



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Usage de l'IA et accessibilité des services numériques au sein de France Travail

Question écrite n° 15738

Texte de la question

Mme Danièle Obono interroge M. le ministre du travail et des solidarités sur l'usage de l'intelligence artificielle et de l'accessibilité des services numériques pour les demandeurs d'emploi au sein de France Travail. Le recours à l'intelligence artificielle et aux outils numériques s'est progressivement accru dans le service public de l'emploi, comme l'a notamment relevé la Cour des comptes dans son rapport de 2025, soulignant les gains d'efficacité possibles ainsi que les évolutions déjà engagées en matière de dématérialisation et d'automatisation de certaines procédures. Si ces évolutions ont permis des gains d'efficacité et une amélioration de certains processus, elles s'accompagnent également de défis en matière d'accessibilité et d'inclusion numérique. Dans le même temps, de nombreux retours de terrain mettent en avant des attentes fortes en matière de personnalisation des parcours. Les demandeurs d'emploi, en particulier les personnes de plus de 50 ans ou celles disposant d'une expérience significative, expriment le besoin d'un accompagnement mieux adapté à leurs compétences, à leur parcours et à leurs projets professionnels. Dans ce contexte, l'intelligence artificielle pourrait constituer un outil complémentaire au travail des conseillers. Elle permettrait d'améliorer la pertinence des propositions de formation et des orientations proposées, sans se substituer à l'accompagnement humain. Par ailleurs, la dématérialisation croissante des démarches administratives peut engendrer des difficultés d'accès aux services numériques. Plusieurs usagers soulignent la complexité du site de France Travail notamment pour les publics les plus éloignés du numérique. Ces obstacles sont susceptibles de créer des ruptures d'accès aux droits et fragilisent l'efficacité de l'accompagnement proposé. Ainsi, elle souhaite connaître les mesures envisagées concernant le développement de l'intelligence artificielle au sein de France Travail. Elle souhaite également savoir comment seront améliorées l'accessibilité et la lisibilité des services numériques pour l'ensemble des usagers, notamment les plus éloignés du numérique.

Données clés

Auteur : [Mme Danièle Obono](#)

Circonscription : Paris (17^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15738

Rubrique : Chômage

Ministère interrogé : [Travail et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 juin 2026](#), page 5116