



**PROCEDURE AVEC  
NEGOCIATION POUR  
L'ACQUISITION D'UNE  
SOLUTION D'**

# **Agent Conversationnel**



# Table des matières

- 1. Préambule.....3
- 2. A propos de France Travail.....4
- 3. Contexte et expérimentation .....4
- 4. Objet du marché et exposé du besoin .....6
- 5. Le champ de négociation.....8

.....

# 1.Préambule

Impossible de passer à côté. Le sujet de l'intelligence artificielle (IA) fait l'objet de toutes les actualités. Jamais, en si peu de temps, nous n'avons connu de tels engagements financiers sur des solutions informatiques d'intelligence artificielle (IA) et autant de sollicitations pour leur usage.

Pour France Travail, l'intelligence artificielle s'est traduite ces dernières années par la mise en place de nombreux outils, d'abord pour faciliter les actions, tant des conseillers que des usagers, ensuite pour prendre l'initiative sur différents traitements, notamment la mise en relation.

En effet, les premiers robots conversationnels, dit RPA et Chatbot, proposaient leur concours aux sollicitations des personnes et se référaient à leurs bibliothèques. Aujourd'hui l'IA générative (IAG) après apprentissage est capable de prendre les initiatives, de s'adapter au contexte, à son interlocuteur et de lui répondre voire de l'appeler.

Ainsi, dans nos usages quotidiens, l'IAG anticipe les actions, interprète et maille les informations, restitue des résultats, le tout paraissant instantané.

Déjà fer de lance, France Travail souhaite accélérer sa transformation en disposant d'un robot dit agent conversationnel pour dialoguer avec son public sur différents cas d'usage tels que : recueillir les avis sur des offres d'emploi, préparer les entretiens, actualiser les dossiers en lien avec les données collectées, organiser les rendez-vous, soumettre des propositions structurées aux conseillers de France Travail....

Cet agent virtuel puisant dans le langage naturel, en français et autres langues, usera des différents moyens de communication (SMS, téléphone, réseaux sociaux, mails) et organisera à son initiative les conversations avec différents publics en ayant pour finalité d'accélérer le traitement des dossiers et le retour à l'emploi.

Cette volonté se traduit dans le présent marché.

Ainsi le besoin de France Travail concerne la fourniture et la mise en œuvre d'une solution d'agent conversationnel reposant sur l'intelligence artificielle qui soit rapidement opérationnelle pour échanger avec nos publics autour des offres d'emploi dans un premier temps, pour ensuite aborder d'autres cas d'usage.

France Travail souhaite être pleinement propriétaire de la solution pour l'utiliser et la faire évoluer en toute autonomie.

## 2. A propos de France Travail

Cf. Présentation de France Travail en Annexe 1 du présent document.

## 3. Contexte et expérimentation

Depuis 2023, France Travail investit les domaines d'application de l'IA pour son usage interne mais également à l'usage externe. Plusieurs expérimentations sont en cours. L'une d'elles vise à améliorer le rapprochement d'offre d'emploi et dynamiser les échanges avec les usagers.

Cette expérimentation d'intermédiation entre les recruteurs et les demandeurs d'emploi via une IA générative a été engagée de novembre 2024 à mai 2025. Elle a permis de prendre la mesure des actions qui nous faut entreprendre au regard du contexte et des exigences de France Travail, pour l'acquisition d'un agent conversationnel.

Cette expérimentation permet :

- Le rapprochement d'offres d'emploi ou de missions avec des profils de demandeurs sur la base de leur CV, après identification des candidats potentiels,
- D'engager une conversation via SMS avec les demandeurs et d'interpréter leurs réponses ;
- De restituer en synthèse et en détail les réponses et résultats obtenus.

L'expérimentation est constituée de deux briques fonctionnelles principales : l'une permettant d'identifier les publics à joindre (Cet outil n'est pas dans le périmètre de la procédure de mise en concurrence) ; l'autre de traiter les échanges conversationnels avec les publics visés.

Le premier message à l'initiative de l'agent conversationnel donne le motif du contact et invite son interlocuteur à poursuivre la conversation sous forme de questions. Elles abordent des points tels que, la disponibilité, la rémunération, l'accessibilité, les horaires etc...

Ces éléments constitutifs du prompt sont choisis sous forme de mots clés en amont par le conseiller de France Travail au regard des attendus exposés par le recruteur. Ils structurent le déroulé de la conversation qui doit se tenir et guide le dialogue. Le résultat permet aux conseillers de proposer aux recruteurs des profils motivés et de qualité.

La conversation se construit à partir d'informations clés issues de l'offre, en reprenant notamment l'énoncé du métier et les éléments qui seraient constitutifs d'un éventuel contrat de travail (lieu d'exercice, rémunération, horaire, prime, avantages). Cette

opération relève du conseiller de France Travail qui veille à ce que l'offre soit recevable et qu'elle puisse adresser le bon public.

L'agent conversationnel s'appuie sur le langage naturel pour engager le dialogue avec les publics retenus. L'expérimentation est basée sur des moteurs d'Intelligence Artificielle (OpenAI et Mistral AI) acculturée en conséquence et utilise le service TLN (Traitement du Langage Naturel) de Microsoft pour formaliser les questions et interpréter les réponses.

Plusieurs indicateurs sont alimentés pour mesurer la performance de l'expérimentation:

- Satisfaction des demandeurs d'emploi et recruteurs sur une période donnée,
- Satisfaction des agents sur une période donnée,
- Taux de pourvoi mensuel,
- Délai de pourvoi des offres (mensuel),
- Calcul du gain de temps pour le conseiller sur un mois,
- Calcul du gain de temps sur la recherche d'emploi pour le demandeur d'emploi,
- Variation de la notoriété par cas d'usage d'un mois à l'autre, d'un trimestre à l'autre.

Ainsi que des indicateurs pour mesurer l'efficacité des conversations guidées.

- Volume mensuel de conversations engagées,
- Volume mensuel de conversations actives (métrique de facturation)
- Volume mensuel de conversations donnant lieu à une mise en relation.

## 4. Objet du marché et exposé du besoin

Le présent marché est passé par la Direction des Système d'Information de France Travail en coordination avec la Direction Générale Adjointe Tech de France Travail.

Le marché a pour objet l'acquisition par France Travail d'une solution logicielle dite agent conversationnel permettant de dérouler un ou plusieurs scripts de conversations guidées contextualisées, avec des acteurs externes à l'institution, en leur apportant des réponses tout en retenant des données. La solution sera accessible aux agents de France Travail et ceux du Réseau Pour l'Emploi, dans leur environnement, selon les cas d'usages traités.

Le marché prévoit également l'accompagnement nécessaire à l'installation, le paramétrage et l'acculturation de la solution dans l'écosystème France Travail, ainsi que le transfert de compétences nécessaire à l'autonomie des équipes de France Travail pour la maintenance corrective et évolutive de la solution.

La mise en œuvre de cette solution sera accompagnée d'un outil de monitoring et du moteur de règles qui devra reprendre le contexte règlementaire de France Travail.

La solution devra être mise en œuvre opérationnellement sur le 1er cas d'usage (objet de l'expérimentation pré-exposée) au plus tard 6 mois après la notification du marché. France Travail devrait par la suite être en mesure de poursuivre en toute autonomie, l'acculturation, le paramétrage et les développements évolutifs de la solution et notamment déployer de nouveaux cas d'usage.

Le titulaire pourra néanmoins être sollicité pour du support de niveau 3 et des missions ponctuelles d'accompagnement nécessitant l'expertise requise.

Principales exigences relatives à la solution :

- Les codes sources de la solution, et les droits de propriété intellectuelle afférents à la solution devront être cédés à France Travail
- En priorité, le moyen de mise en relation avec le public retenu est le SMS. Néanmoins, la solution doit permettre l'usage d'autres canaux come les réseaux sociaux, le téléphone, WhatsApp, mails... selon le choix désigné comme à privilégier par le demandeur d'emploi ou autre public du Réseau Pour l'Emploi.
- La solution devra être associée à un moteur de règles pour que le dialogue soit structuré et conforme aux éléments de droit et à la réglementation suivie par France Travail.
- L'agent conversationnel s'appuie sur le langage naturel pour engager le dialogue avec le public ciblé en veillant à maintenir tout au long des conversations une relation personnalisée.

- La solution qui engage un dialogue doit être en mesure de réitérer sur le prompt et doit s'adapter au contexte métier sans présenter de régression.
- L'agent conversationnel doit être en mesure de paralléliser jusqu'à 50 échanges simultanés, de clore si nécessaire l'échange et d'en entreprendre un nouveau jusqu'à ce qu'il ait atteint les objectifs paramétrés qui lui ont été assignés. Par exemple, présenter dans un délai imparti au moins 10 candidats qui satisfont aux exigences des conseillers en charge de la gestion de l'offre.
- La solution doit être en mesure de restituer un résumé écrit des échanges réalisés auprès des conseillers.
- La solution d'agent conversationnel guidée devra avoir la capacité de répondre à de nouveaux cas d'usage comme l'actualisation des profils, la collecte des offres, les relances sur les enquêtes locales de satisfaction...
- La solution devra disposer d'un outil de monitoring pour mesurer les campagnes engagées, les performances et les effets produits. Pour chaque nouveau cas d'usage il devra être défini des indicateurs de performance et de qualité.
- Les moyens utilisés pour la construction des dialogues et les mises en relation seront dans un premier temps à la charge du fournisseur (LLM, SMS,...). En cours d'exécution du marché il peut être décidé d'utiliser les marchés de France Travail, si ceux-ci s'avèrent plus avantageux financièrement.
- Tout au long d'une conversation acceptée par le public visé, les données communiquées par celui-ci doivent être reprises et utilisées par l'IA pour, d'une part, guider et entretenir la conversation, et d'autre part pour actualiser le profil de la personne sollicitée. Cela s'inscrit dans le principe du « dites- le nous une fois ». Les informations seront aussi exploitées pour améliorer la pertinence de l'IA générative dans les interrogations.
- Les données collectées nécessiteront un travail par la solution afin que l'information issue du dialogue soit structurée pour être reprise dans nos applications. Nous voulons tirer le meilleur profit de l'IAG par sa faculté de traiter et d'adresser un très grand nombre d'informations, de pouvoir les appréhender, apprendre et capitaliser.
- La solution proposée devra répondre aux exigences de la norme ISO 42 001 ou l'équivalent, et traiter les données conformément aux obligations relatives à la protection des données personnelles et à l'utilisation des systèmes d'intelligence artificielle à haut risque (certification, contrôle humain, obligation de transparence, ...).
- Il est attendu du titulaire conseils et accompagnement dans la mise en œuvre des obligations de France Travail liées à ces différentes réglementations.
- La solution devra être capable de reconnaître quand elle n'est pas en mesure d'apporter la réponse aux questions posée et détecter les conversations dont le contenu et le ton méritent une attention particulière d'un conseiller. Le titulaire devra être en mesure de corriger toutes hallucinations en temps réel.
- La solution devra être en mesure de produire ou contribuer à plusieurs indicateurs à façon selon les cas d'usage et les mesures de performance souhaitées.

## 5. Le champ de négociation

Le présent cahier des charges présente les attendus minima de la solution pour que les fournisseurs puissent ou non décider de répondre à cette mise en concurrence. Les caractéristiques du produit et modalités de mise en œuvre seront à détailler dans la phase offre.

Durant la phase de négociation, il pourra être proposé aux candidats de procéder à une démonstration de leurs outils sur un cas d'usage en lien avec le domaine de l'intermédiation (lier une offre à un public).

La négociation pourra porter les conditions de développement des nouvelles situations à prendre en compte par l'IAG, sur les conditions d'apprentissage, les conditions d'hébergement des données, le transfert des droits de propriété intellectuelle, les coûts et condition de souscription, la gestion du moteur de règles, les modalités d'accompagnement, les conditions d'installation et d'exploitation de la solution au regard du SI de France Travail.