

- Test recommandations personnalisées
- Généralisation de CVM : Contact Via Mail
- Obligation vaccinale pour les psychologues du travail

### TEST RECOMMANDATIONS PERSONNALISÉES

Deux départements Aisne (Hauts de France) et Landes (Nouvelle Aquitaine) retenus pour tester le programme « **Recommandations Personnalisées (RP) basé sur l'Intelligence Artificielle (IA) via MAP, PE.fr et application « Mes OE » sur mobile.**»

#### Le principe :

IA propose automatiquement des services de Pôle emploi (PE) au demandeur d'emploi (DE) à 2 moments clés de son parcours qui sont la sortie de formation et la sortie de prestation.

L'IA fait des recommandations personnalisées en proposant directement 1 à 3 services au DE parmi le catalogue de 230 services PE. Ces conseils personnalisés se font via l'espace personnel du DE ou application mobile : il peut s'informer sur le service, le refuser, le réaliser ou choisir de le planifier avec une échéance dans son journal.

En parallèle, l'IA suggère au conseiller jusqu'à 10 propositions d'actions à mobiliser en direction du DE lors de ces moments clés. Le conseiller n'est pas obligé d'utiliser ces recommandations, elles viennent en soutien de l'action du conseiller.

Le conseiller est informé des services proposés aux DE en consultant son dossier sur MAP et est informé de la décision du DE de suivre ou non les conseils personnalisés de l'IA.

**Attention ! La direction annonce que les Recommandations personnalisées déclenchées par l'IA deviendront le futur « levier du processus d'accompagnement et de suivi du DE en accentuant sa dynamique de parcours »**

#### Pour le SNU :

La direction franchit un nouveau pas en délivrant un « conseil personnalisé » SANS l'avis du conseiller. Celui-ci devra en outre réparer les bourdes de l'IA en attendant que l'IA performe. Et ensuite ? Quid du conseiller ? de son métier ? du risque de déqualification de celui-ci à moyen terme si l'IA venait à se développer et faire à la place du conseiller ?

### GÉNÉRALISATION DE CVM : CONTACT VIA MAIL

CVM est un développement de l'Intelligence Artificielle à Pôle emploi qui génère automatiquement des propositions de réponses aux mails des DE ; le conseiller peut choisir une de ces suggestions ou les ignorer. Le conseiller est chargé d'enrichir l'outil. Cet outil est censé répondre à l'explosion des mails. net (+ 100 % en 5 ans).

#### Pour le SNU :

C'est un outil qui n'a pas fait ses preuves lors des tests et qui s'est révélé chronophage pour les conseillers ; la délégation SNU a voté CONTRE la généralisation de cet outil en donnant l'explication de vote suivante (p.2)

## GÉNÉRALISATION DE CVM : CONTACT VIA MAIL (SUITE)

### Explication de vote SNU :

Dans le cadre des modalités de service et de contacts avec les usagers, la généralisation du projet CVM constitue une étape supplémentaire et d'un outil au service des objectifs de transformation vers le « tout numérique » et vers le développement de l'IA en œuvre à Pôle emploi. Il s'agit ici de l'un des outils particulièrement structurants dans l'organisation du travail dont les enjeux sont partiellement présentés dans ce dossier et les effets insuffisamment évalués.

Dans les documents complémentaires adressés, les éléments quantitatifs indiquent « *l'accroissement constant des mails entrants en lien avec la digitalisation des échanges* ». Ces chiffres ne suffisent pas à rendre compte de toutes les réalités vécues par le personnel dans la gestion des flux numériques et de la place qu'occupe cette modalité dans les échanges avec les usagers. Le dossier ne présente pas d'éléments permettant une analyse du temps consacré à cette gestion par les agents. En effet, il s'agissait de discuter « fonctionnalités » et évolutions envisageables par l'IE Il n'y est donc pas appréhendé l'accroissement continu de la charge mentale des agents en conséquence de l'augmentation du flux des échanges mails.

Le dossier ne présente pas d'éléments lisibles relatifs à la RSE, pourtant s'agissant de généralisation d'outils numériques qui portent sur des volumes de mails aussi conséquents, ce sujet devrait faire l'objet d'une focale. Sur ce sujet le contexte du dernier rapport du GIEC (Groupe d'experts gouvernementaux sur l'évolution du climat) nous rappelle dans nos responsabilités respectives à cette priorité.

Par ailleurs il est indiqué l'abandon d'une incrémentation par les conseillers permettant l'enrichissement de l'IA, aujourd'hui elle est précisée comme optionnelle, nous en prenons acte.

## OBLIGATION VACCINALE POUR LES PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL

La direction a présenté le dispositif de contrôle de l'obligation vaccinale pour les psychos du travail. Cette obligation reste incompréhensible à Pôle emploi puisqu'elle concerne les établissements de santé. Cette obligation entraînera une suspension du contrat de travail (et de la paie) pour les psychologues qui ne pourraient pas satisfaire au Passe Sanitaire.

Le SNU rappelle que les directions employant des psychologues d'autres secteurs d'activité ( Aide sociale à l'enfance ; Protection de la jeunesse) ont réussi à obtenir une dérogation et demande à la direction de retourner auprès des tutelles.

### Pour le SNU :

Il est inconcevable que Jean Bassère qui se targue d'avoir ses entrées au gouvernement ne puisse pas faire valoir les arguments des psychologues du travail et obtenir une dérogation qui tombe sous le sens.

**VOTE DU CSEC : SNU, STC, CFDT, FO, CGT ont voté Contre.** Le SNAP et la CGC n'ont pas souhaité s'exprimer.

### Déclaration du SNU à l'issue du vote :

Parce que la fin la plus rapide possible des restrictions de libertés induites par les mesures sanitaires d'urgence est une nécessité, la FSU exige que la campagne de vaccination s'amplifie en développant des stratégies permettant l'adhésion massive de la population et l'accès facilité au vaccin sur tout le territoire, et par le développement des possibilités de vaccination à proximité des lieux de vie quotidienne. La levée des brevets accompagnée du développement des capacités de production est une priorité au niveau international pour limiter les risques de mutations du virus et vaincre la pandémie. Non le passe sanitaire n'est pas LA solution à la crise sanitaire et sociale que nous connaissons.

Les autorités de tutelles ont confirmé à la Direction Générale l'obligation vaccinale des psychologues du travail de Pôle emploi. Même si nous considérons qu'il faut favoriser toutes les possibilités d'étendre la couverture vaccinale, le SNU réaffirme son opposition à l'obligation vaccinale ainsi qu'aux conséquences en termes de sanctions pour ces agents. A ce titre, la délégation SNU au CSEC vote CONTRE les mesures de contrôle de cette obligation présentées par la direction et le SNU s'engage à défendre toutes et tous les psychologues qui seraient menacés de sanction ou de reclassement.