

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

CSEC
Comité Social et
Economique Central

RÉUNION DU 13 FEVRIER 2025

Ordre du jour de la réunion

- Point d'étape sur le Programme Data IA (Intelligence Artificielle) et ses cas d'usage
- Point d'étape sur Programme Equipements Sûreté PES
- Point divers sur les congés pour enfant ou conjoint malade

Programme Data IA et ses cas d'usage

Les nouveautés ChatFt

- Mise en place du consentement pour l'analyse améliorée des usages
- ChatFt sur Mobile avec dictée vocale
- Accessible au Réseau Pour l'Emploi (RPE)
- Ft's ChatFt Mistral.AI
- Nouvelle version ChatDoc (gestion des PDF/images)

Les nouvelles fonctionnalités FT's (appellation des phrases types) :

En janvier

- OSIRHIS IAssistant
- Vérif'Offres GARO
- Rédac'Evénements MEE
- Guide SAP S/4HANA
- FAQ Loi Plein Emploi

En février

- Indemnisation : ouvert à tous
- ChatDoc : gestion PDF/image
- Guide Manager RH : update.

22 739 utilisateurs de ChatFt au 30 janvier 2025.

Cas d'usages : aide à la rédaction, résumé et synthèse d'un texte, trouver des idées, s'informer, autres.

Evolutions souhaitées : faire le lien entre ChatFt et le SI notamment sur le champ réglementaire.

Il reste des freins à l'usage de l'IA par rapport à des craintes nécessitant une formation autour de l'IA générative (actions en cours).

MatchFt

1^{ers} constats suite à l'élargissement des tests :

- Une montée en puissance limitée sur la fin de l'année
- Un intérêt manifesté dans toutes les DR, DT ou agences lors de la présentation de la solution
- Une équipe produit intégrée (DR/DG/DSI/Aglae) engagée dans la réussite du produit

Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

laurent.merique@francetravail.fr

Isabelle DE OLIVEIRA

isabel.de-oliveira@francetravail.fr

Maryvonne HO SACK WA

m.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

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 13 FEVRIER 2025



Présentation de l'outil Calendrier de l'IA

En partenariat avec Microsoft et Kokoroé, France Travail (FT) renforce son appui aux personnes à la recherche d'un emploi en mettant à disposition des outils facilitant la mise en œuvre du projet professionnel. Le calendrier de IA est un format de e-learning dédié à la compréhension et à l'utilisation de l'IA générative dans un contexte de recherche d'emploi.

Les personnes à la recherche d'emploi seront initiées à :

- Utiliser des IA génératives pour des tâches quotidiennes
- Formaliser un prompt (« une instruction ou une série de données fournies à un système d'IA, qui utilise ces informations pour générer des réponses ou des créations en texte, image, ou autre forme de média. »)
- Les appliquer à des cas d'usages professionnels
- Créer et optimiser des documents de candidature
- Utiliser l'IA comme un outil de recherche d'emploi (préparation d'entretiens, etc.)

La Direction considère qu'il s'agit d'introduire l'IA tout en maintenant l'humain au centre. C'est bien FT qui choisit comment on souhaite disposer de l'IA et comment ça peut être une aide à la décision.

Yann Ferguson, docteur en sociologie à Inria et chercheur associé au CERTOP, est intervenu dans le cadre d'un séminaire sur le sujet de l'IA. Il y aura une réunion du comité éthique en mars 2025.

La Direction a bien l'ambition de partager le sujet avec l'instance CSEC. L'objectif est de l'associer au bon niveau.

La Direction n'associe pas l'IA à la réduction d'effectif. Nos effectifs sont contenus aujourd'hui. Nous cherchons des marges de manœuvre pour travailler autrement et déployer nos ressources autrement sur des activités à forte valeur ajoutée.

Pour rappel, non seulement nous avons un maintien des effectifs mais la transformation d'une partie des CDD en CDI.

SNAP Intervention du SNAP

Pour le **SNAP**, les transformations annoncées d'ici 2027 génèrent des changements majeurs. Cette évolution majeure que représente l'IA s'intensifie et le visionnement de la vidéo présentant une journée type avec l'IA pour une conseillère montre que ce n'est pas accessoire et c'est annonciateur d'une inversion d'importance entre la machine et l'être humain, la conseillère intervenant en appui de l'outil pour générer les actions au risque de devenir un presse bouton. Nous devons avoir la mesure des impacts sur les métiers, l'organisation du travail et les conséquences sociales à terme. C'est comme si on était plongé dans un bain d'eau tiède avec l'introduction progressive de l'IA. L'eau monte en température graduellement avec une multiplication des outils IA dans tous les actes métiers et il faut prendre conscience de cette montée en température avant de finir complètement cuit !

La Direction comprend et partage les préoccupations énoncées et est vigilante sur le sujet stratégique de l'introduction de l'IA dans nos vies professionnelles. Travailler sur les impacts nécessite une étude de ceux-ci. La volonté de la Direction est de faire un point tous les 2 mois voire tous les mois au CSEC sur ce sujet-là.

Au début du programme, le Directeur de programme était venu présenter la stratégie. Il faudra y revenir un an après. L'IA nourrit beaucoup de fantasmes et de peurs. Le programme est travaillé pour et par le terrain. La démarche n'a pas changé.

Il y a deux grands tests : ChatFt et MatchFt.

1^{er} axe important, les évolutions sont travaillées à partir des échanges avec les collègues sur le terrain pour identifier quels sont les thèmes sur lesquels on peut les libérer pour qu'il puisse se concentrer sur leur expertise essentielle. Les collègues ont des tâches pas toujours simples et l'IA peut les aider. Les illustrations de la vidéo montrent comment l'IA peut les aider au quotidien.

Le 2^{ème} axe porte sur l'amélioration de la qualité des données pour avoir des données plus personnalisées. Le test MatchFt a pour objectif de progresser sur la qualité de nos services.

Dans la phase de test, on est passé de 60 à 80 agences car il a été mis en évidence que le fait d'être sur quelques agences et pas sur une région entière, rend plus difficile la communication avec les candidats.

Le 3^{ème} axe sur lequel il faut avancer porte sur le constat d'avoir la capacité d'interagir avec des outils digitaux avec l'arrivée de ChatFt et donc d'explorer ce pan là pour pouvoir faciliter l'usage de nos outils digitaux et l'inclusion au travers des SMS et des conversations guidées.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 13 FEVRIER 2025

CSEC

Comité Social et
Economique Central

Il s'agit bien de l'IA qui va nous servir avec la charte éthique.

Les grands modèles de langage OPEN AI ou Mistral AI, nous ne sommes pas en capacité de les déployer en interne. Ce sont ces modèles avec lesquels on a déployé ChatFT. Mistral intervient dans ce cadre-là. On va pouvoir amener dans Chat Ft ces modèles pour avoir une IA française et cela limite les biais par rapport aux modèles américains.

L'idée est, pour les différents plugins (*services, composants ou modules logiciels qui intègrent des capacités d'intelligence artificielle dans une application ou une plateforme existante*), d'avoir des modèles plus petits pour les intégrer dans nos infrastructures FT.

Dans les FT's et les différents plugins, il y en a pour faciliter la rédaction, pour vérifier la légalité des offres. Ils répondent à des besoins d'accompagnement des conseillers.

Chat Ft sera accessible sur mobile. La partie Chat Ft aux partenaires est en travaux elle n'est pas encore accessible.

Pour l'instant, il n'y a pas de baisse d'accès sur l'URL de Chat Gpt mais, lorsque les agents s'y connectent, FT leur propose de se connecter à Chat Ft.

Les modèles de Mistral ne stockent pas les données de FT et c'est une garantie que la Direction a.

Match FT est toujours en phase de test sur 87 agences avec des retours positifs. Les conseillers témoignent que l'outil leur libère du temps par rapport à tout le travail de vérification. L'agent peut obtenir les retours des conversations interactives par SMS avec les DE pour vérifier que l'offre leur correspond rapidement.

La traçabilité des demandes est propre à l'utilisateur uniquement qui peut effacer toutes les traces de son historique.

SNAP Questions du SNAP

Il est évoqué dans le dossier des freins à l'usage de l'IA par rapport à des craintes. Quelles sont les craintes que vous avez recensées ?

Jusqu'où pourrait aller le lien entre Chat Ft et le système d'information sur le champ réglementaire dans le cadre des travaux en cours, quelles limites ou quel cadre vous posez sur ce champ ?

Sur Match Ft, que se passe-t-il pour les DE écartés par l'IA ? Les conseillers ont un regard qui n'est pas limité à la critérisation de l'offre et peut retenir des profils hors critères pouvant correspondre malgré tout par des mesures spécifiques par exemple.

Le dossier évoque le recours à KOKOROE, une plateforme de formation en ligne aux compétences de demain. Sera t'elle utilisée par l'Académie FT ? Sur quels thèmes ? Quel sera l'impact sur l'Académie ? Est-ce que FT a intégré la KOKO family ?

Les réponses seront apportées dans le cadre d'un futur point spécifique qui sera mis à l'ordre du jour du CSEC.

Programme Equipements de sûreté (PES)

Quelques chiffres...

- 1020 sites (30% des sites engagés c'est-à-dire mis en sûreté avec des travaux terminés ou engagés)
- Un budget de 184,5 millions
- Une durée pour la mise en sûreté de tous les sites projetée à mi 2028.

On vise à protéger les agents, les DE, les partenaires et les prestataires dans nos locaux. Le référentiel est le même pour tous les sites FT.

Différents engagements :

- D'organisations bâtimentaires
- De systèmes technologiques de sûreté (STS)
- De référentiels documentaires
- De formations sur tous les sites FT.

294 projets de sites validés dont 246 pour un déploiement en 2025.

Il s'agit d'un travail collectif impliquant y compris le terrain au travers des ELD. Il s'agit d'une dynamique itérative permanente avec le terrain.

Une question sur la sécurité appelle une réponse sous 48h autant que faire se peut. Il y a un socle documentaire : une FAQ enrichie tous les jours et le tableau de bord.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 13 FEVRIER 2025

CSEC

Comité Social et
Economique Central

Sur le contrôle des accès, il y a une approche nationale. Il y a 3 zones dans une agence dont les accès sont différents : une zone de libre accès dans laquelle tout le monde circule, une zone d'accès restreint où les partenaires et les agents circulent et une zone réservés aux agents. Il y a aussi les espaces extérieurs : les parkings des agences.

La politique d'accès prend en compte les contraintes opérationnelles et les accords OATT. Ça a donné lieu à des profils avec des droits en matière d'accès aux locaux. De nouveaux badges plus sécurisés et anonymes sans nom et sans logo non reproductibles seront distribués. Il sera toujours possible de badger avec, d'avoir accès aux parkings pour les voitures de service et aux imprimantes.

L'opération nécessitera de reprendre les anciens badges et de distribuer les nouveaux badges dans le courant de l'année.

Sur la vidéo protection : Nous avons dû faire face à une décision juridique interdisant les captations audio qui s'est imposée à FT. Il y a eu effacement de l'ensemble des bandes audio et la suppression des captations audio. Cependant, FT a besoin de garder des enregistrements vidéo.

La Direction rappelle qu'il n'est pas possible d'accéder aux images à l'exception des personnes assermentées désignées en Préfecture dans les régions. Elles remplissent une fiche en préfecture et elles sont estampillées pour avoir accès aux images sur réquisition des forces de l'ordre ou commission rogatoire délivrée par le Procureur.

Concernant l'utilisation de la vidéo protection, FT respecte les dispositions de la loi (articles L223-1 et L252-2, article 30 de la loi informatique et Libertés). On voit l'agent mais pas ce qu'il fait (pas de visibilité sur son écran) et on le voit alternativement et pas en continu.

FT travaille avec un télésurveilleur qui doit procéder à des levées de doute en cas d'image suspecte. On ne filme que les coursives, aucune salle de réunion ou bureau n'est filmé. La levée de doute peut aboutir à déclencher l'intervention des forces de l'ordre.

Il y a un échange de pratiques mensuel sur le champ de la sécurité dans le cadre d'une Visio conférence.

Les processus de traitement en cas d'incident doivent être clairs pour tout le monde.

SNAP Intervention du SNAP

Pour le **SNAP**, le travail sur la sureté des sites qui a été conduit est important et a fait l'objet d'une prise en charge effective depuis quelques années.

D'où vient la décision juridique interdisant les enregistrements audios ?

Le volume de sites mis en sureté augmente, quel est l'impact en termes de charges sur les équipes de sureté ?

Pour le **SNAP**, la vidéo protection n'étant pas un outil de surveillance des agents mais un outil de surveillance des incidents potentiels, leur orientation doit être restreinte à cet objectif.

Combien de situations d'agressions ont donné lieu à l'utilisation des enregistrements vidéo ? Combien d'interventions du télésurveilleur ? Ce point nous permettra de mesurer l'intérêt et l'efficacité de cette prestation.

Le profil des représentants du personnel doit leur garantir un accès libre aux sites de leur périmètre ainsi qu'aux locaux syndicaux et les DSC doivent pouvoir avoir accès à la totalité des sites de FT.

Des renforts sur la sécurité : pourquoi pas ? Cependant, lorsque la Direction Générale a fait le recensement des besoins en renfort de ressources immobilières une seule région avait un besoin urgent qui a été remonté.

Concernant l'accès aux bandes vidéos, on ne peut pas procéder à du téléchargement à distance. Il y a dans chaque agence un écran rackable avec une souris et un clavier qui permet exclusivement d'aller récupérer le film et la partie nécessaire par des personnes assermentées dont les noms et les rôles sont déclarés en préfecture.

Sur l'orientation des vidéos, la règle n'est pas de filmer les agents mais d'assurer la sureté sur des zones. Les installations sont validées par le national. Certains DAFT veulent des écrans dans leur bureau, la réponse de la DG est négative.

Dans certaines ZLA, il peut y avoir besoin d'un écran de report mais c'est lié aux espaces.

L'ensemble des personnes assermentées à l'utilisation des images seront formées.

Concernant l'interdiction des captations audio, la Loi s'est imposée à tous les organismes (SNCF, FT, etc.) suite à une décision incontournable datant de septembre 2024. Cette décision vient après l'intervention de préfectures interdisant la captation audio.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 13 FEVRIER 2025

CSEC

Comité Social et
Economique Central

La prévention du danger vient de la captation d'image, et de l'ensemble des moyens notamment le bouton d'alerte sur le bureau et l'alerte PC. L'outil capte 30 secondes avant et 3 min après l'événement.

Concernant le contrôle des accès, les badges actuels permettent de rentrer sur site et ne sont pas infalsifiables, ils sont reproductibles. Les nouveaux badges sont protégés et irréproductibles. Les accès sont limités aux horaires OATT pour les agents pour des raisons de sécurité car la Direction ne peut pas laisser des travailleurs isolés sur site.

Il y a une période transitoire tant qu'on n'aura pas équipé tous les sites (mis en sureté), les agents auront deux badges.

La distribution des badges reste régionale. Celui qui est garant est le RRS.

Le profil des représentants du personnel sera modifié.

La réalité de la mise en sureté d'un site est la résultante d'un binôme sureté/immobilier. Il faut 4 mois entre le début et la fin d'une mise en sureté d'un site.

L'impact du programme sureté est trop récent pour pouvoir le mesurer.

Logique de choix des sites : Plutôt les sites QPPV, ZRR mais peut résulter des résultats du BIPE des sites, de l'évolution du nombre d'incidents déclarés. Viennent s'ajouter les sites faciles à faire aussi.

Un point sera fait sur la politique sureté dans son ensemble dans une prochaine séance de CSEC au mois d'avril 2025.

Points divers

Le **SNAP** a interrogé la Direction sur les consignes restrictives données par certaines régions sur l'utilisation des jours de garde d'enfant ou pour les conjoints, concubins ou parents de l'agent malades.

En effet, il est demandé aux agents de poser des congés pour toutes absences demandées pour des convocations, consultations, ou RV à l'hôpital pour accompagner un enfant ou un conjoint malade. Les règles ont-elles changées ? Le **SNAP** dénonce ces restrictions qui mettent en difficulté les parents et les proche-aidants qui sont tenus de consommer leurs droits à congé ou à RTT au lieu de bénéficier de jours prévus à cet effet.

La Direction n'a pas fait d'instruction en ce sens et ne valide pas cette restriction. Elle va investiguer et apportera une réponse écrite.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP