

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSEC
Extra

Comité Social et
Economique Central

RÉUNION DU 5 AVRIL 2024

Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

laurent.merique@francetravail.fr

Isabelle DE OLIVEIRA

isabel.de-oliveira@francetravail.fr

Maryvonne HO SACK WA

ho-sack-wa@francetravail.fr

Laurence THIREAU

laurence.thireau@francetravail.fr

Frédéric PICHON DE BURY

fred.pichondebury@francetravail.fr

Myriam SURLEMONT

myriam.surlemont@francetravail.fr

Votre Représentant
syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

jl.miraglia@francetravail.fr

Il s'agit de la 1^{ère} réunion extraordinaire relative aux différents programmes de la transformation. Ce type de réunions se tiendra une fois par mois à distance pour permettre d'aborder les sujets relatifs aux transformations en sus des séances ordinaires du Comité Social et Economique Central et ainsi, avoir des temps d'échanges supplémentaires. Les débats portent sur des grands principes de chantiers et des perspectives mais le dialogue social sera respecté concernant leur mise en œuvre.

Ordre du jour de la réunion

1. Présentation du programme « Exploiter pleinement les potentialités de la data et de l'Intelligence Artificielle au service des objectifs de France Travail »
2. Présentation du programme « Former les professionnels ensemble avec l'Académie France Travail »

Programme « Exploiter pleinement les potentialités de la data et de l'Intelligence Artificielle (IA) au service des objectifs de France Travail »

Sylvain POIRIER, directeur du programme présente le programme. Les régions Pays de la Loire et Centre Val de Loire sont sponsors de ce programme. Le Direction expose qu'il s'agit d'explorer les potentiels de l'IA pour construire des solutions à forte valeur ajoutée pour les conseillers et les usagers. C'est un programme transverse autour de la data et de l'IA.

2 ambitions :

- Faire progresser la culture data (données) dans toute l'organisation
- Faire évoluer nos pratiques et notre offre de service avec l'IA générative (utilisation de l'IA pour créer de nouveaux contenus tels que du texte, des images, de la musique, de l'audio et des vidéos).

Tout a pour objectif de gagner du temps, de l'efficience et de personnaliser la relation aux usagers (DE et entreprises).

Ce programme s'inscrit dans la suite du Programme intelligence emploi mis en place entre 2018 et 2022.

On a déjà depuis près d'une dizaine d'années au sein de l'établissement un lac de données dans lequel chacune de nos applications enrichissent les données. On va pouvoir capitaliser sur ce lac de données pour permettre aux agents de progresser dans la compréhension de nos DE et des entreprises pour aller vers une plus forte personnalisation. On a investi et mis en œuvre l'IA depuis plusieurs mois. On arrive à un moment où on va pouvoir utiliser l'IA générative pour libérer du temps aux agents et innover avec des solutions rendant plus faciles et simples l'utilisation des services de France Travail.

Il s'agit de proposer des produits qui vont créer de la valeur pour nos usagers.

Le Directeur du programme souligne qu'ils ont échangé avec les régions sponsors et les agents du terrain ainsi qu'avec les différents acteurs du service de l'emploi pour construire ce programme.

Le 1^{er} chantier est **l'IA au quotidien** qui vise à trouver des solutions qui vont apporter aux agents et aux usagers des capacités à libérer du temps pour le réinvestir au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin. Il s'agit d'une solution pour gagner du temps pour mieux le réinvestir sur l'humain.

Le 2^{ème} chantier est **l'IA qui change la donne** : Il s'agit de penser différemment la façon dont on délivre les services aux utilisateurs, de trouver des solutions pour changer en profondeur la manière dont on propose les services sur la base de l'expérience client. Comment peut-on les aider à retrouver plus rapidement un emploi ?



RÉUNION DU 5 AVRIL 2024

CSEC

Comité Social et
Economique Central

Les échanges ont permis de tirer 3 constats :

- Les agents France Travail ne disposent pas toujours du temps suffisant pour accompagner les DE de manière personnalisée.
- Les outils utilisés sont parfois trop complexes à utiliser et à mettre à jour pour les agents et les usagers et cela induit un défaut de qualité des données pas toujours au bon niveau et à jour. EX : on a pu proposer des offres à des DE qui ont déjà retrouvé un travail. Il faut limiter les activités inutiles des agents sur la base de données de qualité.
- Depuis des dizaines d'années, notre système a agi sur un chômage de masse basé sur le CV qui matérialise la demande (CV qui n'est pas toujours à jour et complet) et l'offre qui matérialise les besoins (70% des entreprises ne font pas appel au service de France Travail). Les performances sont donc perfectibles.

Le programme Data IA se propose de pouvoir agir sur ces constats.

Il faut simplifier l'usage des outils pour agir sur la qualité des données. L'IA peut capter des informations pour les valoriser dans le système en comprenant l'intention saisie par l'agent et en proposant des actions pour une démarche ou renseigner des informations dans la base.

L'agent reste expert du métier et c'est lui qui aura le dernier mot. Il reste maître et souverain par rapport aux actions qu'il va mener. L'objectif est que les agents soient experts de leur métier. En simplifiant les outils, on vise à leur permettre de dégager du temps pour l'humain.

Pour l'IA qui change la donne, il s'agit de proposer des services simples aux DE et aux entreprises pour être mis en visibilité sur leurs recherches respectives. Il s'agit de permettre aux agents d'être animateurs des mises en relation plus que de faire de la mise en relation.

Les idées testées ne couvriront pas l'ensemble des entreprises et des DE. Il s'agit de tester, d'explorer des idées pour repenser la manière dont on va délivrer nos services.

Le programme vient de démarrer et le Directeur souligne qu'ils vont limiter le nombre tests et co-construire avec les agents dans l'objectif de leur libérer du temps. Il souhaite avancer sur quelques cas d'usages et s'inscrit dans l'organisation de France Travail en capitalisant sur l'Intelligence Emploi dans une IA de confiance.

Il y a aussi la conduite du changement qui est aussi un chantier.

Pour le DGARH, on aura réussi si on connaît mieux les usagers et si on a des solutions innovantes et simples.

SNAP Intervention du SNAP

Les élus du **SNAP** ont démarré leur intervention en rappelant la Motion du **SNAP** votée au congrès de septembre 2021 :

« Afin d'éviter toute dérive, le SNAP, au service de l'humain, s'engage à veiller à ce que le développement de l'intelligence Artificielle ne se fasse pas au détriment de l'intervention humaine dont le SNAP réaffirme la plus-value. L'intelligence Artificielle doit être au service des agents et non les remplacer. »

Pour le **SNAP**, la multiplication des applicatifs et leur évolution permanente complexifient le travail des agents. Nous avons déjà souligné qu'il y avait nécessité de simplifier les environnements informatiques, peu ergonomiques.

Le développement de cette IA transverse va impacter le fonctionnement des différents applicatifs. Quel budget est prévu pour ces évolutions de data et d'IA ? Pour rappel, nous avons bénéficié d'un budget spécifique dans le cadre du programme Intelligence Emploi.

Quant à l'appui de l'IA évoqué dans le dossier, le **SNAP** souligne qu'on a déjà connu des systèmes de préconisations automatiques de parcours ou d'outils d'aide au diagnostic qui ont très vite montré leur limite.

Y aura-t-il des effectifs dédiés ? Sur quel financement ?

Concernant les Gains de productivité évoqués, comment les matérialise-t-on ? Quels seront les outils et indicateurs d'évaluation de ces gains de productivité ? Le SNAP a alerté sur les déports de charges.

Quid de la protection des données au titre de la Réglementation Générale sur la Protection des Données (RGPD) ?

Qu'est-ce qu'on désigne sous le terme exploration ? Quelle est la différence avec l'expérimentation ?

Qu'est-ce que le comité produit ? Le **SNAP** a ré alerté sur l'utilisation d'abréviations incompréhensibles NEO, POV...

L'activité de rapprochement prises en charge par l'IA et le changement de posture des agents qui deviennent animateur nous interrogent.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 5 AVRIL 2024

CSEC

Comité Social et
Economique Central

La rencontre naturelle entre l'offre et la demande est une part de l'activité de rapprochements mais le travail sur les publics les plus éloignés, qui est le cœur de notre action et de nos ambitions, passe par des actions de promotion de profil et d'adaptation en termes de formation et d'ingénierie de placement portées par les conseillers.

Le développement de l'IA évoqué pose la question de l'impact sur les métiers.

SNAP Réponses de la Direction

Pour vérifier l'efficacité d'un programme, il faut des marqueurs d'impact qui seront définis avant.

L'expérimentation est quelque chose qui se réalise sur le terrain, c'est une mise en œuvre dans un site.

L'exploration est faite en chambre à la DSI mais sans mise en production locale.

On est dans un environnement qui change. L'IA bouge partout aujourd'hui. Il est important d'accompagner les équipes pour les acculturer à l'IA. Il faut qu'on puisse offrir de bons outils fiables si les usagers veulent avoir des informations par eux-mêmes. Il faut des garde-fous dans le respect de nos usagers. L'IA n'a pas vocation à imposer des choses aux agents ou aux usagers. L'idée est que cela permette d'améliorer notre capacité de proposer des services aux usagers.

On pourrait imaginer demain avec les données externes auxquelles on peut accéder qu'on puisse arrêter l'actualisation. Ce n'est pas à l'étude mais ça pourrait être pour l'avenir un exemple.

La Direction souhaite associer les Organisations Syndicales à nos démarches. On en est aux prémices pour l'instant.

Il y a trop d'outils mais, en fait, ils ont été faits individuellement pour répondre à un besoin et on se retrouve avec une addition d'outils mis en parallèle qui ont tous un objectif défini et cela commence à faire beaucoup. On peut améliorer cela.

Si on présente le programme maintenant, c'est parce qu'on démarre. Rien n'est encore fait. On a des idées, des hypothèses. On a capté des difficultés auprès des agents et des usagers et on travaille à répondre aux difficultés captées avec l'IA. On vous présentera les éléments s'il y a des nouveautés.

L'idée est de pouvoir permettre via un Chat d'avoir un appui. La réponse apportée par l'IA est une proposition d'aide mais les agents sont bien les experts et c'est à eux de déterminer si la réponse convient ou pas.

L'IA générative utilise une base de données. On va y aller progressivement en démarrant d'abord par les agents et ensuite ce sera les usagers.

Pour l'éthique et la RGPD, il est essentiel d'être dans une logique conforme au RGPD. On est dans un périmètre de sécurité conforme aux engagements pris à France Travail. Les cas d'usages utilisés jusqu'à présent n'ont pas nécessité d'avoir recours à la CNIL.

Concernant l'évolution du rôle de l'agent pour les rapprochements, il s'agit de publics qui sont complètement autonomes mais qui ne sont pas éloignés de l'emploi donc en situation intermédiaire. Ainsi, les agents pourront libérer leur temps pour apporter leur expertise et être au plus près de ceux qui en ont le plus besoin.

Sur le budget, l'évaluation est en cours.

Sur les terminologies, un glossaire détaillé sera envoyé aux élus.

L'Académie contribuera à cette acculturation à l'IA pour permettre à l'ensemble des agents de savoir ce qu'est l'IA et éviter les facteurs de peur.

Il n'y a pas d'autodiag sur l'IA. La direction, par contre, réfléchit à utiliser le diagnostic PIX. On a beaucoup d'outils informatiques qui évoluent et ça fait partie de notre responsabilité d'employeur.

Dans le cadre de l'IA, la décision reste à la main des conseillers et des usagers. On est sur une approche où on sera dans du conseil et de la proposition. On va être dans le test en mesurant la valeur de ce qu'on va ajouter. Là, on est sur des hypothèses.

Ce chantier est totalement sous l'égide de France Travail et est spécifiquement porté par la DSI.

Le lac de données est un espace dans lequel l'ensemble de nos applicatifs vont déposer les différentes données qui vont permettre d'apprendre des éléments autour de l'entreprise et du DE.

L'objectif n'est pas le gain de temps, c'est une conséquence mais l'objectif est d'améliorer le service et la qualité des données. Par contre, s'il s'avère que l'on fait des gains d'ETP, on les réinvestira à l'interne. C'est un engagement du DG.

PROCHE,
ACTIF,
humain!

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 5 AVRIL 2024



Programme « Former les professionnels ensemble avec l'Académie France Travail »

Intervenante : Caroline COMTE, Directrice du programme.

Il s'agit de créer une culture commune et de développer les compétences des professionnels du Réseau Pour l'Emploi avec l'Académie et des communautés.

Le programme est articulé autour de 5 projets :

- Gouvernance et relations partenariales
- Communautés (partage des pratiques entre acteurs du réseau pour l'emploi)
- Spécificités territoriales (adaptation de l'offre et des services)
- Offre de développement des compétences (partage et mutualisation)
- Expériences et délivrance

Objectifs 2024 :

Renforcer l'accompagnement des personnes vers l'emploi et la réponse aux besoins de recrutement des employeurs sur son territoire :

- Mettre à disposition du réseau pour l'emploi des actions de développement de compétences sur les communs, notamment les XP ARSA et la mise en œuvre des évolutions législatives, notamment celles de janvier 2025
- Faire évoluer les modes de fonctionnement pour mieux prendre en compte les besoins individuels des professionnels du réseau pour l'emploi et les spécificités territoriales :
 - ✓ Développer les partenariats et les coopérations
 - ✓ Capitaliser les initiatives locales
 - ✓ Faire évoluer la gouvernance.

Il s'agit de partager et d'identifier ensemble les actions à conduire sur les territoires et de développer ensemble de nouvelles pratiques professionnelles.

Il faut co-construire le développement des compétences pour accompagner les programmes avec deux actions à court terme :

- Assurer une entrée en parcours d'accompagnement rapide avec le référent le plus approprié
- Proposer des parcours d'accompagnement personnalisés.

Les travaux de fonds vont permettre de prendre en compte les besoins et les spécificités territoriales et développer les partenariats et les coopérations

Les actions de formation continueront à être présentées en Commission Paritaire Nationale pour la Formation si elles sont à destination des agents de France Travail.

Chacun a son offre de formation et l'offre France Travail vient en complément. Chacun choisit les modules qui seront mis à disposition de leurs agents.

Plusieurs conventions ont été signées (Métropole de Lyon, Conseils départementaux Vaucluse, Pyrénées Atlantiques, Ille et Vilaine, Vosges, Nord, Yvelines, Somme, Aveyron, Réunion).

SNAP Intervention du SNAP

Le **SNAP** a interrogé la Direction sur :

- le caractère mixte des formations (agents France Travail et agents de partenaires) notamment sur les 3 modules présentiels.
- Les formateurs : Qui anime les formations à destination des acteurs du réseau pour l'emploi ? Des formateurs exclusivement France Travail ou des formateurs des autres acteurs du réseau du service pour l'emploi ? S'il s'agit de formateurs France Travail, quels renforts sont prévus pour ces sessions supplémentaires ? Dans quels locaux se déroulent les formations ?
- Concernant l'ouverture des accès à l'outil SIRHUS, notre outil a-t-il la capacité à intégrer le flux de nouveaux utilisateurs ?

Le **SNAP** a demandé à avoir un exemple de convention signée pour mieux connaître leur contenu.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 5 AVRIL 2024

CSEC

Comité Social et
Economique Central

SNAP Réponses de la Direction

Dans le financement, il y a le coût pédagogique et les frais annexes. Les frais annexes appartiennent aux partenaires. Pour les coûts pédagogiques, il n'y a pas de coût de conception car ce sont des modules déjà créés pour France Travail. Pour les locaux, on est dans des locaux internes à France Travail ou externes chez les partenaires. De ce fait, les coûts pédagogiques restent absorbables. Nous avons dans le cadre de la transformation des budgets dédiés à la formation.

Les sessions de formation sont mixtes sur un territoire, l'idée étant de former ensemble les professionnels d'un même territoire.

L'année 2024 est une année de construction. La plateforme est intégrée pour l'année 2024. Par contre, pour les années à venir il est envisagé une gouvernance partagée et de voir comment les acteurs contribuent à un certain nombre de coûts soit sur la base d'un forfait, soit sur la base du coût des interventions.

Sur les formations en présentiel, ce sont des formateurs France Travail occasionnels. Les partenaires ont tous des systèmes de formation différents. Ils les appellent des démultiplicateurs. Les structures qui veulent bénéficier de l'Académie souhaitent aussi y mettre leur savoir-faire et leur culture. Ils ne veulent pas que ce ne soit que des formateurs France Travail et des locaux France Travail. Il va falloir ouvrir les champs.

L'Académie a un champ plus large et a vocation à favoriser les rencontres professionnels et les échanges de pratiques. Le périmètre n'est pas que la formation mais c'est le développement de compétences avec des échanges de pratiques, des ateliers, etc.

Pour l'instant, il y a plus de e-learning que de présentiel mais c'est parce que les choses sont en cours de construction.

SIRHUS permet de gérer les sessions en présentiel et permet de gérer une charge d'utilisateurs plus importantes qui permettra de s'adapter aux nouveaux utilisateurs.

Nous travaillons avec d'autres structures et mutualisons des formations avec le CNFPT par exemple. Il y a déjà des formateurs France Travail qui animent des modules CNFPT. Avec l'institut du travail de l'emploi et de la formation professionnelle sur l'entreprise, le travail est initié depuis quelques semaines. L'AGEFIPH pourrait être mise dans le pot commun. Il y a la volonté de mettre des choses dans le pot commun.

On a des actions webinaires, des conférences, des ateliers avec l'EN3S, par exemple.

Nous co-construisons avec des professionnels (CDE, CDDE, etc.) chaque action sur les pratiques professionnelles et la façon de travailler par exemple : l'expérimentation RSA.

5 personnes sont responsables de projet et des contributeurs le sont en continuité de leur activité précédente. Le périmètre s'élargit mais l'activité est la même. Les contributeurs sur les communautés sont nouveaux par contre.

Sur les critères de réussite, il y a l'évaluation des acquis, la satisfaction des apprenants, le nombre d'inscrits. Il reste un travail à engager sur la pratique professionnelle.

Sur les communs, ils se mettent en œuvre progressivement. On est au rythme de l'évolution de l'offre.

Sur les formations managers, il y a eu plusieurs master-class en 2023. Nous avons toujours les orientations France Travail à déployer. Pour les communs, on est plutôt en bilatérale. Les Conseils Départementaux passent plutôt par les territoires avec les DT. Le Vaucluse a voulu ouvrir à ses agents toute l'offre France Travail.

La co-construction se fait avec les personnes qui mèneront les actions après.

En 2023, 6 jours de formation par agent en moyenne à France Travail avec davantage de jours pour les agents du réseau. La direction souligne qu'ils ont une attention particulière sur les agents sans formation.

Le distanciel permet d'enrichir le présentiel sur du partage de pratique. On veut utiliser l'Intelligence Artificielle (IA) pour générer des contenus de développement de compétences notamment pour le e-learning. Il y a des outils sur le marché qui existe. On donne des informations au logiciel qui les transforme en module. Le concepteur valide ou pas ce que propose l'IA. Ça va nous permettre de pouvoir travailler davantage le présentiel.

Les conventions sont signées pour avoir accès à l'outil sur le partage des données. Elles sont là pour les habilitations. Nous ne connaissons pas les effectifs des autres structures mais simplement le nombre qu'elles souhaitent habiliter. Un modèle de convention sera communiqué.

PROCHE,
ACTIF,
humain!

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP