

MATCH FT – Présélection automatisée par SMS

Objectif affiché : Accélérer la mise en relation entre demandeurs d'emploi (DE) et recruteurs via une présélection automatisée.

 **Ce que disent les chiffres :**

87 500 DE contactés par SMS

10% de taux de réponse aux SMS

41% des offres ont conduit à une mise en relation

✗ Aucun indicateur sur le retour à l'emploi

Nos interrogations :

Efficacité moyenne : 59% des offres n'aboutissent pas à une mise en relation.

Pas de mesure d'impact réel sur le retour à l'emploi, pourtant objectif central de France Travail.

Risque de biais : seuls les profils réactifs aux SMS sont pris en compte, pas forcément les plus pertinents.

Charge supplémentaire pour les conseillers en cas de non-réponse ou de profils mal ciblés.

SMS filtrés comme spam : perte d'efficacité du dispositif.

NEO – Assistant IA Générative

Objectif affiché : Simplifier le quotidien des agents en leur offrant un assistant IA connecté aux données des DE.

 **Ce que disent les chiffres :**

75% des 121 testeurs volontaires constatent un gain de temps.

81% de satisfaction globale.

Utilisé comme "assistant" par les agents.

Nos interrogations :

Repositionnement du rôle des agents : moins d'intervention sur les tâches opérationnelles, plus d'animation.

Multiplication des outils numériques : surcharge cognitive possible.

Accès étendu aux données sensibles : nécessité de formation sur la sécurité et l'éthique.

Indicateurs d'usage mis en avant, mais peu de retour sur la qualité du service rendu aux usagers.

NOS PREOCCUPATIONS A LA CFE-CGC

Ces outils transforment profondément les pratiques métier :

- Préserver l'expertise métier et le lien humain
- Accompagner les agents dans l'appropriation des outils
- Garantir la sécurité des données et la transparence des usages
- Maintenir un dialogue social actif sur la transformation numérique
- Exiger des **indicateurs de résultats sur le retour à l'emploi**, pas seulement sur l'usage des outils

 **Pour toute question ou remontée, contactez vos élues CSE CFE-CGC Métiers de l'emploi des HDF. (Cécilia Régnier & Bénédicte Habchi).**