

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSEC

Comité Social et
Economique Central

RÉUNION DU 8 JUILLET 2026

Point à l'ordre du jour de la réunion

- Consultation sur la généralisation de MATCH FT Formation
- Point d'étape IA

Déclaration préalable du SNAP

Conseillers indemnisation : jusqu'où la Direction compte-t-elle aller ?

Cliquez [ICI](#) pour lire la déclaration.

Réponse de la Direction

La Direction ne s'exprimera pas sur le contenu de la déclaration. Elle a entendu les remarques sur le Webinaire et souligne que les propos tenus dans le fil de discussion à l'égard des intervenants étaient inacceptables. La DG estime qu'il faut recadrer certains propos excessifs visant les personnes sans aller sur des sanctions disciplinaires. Par ailleurs, il y aura bien une journée de formation conçue par des conseillers indemnisation.

Information/Consultation sur la généralisation de MATCH FT Formation

Deux difficultés en matière de formation collective, amener l'information jusqu'à l'usager et avoir un échange avec le DE sur les prérequis pour faciliter les positionnements. Dans le prolongement de l'expérimentation MatchFT-Offres, un agent conversationnel est testé pour le cas d'usage des formations. Il s'agit d'utiliser l'IA générative pour ouvrir deux nouveautés à disposition des conseillers :



Une fonctionnalité de recherche de candidats automatisée, accessible via OuiForm, permettant de présélectionner des DE sur la base des informations présentes dans le système d'information ;



Un agent conversationnel : *échanges automatisés via RCS (Rich Communication Services, solution SMS enrichie utilisant une capacité IA) avec chaque DE pour valider des prérequis à la formation*, mobilisé par le conseiller auprès des candidats présélectionnés afin de vérifier des prérequis pour la formation concernée.

Ces outils visent, d'une part, à améliorer l'identification des candidats grâce à des échanges automatisés permettant de collecter des informations actualisées et, d'autre part, à optimiser les processus métiers existants.



L'expérimentation a débuté en novembre 2025 dans la région Grand Est, avant d'être étendue à la mi-mars aux régions Haut-de-France, Nouvelle Aquitaine, ARA et Centre Val de Loire et à la Normandie depuis fin mars.

Match FT Formation est intégré à OuiForm. Cet outil ne choisit pas de retenir ou non des candidatures, il rapporte au conseiller les informations collectées auprès du candidat potentiel. C'est le conseiller qui décide du positionnement.

Le conseiller reste acteur et responsable dans le sourcing et la préqualification des candidats. Il choisit la session, valide les candidats proposés, modifie les critères de recherche et décide du positionnement en formation. L'IA constitue une aide à la décision et ne se substitue pas au conseiller.

Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

laurent.merique@francetravail.fr

Isabelle DE OLIVEIRA

isabel.de-oliveira@francetravail.fr

Maryvonne HO SACK WA

m.ho-sack-wa@francetravail.fr

Laurence THIREAU

laurence.thireau@francetravail.fr

Frédéric PICHON DE BURY

fred.pichondebury@francetravail.fr

Myriam SURLEMONT

myriam.surlemont@francetravail.frVotre Représentant
syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

jl.miraglia@francetravail.frPROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr

Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 8 JUILLET 2026

CSEC**Comité Social et
Economique Central**

Évaluation de l'expérimentation

Impact : MatchFT améliore le taux de saturation des rendez-vous d'information de 7 points.

Le recul ne permet pas encore de mesurer l'impact sur le taux de saturation des sessions (inscriptions).

Analyse d'efficience : La fonctionnalité d'identification des candidats réduit le temps nécessaire de 59% (36 minutes). L'agent conversationnel a réduit le temps de contact de 29% (40 minutes). Avec une utilisation à 70%, ce gain passerait à 57% (1h18). Au global, MatchFT a réduit le temps de travail pour une session de 38% (76 minutes).

Une enquête auprès des conseillers complète cette approche. Une majorité d'utilisateurs approuvent cette nouvelle modalité de contact.

Généralisation : Version 1 en octobre 2026 (améliorations fonctionnelles du produit) ; 1^{ère} quinzaine de novembre 2026 (accompagnement du déploiement auprès du réseau des agences) ; 2^{ème} quinzaine de novembre 2026 (ouvertures de services dans les régions de l'hexagone) ; 1^{er} semestre 2027 (Amélioration continue du produit, solution alternative pour les DROM, RSC n'étant pas installée dans ces territoires).

Intervention du SNAP

Comment évalue-t-on les gains de temps ? Quelle utilisation de ces gains théoriques ? Quelle garantie sur le plan de l'utilisation facultative ?

Quelle est le niveau d'utilisation de l'outil MatchFT-offres ? Est-il en progression ou en régression ?

Quelles sont les données accessibles à l'outil ? Quelle protection contre toutes les formes d'attaques malveillantes du système d'IA générative pour éviter tout empoisonnement des données utilisées ou porte dérobée dans le code du système d'IA ou l'exfiltration des données sensibles traitées ou accès à un plugin utilisé par le système d'IA pouvant injecter des commandes malveillantes ?

Comment seront accompagnés les conseillers sur l'utilisation de cet outil ? Est-il prévu un suivi sur son utilisation ?

Réponse de la Direction

La Direction précise que **MatchFT-Formation** a été conçu pour améliorer l'orientation vers les formations difficiles à pourvoir (notamment infirmier et aide-soignant), en identifiant les candidats les plus adaptés. L'objectif est de favoriser le bon appariement entre un candidat et une formation. L'outil intervient uniquement au stade du **positionnement**, avant l'inscription en formation.

L'agent conversationnel a pour rôle de vérifier l'intérêt du demandeur d'emploi pour la formation et son éligibilité, sans traiter les questions d'indemnisation. La question de pouvoir intégrer des simulateurs pour l'indemnisation des formations se pose. Les principaux indicateurs de réussite sont l'augmentation du **taux d'accès à l'emploi six mois après la sortie de formation** et la diminution des abandons.

La Direction indique que le dispositif est encore en développement, notamment pour les DROM, où des solutions alternatives (SMS ou application mobile sécurisée) sont envisagées.

Les gains de temps attendus doivent bénéficier directement aux conseillers et leur laisser une marge de manœuvre dans l'organisation de leur activité.

Les premiers résultats font état de **11 000 conversations réalisées**, d'un taux d'équipement compatible de **76 %**, d'un taux de réponse de **35 %** (contre 15 % au lancement) et d'un taux de validation de **35 %**. La validation finale reste réalisée par les conseillers, selon l'organisation retenue dans chaque région, et s'intègre dans le portefeuille du conseiller référent.

La Direction précise que le développement de l'outil est réalisé **en interne**, à partir de modèles d'IA de Mistral, sans accès au dossier complet du demandeur d'emploi : seules les données strictement nécessaires (nom, prénom, identifiant, EFO) sont utilisées. Des mécanismes de protection sont prévus pour limiter les risques liés aux échanges par SMS (qui restent limités), détecter ou filtrer les différentes attaques.

Enfin, l'outil sera **co-construit avec les conseillers**, restera facultatif et sera intégré au système d'information à partir de la version prévue en **octobre 2026**.

Point d'étape IA

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 8 JUILLET 2026

CSEC

Comité Social et
Economique Central

Chat FT Écoute

La promesse de ChatFT Écoute : En tant que conseiller, lors des entretiens physiques ou téléphoniques, permettre d'améliorer ma qualité d'écoute et se recentrer sur la relation usager pour mieux personnaliser mon accompagnement, tout en améliorant la qualité des données recueillies dans le Système d'Information. L'objectif est de libérer du temps au conseiller pour qu'il se consacre à la relation avec l'utilisateur.

6 régions test : La Réunion, Pays de la Loire, Normandie, Centre Val de Loire, La Nouvelle Aquitaine et les Hauts de France.

Les objectifs de la phase test :

- Vérifier si le produit fonctionne correctement et si la transcription est fidèle lors des entretiens en physique.
- Déterminer si les cas d'usage en test (ConclusIA et Diagnostic) sont utiles et apportent de la valeur.
- Capter les attentes et les besoins des conseillers pionniers et apporter de nouveaux cas d'usage à fort impact.

Accompagnement prévu :

- Accompagnement des agences par l'équipe ChatFT Écoute de la Direction IA
- Mise en place d'une conversation Teams nationale ChatFT Écoute
- Accompagnement en région grâce aux relais IA.

3 méthodes d'analyse :

- Sonde sur interface (questionnaire à chaud)
- Entretiens individuels et observations
- Questionnaire à l'issue de l'expérimentation.

Auxquels s'ajoute, en bonus, les retours conseillers du canal Teams.

1^{ers} résultats :

Globalement positifs - valeur perçue réelle mais déséquilibrée : diminution de la charge mentale, facilité d'usage mais à nuancer avec l'utilité métier encore assez faible car pas lié avec l'historique des dossiers DE (MAP), gain de temps identifié, efficacité perfectible (fiabilité : omissions, erreurs dans la captation/analyse IA ; Effort : correction des synthèses très fréquente, flux de travail : manque de lien avec les informations du dossier).

ChatFT fonctionne bien mais doit renforcer sa fiabilité et s'inscrire davantage dans le flux du travail des conseillers en entretien.

Généralisation progressive de ChatFT : janvier 2027.

Test CoachFT Chercheurs d'emploi

Il s'agit pour les chercheurs d'emploi d'accéder de façon personnalisée, plus simplement et au bon moment aux services de France Travail (FT). Un accompagnement qui intervient sur 3 étapes clés du parcours d'un chercheur d'emploi :

- La recherche d'offre avec une correspondance entre l'offre et le profil
- La candidature avec une aide pour rédiger la lettre de motivation
- L'obtention du poste avec une préparation à l'entretien.

162.054 recommandations poussées par l'Assistant Intelligent aux utilisateurs sur le détail d'offre (14% recommandations « très bon », 53% recommandations « Bon », 33% recommandations « faible »).

3 phases de déploiement :

Phase 1 fin janvier – fin mars 2026 : Cible 500 utilisateurs

Phase 2 début avril – fin juin 2026 : 100 000 utilisateurs

Phase 3 juillet 2026 : Tous les utilisateurs.

Intervention SNAP

Attention au piège de l'outil d'abord ! Il nous semble indispensable de s'assurer de l'intérêt des outils développés en termes de :

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 8 JUILLET 2026

CSEC**Comité Social et
Economique Central**

- temps gagné par agent,
- taux d'adoption (combien d'agents utilisent l'outil ?),
- impact mesurable sur l'activité et les risques/écueils potentiels.

CoachFT recruteurs

Il s'agit de favoriser l'autonomie des recruteurs via une expérience utilisateur plus simple et plus inclusive :

- Offrir la possibilité d'exprimer un besoin de recrutement par la voix
- Simplifier la saisie des offres d'emploi et évaluer leur qualité
- Faciliter la valorisation de la marque employeur.

Solution apportée :

Le recruteur décrit son besoin en langage naturel (texte ou voix). Une synthèse du besoin de recrutement est générée, validée par le recruteur, et génèrera une opportunité ou un besoin de conseil remonté vers les conseillers FT Pro dans OSCAR. Il s'agit d'une solution pour guider l'employeur dans la saisie des informations de l'offre d'emploi afin d'en maximiser les chances de pourvoi. C'est rendu possible grâce à l'exploitation des données historiques des offres croisées avec les embauches effectives et à l'intégration de technologies d'IA.

Chaque offre se voit attribuer un score de qualité assorti de recommandations précises. Ces suggestions permettront en cible aux recruteurs d'améliorer leur offre et d'augmenter significativement leur probabilité de pourvoi, jusqu'à 5 fois supérieure pour les offres optimisées.

L'assistance à la rédaction par IA, génère des contenus à partir des informations fournies par les recruteurs. Intégrée dans une interface structurée selon les attentes des candidats, elle facilite la création de pages claires, complètes et attractives. Il s'agit de proposer un outil clé en main permettant aux employeurs d'importer une offre déjà rédigée et de pré-remplir automatiquement le formulaire. Cet outil ne crée pas de contenu, mais reprend fidèlement les éléments du document importé. L'employeur n'a plus qu'à parcourir le formulaire, vérifier les informations, et valider.

Cette solution s'inscrit dans une approche de simplification des démarches et vise à faciliter la saisie d'offres pour les conseillers FT et les recruteurs, tout en maintenant la qualité et la conformité des offres diffusées.

Intervention du SNAP

Il y a un paradoxe à annoncer qu'on va s'occuper des TPE-PME qui n'ont pas de service RH expérimenté et créer des outils IA qui permette de saisir l'offre. Cela pourrait impacter négativement les délais de satisfaction.

Le dépôt d'offre en ligne permet déjà de déposer une offre en ligne. Ce service de dépôt d'offre en ligne pose des difficultés aux employeurs. En fait, le chemin des propositions faites est de se dire comment proposer des services plus simples par la voix sans rentrer dans les complexités du dépôt d'une offre. Il faut répondre aux difficultés de mobilisation des services de FT. L'objectif est de faciliter la création des pages entreprises recruteurs. On est dans une approche où on va mobiliser les conseiller de FT pour tester et savoir si on est alignés avec leurs besoins et leurs activités.

Simulateur d'entretien Académie France Travail

Il s'agit de renforcer ses compétences, pour s'exercer en situation proche du réel grâce à des simulateurs. L'enjeu est de proposer des méthodes pédagogiques innovantes et complémentaires pour :

- Ancrer les notions théoriques, à distance ou en présentiel
- S'exercer en situation de travail seul ou avec un pair expérimenté, avec un simulateur, en formation avec des cas d'usage
- Se perfectionner en échangeant avec des pairs, en communauté, en partageant ou en analysant ses pratiques.

Calendrier :

Mise à disposition des premiers simulateurs en juillet 2026

Mobilisation progressive et accompagnée par les Régions (septembre 2026).

Une démonstration sera faite au CSEC de cet outil.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP