

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE
Occitanie

RÉUNION DU 30 JUILLET 2026

VOS ELUS CSE

Frédérique SERIN

Vincent MUTEL

Karine BENAZECH

Yves CIUTAT

Sophie GRIL

Frédéric TERRAL

Mina AZZA

Joel ETIENNE

Christophe CHOPINEAU

Christine CANTAN

Jérôme BONNIER

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Jean Luc BONNET

VOTRE DELEGUEE REGIONALE ADJOINTE

Sophie GRIL

CHAT FT, MATCH FT, NEO, Formulaire SIRHUS, YUZU, Agent Conversationnel, Plateforme de Données Clients

Voici la liste, qui sera sans aucun doute complétée, des outils et autres dispositifs déployés, lancés, expérimentés, testés au sein de notre Etablissement ces dernières années.

Autant de projets pour lesquels nous avons eu fréquemment la finalité, épisodiquement le coût mais pour lesquels nous n'avons pratiquement jamais connu les conséquences de leurs utilisations respectives.

Nous l'avions déjà dit il y a plusieurs mois et nous le répétons aujourd'hui car notre analyse de l'époque reste, malheureusement, d'actualité.

Le **SNAP Occitanie** tient à souligner que chaque présentation d'un nouvel outil ou fonctionnalité engendrés par l'IA générative en décline leurs bénéfices en termes de gain de temps, de traitement des irritants, de simplification des usages ou de solutions innovantes. Mais ces mêmes présentations sont exemptes de toute mesure d'impact sur la santé (notamment cognitive) de leurs utilisateurs et, plus largement, sur les conditions du travail, l'évolution des emplois et des compétences du personnel de l'Etablissement et, à terme, sur son devenir. Et cette approche, outil par outil, développement par développement, n'aide pas à avoir une vision d'ensemble sur le sujet ni une réflexion complète sur ses conséquences pour notre Etablissement et son personnel.

Pour cette raison, le **SNAP Occitanie** demande à la Direction à avoir le récapitulatif de tous les projets testés et déployés, à connaître la vision et la stratégie d'ensemble de l'Etablissement en la matière et à obtenir les éléments d'analyse en matière d'impacts de l'usage de l'IA pour l'Etablissement et son personnel.

La Direction indique qu'elle partage notre besoin d'avoir une vision d'ensemble de tous ces tests. Elle souhaite aussi réaliser un point d'étape de la démarche Efficience menée en Région. En articulation avec le CSEC, elle présentera ses sujets devant le CSE.

Information sur le test « agent conversationnel »

La Direction informe le CSE de la mise en œuvre d'un test concernant notre Etablissement. En l'occurrence, ce test porte sur l'implémentation d'un agent virtuel ou agent conversationnel dans l'espace personnel du DE.

Ce système additionnel aura vocation, dans cette 1^{ère} version, à orienter le DE vers :

- Les services disponibles dans son espace personnel,
- Les services et ateliers de Services+ répondant à ses besoins ou aux freins périphériques qu'il aura exprimés.

Il va agir comme une messagerie augmentée.

A noter que cet assistant virtuel sera disponible depuis les pages de l'espace personnel mais ne sera pas intégré directement à l'intérieur des services eux-mêmes.



RÉUNION DU 30 JUILLET 2026

CSE

Occitanie



La V1 est une première étape volontairement ciblée / restreinte : elle ne cherche pas encore à personnaliser les réponses, mais à sécuriser un premier usage : **l'orientation vers le bon service.**

A ce stade, cet assistant virtuel ne pourra pas accéder aux données personnelles du DE, réaliser des démarches à sa place, le questionner pour obtenir plus de contexte ni lui apporter une réponse personnalisée complexe. Il est volontairement bridé : il ne va pas répondre à tout prix (« aurai-je des droits pendant ma formation ? », « quel sera le montant de mon ARE ? », ...) mais va aider à l'orientation et l'aiguillage.

Pour la Direction, le recours à ce système vise à améliorer la connaissance des démarches dématérialisées pour les DE et à fluidifier la relation entre l'utilisateur et FT.

L'expérimentation reposera sur une analyse croisée :

Données d'usage

Nombre de conversations, taux d'utilisation, taux de clic vers les services proposés, taux d'abandon.

Qualité des réponses

Pertinence des orientations, compréhension des intentions, traitement des demandes hors périmètre.

Retours terrain et usagers

Satisfaction, verbatims, irritants, cas d'usage récurrents, besoins non couverts.

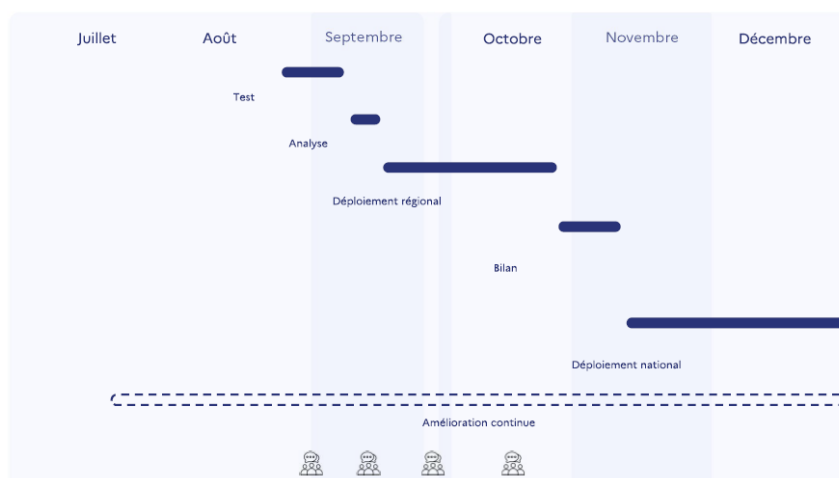
En Occitanie, c'est le département du Gard qui sera concerné par ce test.

Trajectoire



Une trajectoire progressive pour sécuriser les apprentissages, ajuster la solution au fil de l'eau et préparer un passage à l'échelle maîtrisé.

- Test**
Lancer les premiers tests dans un département sélectionné
- Analyse des résultats**
Étudier les usages, la pertinence des réponses, les irritants et les premiers indicateurs
- Déploiement progressif régional**
Étendre progressivement le test aux autres départements de la région, par vagues hebdomadaires
- Bilan régional**
Consolider les enseignements, arbitrer les ajustements et préparer l'éventuel déploiement national
- Déploiement progressif national**
Basé sur les enseignements du pilote et des potentiels ajustements réalisés, étendre progressivement l'agent à niveau national



PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 30 JUILLET 2026

CSE
Occitanie
SNAP

Les questions du **SNAP Occitanie** :

- Quel est le prestataire retenu pour la mise en œuvre de cet agent conversationnel ?
- Le DE aura-t-il le choix d'utiliser – ou non – cet agent conversationnel ?
- Concernant la Trajectoire, les phases « tests » et « analyse » notamment nous paraissent très courtes pour être véritablement pertinentes à exploiter ?

Les réponses de la Direction

- Le prestataire est la Fondation Bayes Impact qui n'est pas rémunérée pour ce type de chantier.
- L'utilisateur sera informé de la présence de l'agent conversationnel et aura le choix de l'utiliser ou non, sans confusion en la matière.
- Le test comme la phase d'analyse sont d'une durée assez courte mais suffisante pour s'assurer du fonctionnement de l'agent conversationnel. Le département du Gard a été retenu pour sa taille critique. Le déploiement à l'ensemble de la Région est prévu entre mi-septembre et fin octobre avant la généralisation, passée une phase de bilan, à compter de mi-novembre.

SNAP

Le **SNAP Occitanie** le reconnaît aisément : l'espace personnel du DE regorge d'informations à tel point qu'il peut être d'un accès difficile ou peu aisé notamment pour les DE novices et les DE confrontés à l'illectronisme. Aussi, un tel système peut avoir tout son intérêt dans son rôle d'orienteur et de facilitateur.

La demande, relative au cas d'usage de cet assistant virtuel, consiste à orienter le DE vers le bon service. Pour l'Etablissement, comment s'identifie ce BON service parmi tous les autres ?

Par ailleurs, le **SNAP Occitanie** relève que le contexte de présentation de ce test s'appelle prémices, soit le début de quelque chose. Il nous importe de connaître les prochaines activités dévolues à cet agent virtuel.

Enfin, le **SNAP Occitanie** relève que, dans ce support de présentation, les termes « virtuel » et « conversationnel » s'effacent au seul bénéfice du mot « agent ». Nous aimerions n'y voir qu'un caractère anecdotique et non symbolique mais, à cet instant, nous ne sommes guère (r)assurés.

La Direction précise que le bon service est celui qui fait le lien avec la situation du DE, au moment où il en est et avec la finalité d'un retour durable vers l'emploi.

Elle reconnaît que si le terme d'agent est usité bien au-delà de France Travail, il peut être source de confusion et elle ajoute vouloir désormais retenir le terme d'assistant à la place.

Information sur le test Plateforme de données clients

France Travail ambitionne de transformer sa manière d'interagir avec ses usagers (DE et entreprises).

Ainsi, l'Etablissement vise à améliorer sa connaissance de ses usagers (comportements de navigation, données administratives, historique des contacts, ...), à personnaliser les interactions (en temps réel, via des services en autonomie, ...) et à renforcer l'utilisation du canal le plus approprié selon le besoin (espace perso, courriel, SMS, réseaux sociaux, conseillers). Pour ce faire, il veut s'appuyer sur une plateforme de données clients.

Ce type de plateforme se présente comme une infrastructure physique ou logicielle qui centralise des serveurs, des systèmes de stockage et des réseaux pour héberger, traiter et sécuriser des applications et des données critiques.

A France Travail, la plateforme vise à « capitaliser sur la connaissance usager, les données en temps réel et multi sources pour proposer le bon service au bon moment et au bon usager via le conseiller ou des actions automatisées ».

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 30 JUILLET 2026

CSE
Occitanie

Cette plateforme embarque 4 fonctionnalités principales :

- Collecter des informations provenant de différentes sources et, si besoin, les transformer pour les rendre utilisables,
- Unifier en une identité précise tous les identifiants provenant ces différentes sources,
- Activer des mécanismes de réponse,
- Comprendre et analyser en segmentant les utilisateurs selon leurs préférences et leurs caractéristiques.

En Région, les 6 agences du Tarn se sont portées volontaires pour tester ces cas d'usage.

Objectifs Métiers	 Vérifier l'apport de valeur d'une plateforme de données clients au service de la rencontre entre demandeurs d'emploi et entreprises
	 Installer une gouvernance des cas d'usage et des liens RGPD / éthique
	 Alimenter la trajectoire 2027 des cas d'usage



Deux cas d'usage, plus précisément, vont faire l'objet de ce test :

- Côté DE en identifiant un comportement de recherche d'offres suggérant une appétence pour des métiers différents de la connaissance qu'a FT de ce DE et lui proposer des services adaptés ;
- Côté entreprises en traduisant une recherche de profils non fructueuse en action autonome ou avec la mobilisation d'un conseiller en fonction du public et du besoin.

Un exemple d'élément déclencheur, celui d'un employeur qui effectue une recherche de profils pendant 2 minutes sans ouvrir de numéro de téléphone ni ajouter de contact email. Cet employeur va recevoir des propositions de type abonnement aux profils, dépôt d'offres en ligne et autres services adaptés au regard de cet élément déclencheur.

SNAP

Les questions du **SNAP Occitanie** :

- Que pouvez-vous nous dire concernant **IMAGINO** ?
- Une double saisie de certains actes métiers sera-t-elle nécessaire durant la phase test ?
- Pour ce qui est des cas d'usage : Comment seront formalisés les « envois de services à chaud » et les « push d'offres » (mail, ...) ? Les conseillers auront-ils la main sur ces RDV ?
- Quels sont les indicateurs (suivi, résultat) pour l'analyse de ce test ?
- Sur quelle temporalité sera menée ce test ? Qu'est-il prévu ensuite ?

Les réponses de la Direction

- **IMAGINO** est la structure qui va travailler avec France Travail et qui va avoir la charge de compiler les données DATA et d'aider à la segmentation.
- Durant la phase test, il n'est pas prévu que le SI soit incrémenté. L'objectif de cette plateforme est de transmettre des propositions de services adaptées en fonction des données récoltées. L'utilisateur aura le choix d'utiliser ou non cette proposition.
- La Direction n'a, à ce stade, pas connaissance des indicateurs.
- Dans une 2^{ème} phase, en 2027, il est prévu d'affiner la cible avec l'ajout de multiples cas d'usages, l'intégration dans le SI et une gouvernance adaptée avec toutes les parties prenantes.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr


RÉUNION DU 30 JUILLET 2026
CSE
Occitanie

SNAP Là encore, le **SNAP Occitanie** ne peut que déplorer le choix du terme clients, vocable fort éloigné des missions d'un établissement de services au public.

Le **SNAP Occitanie** demande à avoir une présentation de cette plateforme, même en version test. En effet, pour nous, il est incontournable de pouvoir appréhender plus concrètement les interactions de cette plateforme avec les activités des conseillers et de leurs lignes managériales.

Enfin, à ce jour, la Direction a-t-elle une idée précise de l'exhaustivité des cas d'usage possibles et autres fonctionnalités supplémentaires ? Ou sommes-nous devant une page blanche ou à construire dont les impacts sur les activités, les emplois, l'organisation du travail, les conditions de travail sont – aujourd'hui – impossibles à évaluer ?

Au regard des enjeux portés par ce projet et du grand nombre de questions restées encore sans réponse, les élus ont adopté à l'unanimité une résolution afin de pouvoir être consultés – et pas seulement informés – sur ce test de Plateforme de données clients.

Information sur les contrôles sur la suspicion de fraude à la résidence

La Direction de France Travail Occitanie a décidé de mener une action volontariste en matière de lutte contre la fraude à la résidence. Pour des raisons de priorité gouvernementale (comme le révèle la récente Loi sur les fraudes fiscales et sociales) et d'enjeu financier : la fraude à la résidence est le 1^{er} poste de fraude.

Pour ce faire, le Service Prévention et Lutte contre la Fraude a été renforcé par l'appui de 9 collègues de la plateforme régionale qui, sur la base du volontariat, ont été missionnés pour une durée de 6 mois. Ces derniers auront à intervenir sur la prise en charge des appels téléphoniques, sur la réception et le pré traitement des pièces fournies par les DE. A l'inverse, l'instruction de ces dossiers sera assurée uniquement par des auditeurs accrédités qui relèvent du Service de Prévention et de Lutte contre la Fraude.

Les Référents Fraudes et les ELD de l'ensemble des agences ont été, préalablement, informés de cette organisation.

Les équipes nationales dédiées ont fait parvenir aux Etablissements les listes des DE concernés par des contrôles au titre de cette lutte contre la fraude à la résidence. Ces DE sont invités à transmettre des pièces complémentaires pour lever le doute par voie dématérialisée à une adresse email dédiée. Une ligne téléphonique spécifique a aussi été prévue pour leur permettre de contacter les agents affectés à cette activité de contrôle. De leur côté, les agences ont reçu la liste des DE relevant de leur périmètre respectif ainsi que les consignes à appliquer en cas de réception de ces DE. En l'occurrence, il va s'agir pour les conseillers en accueil de scanner les pièces administratives (cartes d'identité et vitale) et de renvoyer les DE vers le service dédié aux coordonnées spécifiées.

SNAP Les questions du **SNAP Occitanie**

- Que recouvre la situation d'une fraude à la résidence ?
- Concernant la vague de contrôles en cours, quels sont les critères utilisés par la DG pour cibler tel ou tel DE ? Pour Occitanie combien de DE sont concernés ?
- Qu'est-il prévu à l'issue des 6 mois pour les 9 collègues actuellement en mission et détachés sur cette activité ? Pourquoi ne pas embaucher des collègues au Service Fraudes sachant que leurs habilitations et leurs activités leur permettent de mener l'entièreté des traitements ?

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr


RÉUNION DU 30 JUILLET 2026
CSE
Occitanie

Les réponses de la Direction

- Le contrôle sur la fraude à la résidence vise à vérifier que la personne vive bien en France.
- La DG fait tourner un système d'infos propres à France Travail sans croiser ses données avec d'autres organismes. Sont ciblées des adresses particulières de type « habite chez » ou via une boîte postale ainsi que des domiciliations bancaires à l'étranger. Les données d'itinérance ne sont pas utilisées. Sur la vague de contrôles en cours, 850 dossiers concernent Occitanie. Ce qui représente une moyenne de 10 dossiers par agence mais ce chiffre n'est pas significatif car les situations sont très hétérogènes d'une agence à l'autre.

SNAP

Des consignes ont été données, début juillet, auprès des collectifs concernant la conduite à tenir en cas de venue d'un DE faisant l'objet de tel contrôle. A noter que, selon les agences, ce sont les coordonnées régionales ou nationales qui ont été transmises aux collègues. Ce qui peut avoir un impact dans votre bilan à posteriori. Pour cette disposition spécifique, il peut aussi être rendu mal-aisé pour un collègue à l'accueil de réclamer des pièces administratives tout en orientant son interlocuteur vers des coordonnées téléphoniques ou électroniques dédiées pour le traitement de sa demande.

Plus largement, le **SNAP Occitanie** demande à connaître la politique de la Direction au-delà de cette mission spécifique et temporaire. Est-ce une opération coup de poing ? Ou une période intermédiaire dont l'évaluation pourrait conduire à renforcer durablement le Service Prévention et Lutte contre la Fraude.

Très peu de personnes se sont rendues en agence ce qui peut s'expliquer par la clarté du courrier avec ses coordonnées dédiées et par le fait que certaines de ces personnes ne viennent pas en agence car elles ne résident pas en France.

La Direction a fait le choix de proposer des missions de 6 mois pour tenir compte des travaux nationaux sur le sujet de la détection des fraudes. Cette solution souple permet de ne pas verrouiller une organisation. Au-delà de cette période, la stratégie de la Direction sera fonction de ces travaux nationaux. Il s'agit d'un choix de prudence.

Information sur le test du programme « Sport Santé »

Aujourd'hui, France Travail souhaite déployer une stratégie Sport-Santé à destination de ses salariés. L'ambition de cette démarche ne réside ni dans la performance sportive ni dans la sélection d'un public restreint mais dans la création d'un cadre favorable à la mise en mouvement, à la régularité et à la cohésion.

A cet effet, France Travail souhaite lancer une phase test afin de réduire la sédentarité, soutenir la santé mentale et renforcer le collectif.

Cette phase test est prévue sur le 2^{ème} semestre 2026 auprès de :

- ✓ 5 à 7 régions,
- ✓ 80 agences.

L'objectif de passage à l'échelle sera progressif courant 2027.

Durant la phase test, deux dispositifs seront proposés aux agences concernées :

- Des séances en proximité de ces agences avec des clubs sportifs (cycle de 10 séances, groupe de 15 à 20 personnes),
- Une offre de service digitale permettant à chaque salarié de pratiquer selon ses contraintes et ses besoins.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

**RÉUNION DU 30 JUILLET 2026****CSE****Occitanie**

Cette démarche sera menée selon les principes suivants :

Volontariat

Libre choix du salarié, aucune injonction ni obligation

Égalité d'accès

Ouvert à l'ensemble des salariés, sans niveau ni prérequis

Financement employeur

Le coût de la phase test est intégralement pris en charge par l'employeur

Sécurité

Prestataires qualifiés, consignes, assurances et adaptation des séances

La Direction va demander au CSE s'il accepte de lui donner délégation pour proposer ce double dispositif. Pour ce faire, elle prévoit de recueillir l'avis du CSE sur ce sujet lors de la réunion CSE du mois d'août. D'ici-là, elle a activé une phase préparatoire pour identifier les agences volontaires. Ce mandat de délégation doit permettre à la Direction de mener ce test.

SNAP La question de la pérennité financière de cette disposition est essentielle pour permettre aux élus CSE – en l'occurrence ceux du **SNAP Occitanie** – d'avoir une position en la matière. En effet, en cas de désengagement de France Travail, le coût de cette opération devrait être supporté par le CSE, en totalité ou en partie.

Informations sociales➤ **Information sur le test des emplois en tandem**

La Région s'est portée volontaire pour ce test.

Le dispositif d'un emploi en tandem (ou job sharing) est le suivant : deux salariés partagent les tâches d'un poste de travail avec des projets et des responsabilités communes. Ces deux salariés interviennent sur des plages horaires complémentaires, avec un temps de présence commun aux deux. Ce dispositif est encore peu développé en France.

Pour la Direction, il s'agit d'un levier permettant de répondre aux enjeux de vieillissement du personnel, à l'usure professionnelle voire à la problématique d'attractivité de certains postes. et de pouvoir s'inscrire dans la sécurisation de transmission de compétences.

Avec pour avantage de soutenir les fins de carrières progressives, de valoriser les seniors et de sécuriser les phénomènes de rupture liés aux événements de la vie.

Deux tandems devraient être testés à compter de septembre au sein de la DR pour une période de 6 à 12 mois.

➤ **Point sur les aménagements de poste réalisés sur le 1^{er} semestre 2026**

131 agents pour 367 équipements ergonomiques ont été concernés par des aménagements de leurs postes de travail au cours du 1^{er} semestre 2026.

Parmi les aménagements les plus réalisés, sont recensés les fauteuils ergonomiques, les bureaux électriques et les souris ergonomiques.

Par ailleurs, suite à la mise en place de sessions de tests, le nombre d'équipements en prothèses auditives a augmenté.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

**RÉUNION DU 30 JUILLET 2026****CSE****Occitanie**

➤ **Bilan des actions en lien avec les fortes chaleurs**

Le rappel des consignes pour parer les fortes chaleurs a fait l'objet d'une communication spécifique à la ligne managériale sachant que la note nationale dédiée vient d'être actualisée. Le relevé quotidien des températures dans les sites a été mis en place durant ces périodes et les bâtiments repérés par les équipes en charge de la gestion du patrimoine font l'objet d'un suivi renforcé. Des mesures d'organisations conservatoires ont pu être proposées selon les situations : un télétravail facilité, le recours à du travail de proximité proposé.

En Région, 8 collègues sont sapeurs-pompiers volontaires.

La Direction veut clarifier les process entre les territoires et va s'atteler à la rédaction d'une note qui sera, ensuite, mise à la disposition de chacun de ces collègues. Une instruction est en cours de finalisation au niveau national.

Fonctionnement du CSE

➤ **Reliquat 2025**

Les élus (dont ceux du **SNAP Occitanie**) ont voté à la majorité l'attribution d'un reliquat au titre de la subvention ASC 2025 selon les principes suivants :

- Les personnes éligibles à ce reliquat doivent avoir été présentes au sein de France Travail Occitanie le 31 décembre 2025.
- Le montant de ce reliquat 2025 est forfaitaire et s'élève à 110 euros.
- Les commandes seront ouvertes du 08 octobre au 05 novembre prochain et les personnes concernées pourront choisir en les modalités papier (ANCV) et dématérialisées (Vacances, bons de fêtes de fin d'année, culture).

➤ **Sondage**

Les élus ont voté à la majorité le contenu du sondage élaboré par le prestataire Sondage CSE. Ce sondage qui porte sur les ASC du CSE France Travail Occitanie sera ouvert à compter de septembre.

➤ **Solidarité envers les collègues de Nouvelle-Aquitaine victimes des incendies**

Les élus ont voté à l'unanimité l'octroi d'une aide de 15 000€ au CSE France Travail Nouvelle-Aquitaine sous réserve de la création d'une ligne budgétaire dédiée au titre des Secours.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

[Je clique, j'adhère !](#)