

## L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ARRIVE À POLE EMPLOI : INTELLIGENCE EMPLOI

Après avoir été l'un des Lauréats du premier appel à projet du fonds de transformation de l'action publique qui a pour objectif « améliorer en même temps le service public rendu aux usagers, le quotidien des agents qui le produisent et l'utilisation de l'argent public », Pôle emploi dévoile enfin la convention qui le lie au ministère suite à cette « victoire ».

### 3 PROJETS POUR UNE IA À POLE EMPLOI :

- **Un assistant virtuel** permettant de suppléer les conseiller.es pour rédiger les réponses des mails. Dans un premier temps, avec l'intervention des conseiller.es puis en automatique total d'ici 3 ans pour 20% des mails.
- **Un diagnostic automatique** enrichi pour une relation « augmentée » en étendant le champ des données à traiter. L'objectif est de mettre en œuvre des analyses en temps réel afin de bâtir des stratégies de gestion de la relation à l'utilisateur en anticipant ses besoins.
- **Un soutien aux entreprises** dans leurs projets de recrutement (analyse de type Big Data pour identifier les écarts entre les critères de l'offre déposée et la moyenne des critères d'un même emploi sur le marché du travail local, repérer en temps réel les offres qui seront difficilement pourvues).

Les premiers tests se dérouleront en Ile de France, Pays de la Loire et Occitanie.

**Ce projet est loin d'être anodin et ces tests, qui alimenteront l'IA, sont un préalable à toute généralisation.** Pour le SNU, une information et une consultation sont un incontournable pour l'information loyale et sincère due aux représentant.es du personnel.

### CE PROJET AURA DES IMPACTS SUR :

- **Les métiers :**
  - Quid de l'assistant virtuel et du diagnostic « augmenté » ?
  - Quid de « l'évolution des actes métier et de l'évolution des postures » (phrase tirée de la convention) ET « d'augmenter la capacité du conseiller sur de nouveaux champs » ?
  - Quels impacts pour nos qualifications, nos formations et l'avenir de notre métier ?
- **L'organisation du travail ainsi que sur les conditions de travail :**
  - Qui assumera les erreurs machines ?
  - Quel impact dans les relations avec l'utilisateur ?

Si l'état finance le projet à hauteur de 20 millions d'euros (et Pôle emploi 29 millions), cela ne sera pas sans contrepartie : gains de productivité attendus = 450 ETP sur 3 ans.

Si, effectivement, la fin des suppressions de postes à Pôle emploi vient d'être annoncée pour 3 ans, on peut légitimement se poser la question de ce que deviendront ces 450 ETP dans 3 ans !! Reculer pour mieux sauter ???

### 1000 CDD supplémentaires à Pôle emploi :

la convention collective devra être renégociée car actuellement elle ne permet pas un tel volume de recrutement en CDD.

La DG annonce l'ouverture de négociations pour modifier la CCN et son article 8.4 qui limite à 5% de l'effectif total le volume de CDD pouvant être recrutés à Pôle emploi. Cette limite est pratiquement déjà atteinte avec les CDD actuels ( CDD de surcroît ou de remplacement ). **A défaut d'accord, la DG affirme qu'elle ne prendra aucun risque (!!!) et rendra l'enveloppe au ministère (!!!).**

**Le SNU dénonce cette forme de chantage qui nous obligerait à signer un accord permettant de précariser le personnel. De l'aveu même de la direction, les 1600 départs en retraite chaque année doivent permettre de CDIser l'ensemble des futurs CDD. Le SNU y veillera.**