

L'objectif est de faciliter, accélérer et améliorer les activités "backoffice" des conseillers grâce aux IA génératives (rédaction, synthèse, recherche, idéation...)

1

**CHAT FRANCE TRAVAIL AGENT**

**LES DANGERS**

1

Standardisation des réponses apportées aux usagers sans prise en compte des situations individuelles

Solution de « matching » profil/entreprise plus pertinente et plus innovante en partant des besoins et des comportements, et en sortant de la logique du CV et des offres d'emploi.

2

**MATCH FT**

**LES DANGERS**

2

Aucune prise en compte de la réceptivité aux émotions et aux situations personnelles des usagers

Solution IA générative qui analyse les éléments textuels des conclusions d'entretiens et propose à l'agent des actions pour mettre à jour le dossier

3

**ENRICHISSEMENT DES OUTILS ET DES DATA**

**LES DANGERS**

3

Est-ce que l'agent sera contraint de proposer exclusivement les actions identifiées par l'IA et perdra son libre-arbitre?

Utilise les informations contenues dans les DPAE, ce qui apporte une vision plus précise de la disponibilité d'un demandeur d'emploi

4

**DATAS ET « DISPONIBILITÉ DES DEMANDEURS D'EMPLOI »**

**LES DANGERS**

4

Les DPAE n'étant pas suffisamment fiables, les résultats de l'IA seront faussés avec des impacts possibles sur les dossiers des demandeurs.

Utilise la capacité de Chat via sms pour alimenter l'univers demandeur d'emploi et enrichir le profil sur le volet "disponibilité - rechercher un emploi - rappel du RDV".

5

**NOVA**

**LES DANGERS**

5

Craintes sur la qualité et la fiabilité des informations échangées par SMS



# NOS FUTURS OUTILS !

## 1 QUALIF'FT

Proposer un parcours simplifié avec de nouveaux canaux (voix) pour alimenter son profil, ses besoins, ses attentes (en tant qu'employeur et demandeur d'emploi)



## 2 MATCH FT

Réaliser un matching performant, avec un moyen facilité (via SMS) de capter des informations sur le demandeur d'emploi et d'effectuer un rapprochement avec des opportunités d'emploi



## 3 NEO

Faciliter le travail du conseiller en analysant les conclusions d'entretien pour enrichir le profil demandeur d'emploi et améliorer l'accompagnement



## 4 CHAT FT

Faciliter le quotidien des conseillers dans l'ensemble des activités : analyse de texte, rédaction (mails, courriers, ...), réponses à des questions, etc.



Source : Document "plan de transformation" - CA France Travail 17 juillet

## Pour la Direction, les objectifs de l'IA à France Travail :

- Mettre en place une démarche à grande échelle pour réaliser des gains d'efficience ce qui va entraîner la perte d'environ 3500 postes.
- Permettre une plus grande autonomie des usagers et des agents, supprimer progressivement la charge de reporting et automatiser un certain nombre de processus.



Votre prochaine collègue s'appellera IA !



## Chat GPT, dis-moi :

*Quels sont les inconvénients de l'utilisation de l'IA par France Travail et les missions qu'elle va prendre en charge ?*

### Réponse de Chat GPT :

L'utilisation de l'IA par France Travail, le successeur de Pôle emploi, suscite des discussions sur ses avantages et inconvénients. Voici un aperçu des missions que l'IA pourrait prendre en charge ainsi que les inconvénients potentiels associés.

#### Missions de l'IA chez France Travail :

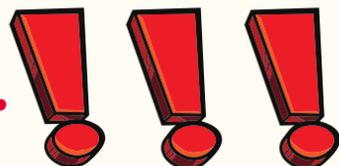
- \*\*Profilage des demandeurs d'emploi\*\*** : L'IA pourrait être utilisée pour analyser les profils des demandeurs d'emploi, afin de mieux les orienter vers des offres d'emploi adaptées à leurs compétences et expériences.
- \*\*Automatisation des tâches administratives\*\*** : Cela inclut la gestion des dossiers, le suivi des candidatures, et l'organisation des entretiens, libérant ainsi les conseillers pour se concentrer sur l'accompagnement personnalisé.
- \*\*Prédiction des besoins en formation\*\*** : L'IA pourrait identifier les compétences en demande sur le marché et suggérer des formations aux demandeurs d'emploi pour augmenter leur employabilité.
- \*\*Suivi personnalisé\*\*** : En utilisant des algorithmes pour analyser les comportements et les besoins des utilisateurs, l'IA pourrait personnaliser le suivi et proposer des parcours de retour à l'emploi plus adaptés.

#### Inconvénients potentiels de l'utilisation de l'IA :

- \*\*Biais et discrimination\*\*** : Les algorithmes d'IA peuvent reproduire ou amplifier des biais présents dans les données d'apprentissage, conduisant à des discriminations involontaires dans le traitement des candidatures ou l'accès aux ressources.
- \*\*Perte d'interaction humaine\*\*** : L'automatisation excessive pourrait réduire les interactions humaines entre les demandeurs d'emploi et les conseillers, ce qui peut être crucial pour certaines personnes dans leur parcours de réinsertion.
- \*\*Manque de transparence\*\*** : Les décisions prises par l'IA peuvent être perçues comme opaques, avec des demandeurs d'emploi ne comprenant pas pourquoi ils sont orientés vers certaines offres ou formations.
- \*\*Sécurité des données\*\*** : L'utilisation accrue de l'IA implique une collecte massive de données personnelles, ce qui pose des défis en matière de protection de la vie privée et de cybersécurité.
- \*\*Déshumanisation du service\*\*** : Les utilisateurs pourraient ressentir une dépersonnalisation du service si les interactions sont majoritairement automatisées, ce qui pourrait nuire à l'expérience utilisateur et à la qualité du soutien perçu.

En résumé, l'utilisation de l'IA chez France Travail pourrait améliorer l'efficacité du service et personnaliser l'accompagnement, mais elle doit être soigneusement encadrée pour éviter les inconvénients liés aux biais, à la transparence et à la protection des données.

**Si même Chat GPT le dit...**



**Pour la FSU Emploi ,  
aucun poste n'est de trop à France Travail !  
Pour le faire savoir à la Direction Générale, qui veut supprimer  
grâce à l'IA 2900 postes, mobilisons nous ensemble dès le  
1er octobre prochain.**

Toulouse, Montpellier le 12 septembre 2024



Facebook FSU  
Emploi Occitanie



Chaîne YouTube FSU  
Emploi Occitanie



Instagram FSU  
Emploi Occitanie



X FSU  
Emploi Occitanie