



Bilan du Comité Social et Economique (CSE)



Octobre 2025

NEO

Après l'assistant personnel, le secrétaire !

NEO est la dernière trouvaille de notre direction pour renforcer la présence de l'IA dans notre quotidien. Directement connecté au dossier de l'utilisateur, ce nouvel arrivant est censé diminuer les irritants liés à la multiplicité des clics pour obtenir rapidement Les réponses aux questions courantes.

En amont de ce projet, une expertise avait été demandée au niveau national. Les conclusions du cabinet Degest sur le déploiement de l'IA au sein de France Travail étaient sans appel : **l'IA représente des risques graves**, comme par exemple la sécurité informatique (fuites de données) ; des résultats erronés ou incohérents (dits « hallucinations ») ; le risque de perte de capacités et connaissances, de subjugation et d'addiction pour les agent.es ; l'anxiété au travail : pression accrue pour maîtriser ces outils complexes ; ...

La CGT n'est – en soi – pas opposée aux avancés technologiques. Que l'IA renomme les documents dans la GED pour nous éviter d'ouvrir 30 documents avant de trouver le bon, c'est très bien. Que l'IA réoriente les CVM au bon destinataire, ce serait appréciable. Mais une partie de ce que présente la direction comme des « *bénéfices* » attendus grâce à Neo, n'est finalement que la correction de problèmes générés par ses propres choix. Les outils actuels ne sont pas pertinents parce qu'ils ne sont pas pensés avec et pour les utilisateurs et utilisatrices que nous sommes et continuent de se superposer sans que les promesses de facilitation du travail ne soient jamais tenues.

La direction vise des **gains de productivité substantiels** dont elle a désespérément besoin compte tenu du contexte de politique austéritaire actuel. Celles et ceux qui décideront de ne pas utiliser ces outils (et c'est leur droit !) risquent d'être mis en difficulté face à une charge de travail de plus en plus imposante et peu importe si des erreurs se glissent dans les réponses aux usager.es. La direction estime que NEO permettra ainsi aux conseiller.es (quelle que soit leur dominante) de se recentrer sur leur « *cœur de métier* », sans jamais définir ce qu'est justement ce « *cœur de métier* »...

Enfin cette même direction souligne l'importance d'en avoir une utilisation responsable et de vérifier la pertinence des informations transmises par NEO. Cette vérification supposera donc d'explorer MAP afin de retrouver les informations dans les grilles correspondantes et donc de faire les clics dont il est sensé nous dispenser. Bref il s'agirait de renoncer aux gains de productivités attendus par son utilisation. Qui peut croire que la direction l'envisage ainsi ?

La CGT condamne fermement l'arrivée imminente de cet outil et continue à revendiquer des moyens à la hauteur des besoins du Service Public de l'Emploi !

En bref

Agression à Bondy : les suites

À la suite de cet événement et au vu des risques croissants d'agression en situation d'accueil, les élu.es du CSE ont souhaité faire voter une expertise. C'est chose faite, la direction ayant accepté de donner les moyens à l'expert d'effectuer son travail : accès aux agences et aux ressources nécessaires avec possibilité de s'entretenir avec les agent.es entre autres.

L'expert devrait nous présenter son rapport début 2026. Nous vous tiendrons bien évidemment informé.es des suites. Mais même si ce rapport permettra d'éclairer les débats, il ne pourra à lui seul faire bouger la direction. Les mobilisations restent donc nécessaires pour imposer un autre Service Public de l'Emploi.

A la CGT, nous continuons à penser qu'il est nécessaire de garantir les droits de nos usager.es et pour cela, gagner des moyens pour que nous puissions les mettre en œuvre !

Alors soyons toutes et tous en grève le 2 décembre contre l'austérité et pour la défense de nos missions, de nos emplois !



Entretiens managériaux = entretiens disciplinaires ?

Nous constatons un peu partout sur le territoire une multiplication des entretiens dits managériaux, menés par les DAFT, DDD et/ou DD. Trop souvent ces entretiens (prévus ou non) donnent lieu à des comptes rendus écrits, transmis par mail, qui constituent selon le Code du Travail une sanction disciplinaire sous la forme d'un avertissement. Or, la direction ne suit pas la procédure des entretiens disciplinaires, procédure qui doit garantir à tout.e salarié.e de pouvoir être accompagné.e et défendu.e correctement.

La CGT a donc interrogé l'Inspection du travail qui a confirmé nos propos. Nous avons une fois de plus demandé à la direction de respecter les textes en vigueur et de cesser cette façon de faire. La direction a préféré différer sa réponse au motif que nous apportons de « *nouveaux éléments* ». Pourtant, ces « nouveaux » éléments sont les mêmes que nous portons depuis des mois ...

Nous continuons d'exiger l'arrêt de ces pratiques illégales et nocives à l'égard de l'ensemble des agent.es et déplorons qu'à l'heure de la soit-disante « *performance par la confiance* », ce soit l'intimidation qui domine.

Consultation sur la SEF*

Il avait été acté que la loi Plein emploi avait un coût et que France Travail verrait son budget augmenté en conséquence. Or l'heure est à l'austérité et les moyens nécessaires aux ambitions du gouvernement et de notre direction nous manquent cruellement...

On peut donc toujours commenter des états budgétaires et statistiques qui ont déjà un an, d'autant que 2024 a clairement été une année atypique mais ce qui importe, c'est le présent et le désengagement de l'Etat croissant.

La néfaste Loi Plein emploi est une aubaine pour les opérateurs privés. Le recours massif à la sous-traitance, très couteux pour des résultats souvent médiocres, est central dans la stratégie de la direction générale et aspire des moyens financiers qui nous seraient pourtant bien utiles en interne.

La CGT réclame toujours l'abrogation de la Loi Plein emploi, la fin de la sous-traitance et des politiques coercitives.

*SEF : Situation Economique et Financière

Information sur le DUERP*

On peut reconnaître que sur la forme, la direction remplit bien l'essentiel de ses obligations légales relative à la mise en place du DUERP, dont l'objectif est d'évaluer les risques professionnels à des fins de prévention. Mais sur le fond, le constat n'est pas le même.

D'abord, parce que cette année encore, la direction nous propose un DUERP à l'échelle de la région. Selon nous, ce dernier relève plus de la méthodologie que d'un réel outil permettant d'analyser les risques. Car si tel était le cas, la DR nous présenterait un DUERP par unité de travail, chacune ayant ses spécificités (en termes d'activités, de public, d'environnement, ...)

De plus, seulement 4 agences semblent présenter des risques psycho-sociaux majeures sur les 136 présentes en Ile de France. Nous n'avons manifestement pas la même analyse de la présence de ce type de risques au sein des sites et services. La loi Plein emploi percute en effet les organisations du travail, nos métiers et le sens de nos actions où que nous soyons. De même, la charge de travail est devenue plus qu'écrasante : la situation devient critique pour une immense majorité des agent.es...

Dans une situation qui est à cheval entre les Risques Psychosociaux et les Risques liés à l'Environnement et aux équipements de travail, certains facteurs sont sous-estimés voire inexistantes : la fracture numérique interne et l'arrivée massive de l'Intelligence Artificiel dans l'organisation du travail.

*Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

Tout savoir sur la dette

Parce que l'austérité n'est pas une fatalité, parce que des alternatives existent, inscrivez-vous à notre **journée de formation ouverte à toutes et tous!**



jeudi 8 janvier à 9h30

Salle Hénaff, Bourse du travail
29 bd du Temple,
75011 Paris
Métro République

Invité : Thomas Porcher, économiste, membre du collectif les économistes atterrés

Cette formation est ouverte à tou.tes les collègues, !
La formation syndicale est un droit, utilisons le.



Il est encore temps de s'inscrire !

syndicat.cgt-idf@francetravail.fr

Tous nos dossiers sur <https://peidf.syndicatcgt.fr/>

Suivez-nous:

Sur **Facebook** : <https://fr-fr.facebook.com/profile.php?id=61571735217453>

Sur **Bluesky** : <https://bsky.app/profile/cgftidf.bsky.social>

Sur **Youtube** : <https://www.youtube.com/@cgtfrancetravailidf>

Sur **Instagram** : <https://www.instagram.com/cgftidf/>

