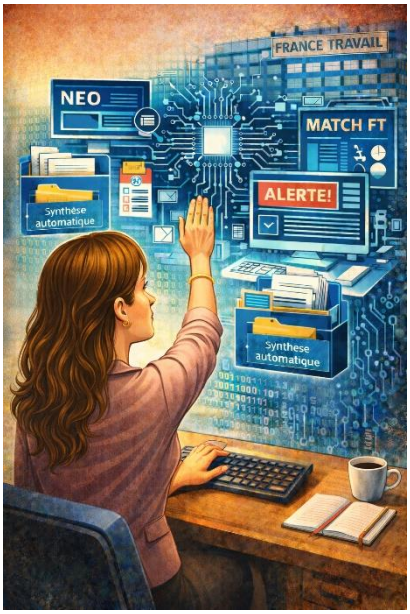
Déclaration CGT – CSE 26 02 2026
L'Intelligence Artificielle : outil au service de l'humain



L'intelligence artificielle s'impose aujourd'hui à France Travail à marche forcée. Présentée comme une innovation incontournable, elle est déjà intégrée à nos outils, à nos entretiens et à nos décisions professionnelles. Ce déploiement rapide se fait pourtant sans débat réel sur ses finalités, sans évaluation approfondie de ses impacts et sans garanties suffisantes pour les agents comme pour les usagers.

Pour la CGT, l'intelligence artificielle doit rester un outil au service de l'humain. Elle peut constituer un progrès si elle est maîtrisée collectivement, transparente et encadrée. Mais elle devient un danger lorsqu'elle renforce la dépendance technologique et confie la maîtrise de nos outils et de nos données à des acteurs privés, notamment les grandes entreprises de la Tech.

Car derrière l'IA, il y a des données. Des données personnelles, sociales mais aussi des informations sur notre activité et nos pratiques professionnelles.

Et plusieurs exemples récents ont démontré des failles de sécurité déjà très problématiques, avant même d'ajouter celles que pose l'IA. Le recours massif à la prestation externe les décuple. La Cour des comptes rappelle qu'en 2024, 52 % des jours passés sur les projets SI sont réalisés par des prestataires, et jusqu'à 72 % pour le développement des solutions informatiques.

Cette situation crée une dépendance structurelle : dépendance pour faire évoluer les outils, dépendance pour maintenir le service, et risques accrus de fuite de données ou de biais induits par des cadres de développement que nous ne maîtrisons pas.

Sur le plan financier, on peut noter que les moyens existent quand il s'agit d'investir dans l'IA. La Cour des comptes évoque 93 millions d'euros investis depuis 2017, investissements dont les gains en équivalents temps plein auraient contribué à équilibrer les coûts, soit près de 200 ETP sur la période. Cette orientation budgétaire interroge alors que les besoins en effectifs, en reconnaissance salariale et en amélioration des conditions de travail restent criants.

L'IA a aussi un coût environnemental important : centres de données, infrastructures, consommation énergétique : loin d'être immatérielle, elle pèse sur l'environnement, alors même que des efforts de sobriété sont demandés aux agent-es et aux usagers, et que l'établissement tente de se donner une image exemplaire en termes de responsabilité sociétale et environnementale. Ce décalage entre discours écologique et réalité technologique doit être posé.

À France Travail, l'IA transforme déjà le cœur de nos métiers : NEO, Match FT, Chat FT ou encore les outils liés au CEJ, à l'indemnisation et à MAP modifient nos pratiques. Derrière la promesse de gains de temps, ces outils résument des dossiers, proposent des diagnostics, suggèrent des actions et rédigent des synthèses. Autrement dit, ils interviennent directement sur l'expertise professionnelle des agents.

Le risque est double : une standardisation des pratiques présentée comme de la personnalisation, et une perte progressive de maîtrise professionnelle. L'IA n'est pas une intelligence humaine. Elle repose sur des calculs statistiques, reproduit des biais et peut produire des erreurs convaincantes. Même dans des domaines où elle est performante, ses résultats doivent être vérifiés en permanence, ce qui peut déplacer la charge de travail vers des activités de contrôle invisibles et non reconnues.

De nombreux agents de France travail s'emparent de tous ces outils avec l'enthousiasme de ceux qui espèrent trouver un moyen de venir à bout de leur charge de travail. Et ce faisant, ils contribuent ainsi à développer et affiner les technologies qui permettront de les remplacer, ou à minima, de remplacer nombre d'entre eux.

Mais pour ce qui est de la charge de travail, l'IA peut bien au contraire de l'attendu, devenir un outil d'intensification : augmentation implicite des attentes de productivité, élargissement des objectifs, pression liée à l'usage d'outils présentés comme facultatifs mais susceptibles de devenir des normes implicites. Les gains de temps annoncés ne se traduisent pas par un allègement du travail, mais par l'absorption de nouvelles missions et de nouvelles charges.

L'IA s'inscrit également dans la mise en œuvre de la loi Plein emploi. Elle peut renforcer les logiques de ciblage, de contrôle et de sanction, au risque d'un traitement automatisé ou standardisé de situations sociales complexes. La question centrale demeure : quelle place reste-t-il au regard et à l'analyse humaine, notamment pour les publics les plus précaires ?

Comble de la déshumanisation et du cynisme, ces outils s'invitent désormais dans la gestion des ressources humaines : SIRHUS, entretiens professionnels, évaluations. Même présentée comme facultative, l'utilisation de l'IA peut créer une pression implicite et transformer progressivement les normes d'évaluation et de management.

Pour la CGT, le problème majeur reste l'absence d'évaluation sérieuse et transparente des impacts de ces outils sur les métiers, la santé et les conditions de travail. Il est indispensable d'analyser les effets réels de l'IA, d'identifier les outils inutiles, inadaptés ou potentiellement dangereux, et de former les agents à un usage critique et maîtrisé. Le déploiement tambour battant de tous ces outils sans respecter ces préalables est véritablement ahurissante et difficilement entendable.

Ces alertes ne sont pas isolées. Les rapports récents de la Cour des comptes et du comité scientifique d'évaluation de la loi Plein emploi soulignent eux aussi les risques d'un déploiement rapide sans cadre collectif ni moyens humains suffisants.

Dès 2023, la CGT a demandé l'ouverture de négociations pour encadrer l'usage de l'intelligence artificielle à France Travail. La direction annonce aujourd'hui leur ouverture à partir de juillet 2026. Cette échéance tardive confirme que l'IA a été déployée avant même que ses règles ne soient discutées collectivement.

La CGT s'inscrit dans l'idée que le progrès technologique peut parfaitement être un vecteur de progrès social. Cela dépend de plusieurs facteurs : au service de qui ou de quoi il est utilisé, de quelle façon il est utilisé, quelles sont les règles de cadrage adoptées… Et nous devons refuser que l'intelligence artificielle devienne un outil de suppressions d'emplois, de déqualification des métiers, de contrôle accru des agents et des usagers ou de fragilisation du service public.

La CGT demande :

- Une évaluation préalable et continue des impacts de l'IA sur les métiers et les conditions de travail
- Une formation réelle et critique des agents à l'usage de ces outils ;
- la maîtrise publique des données et des choix technologiques ;
- l'identification et l'abandon des outils inutiles ou dangereux ;
- Des garanties contre toute utilisation de l'IA comme levier de réduction d'effectifs ou d'intensification du travail.

À France Travail, l'intelligence artificielle doit rester un outil.

L'humain doit rester la référence.



CGT FRANCE TRAVAIL OCCITANIE
cgtpeoc.org
facebook.com/CGTPEOCCITANIE

38 bis, rue Louis Plana
31 500 TOULOUSE
T. 05 62 16 78 16 / 12

1350 av A. Einstein, bât 11
34000 MONTPELLIER
T. 04 99 54 94 98 / 99