

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SNAP**



**CSE**

**Grand Est**

## RÉUNION DU 26 Mars 2026

### Ordre du jour de la réunion

#### VOS ELUS SNAP GRAND EST

Florence MERNIER

Frédérique LESEURRE

Jessica POULAIN

Stéphanie JONVAL

Eric RENAULT

VOTRE représentant  
syndical au CSE

Christian PARISOT

Christian.PARISOT@francetravail.fr

VOS DELEGUES  
REGIONAUX

Christian PARISOT  
Eric MARTIN  
Florence MERNIER

- **Information générale sur l'établissement**
  - Présentation de la feuille de route 2026 et des priorités Grand Est
  - Point sur la réorganisation du bassin de Strasbourg
  - Information sur l'utilisation d'une fonctionnalité d'assistance IA dans les formulaires SIRHUS
- **Consultation du Comité Social et Economique**
  - Consultation sur le projet d'ajustement de l'organigramme de la Plateforme
  - Consultation sur la centralisation du traitement des formulaires U1 et des DAL frontalières
- **Fonctionnement du CSE**
  - Information du bureau du CSE
  - Vote pour le voyage au Mexique en 2027

**SNAP**

### Déclaration SNAP Grand Est

La situation internationale actuelle n'est pas théorique. Elle a des conséquences immédiates : le coût des déplacements explose, et ce sont les agents comme les demandeurs d'emploi qui en paient directement le prix.

Dans ce contexte, il ne s'agit pas simplement de constater, mais d'agir. Continuer à fonctionner comme avant n'est plus tenable.

L'Agence internationale de l'énergie le rappelle : le télétravail est un levier immédiat et efficace pour réduire les déplacements et leurs coûts.

Pour le SNAP Grand Est, cela doit se traduire par des mesures simples et concrètes :

- plus de télétravail pour les agents, de manière encadrée mais réellement développée ;

- une limitation des déplacements imposés aux demandeurs d'emploi, dès lors qu'un accompagnement à distance est pertinent ;

Derrière ces demandes, il y a une réalité simple : conditions de travail, pouvoir d'achat des agents et responsabilité collective.

Aujourd'hui, on ne peut plus se contenter de constats.

Le SNAP Grand Est propose des solutions pragmatiques, utiles immédiatement et bénéfiques pour tous, qu'il a d'ailleurs déjà portées lors du CSEC du 11 mars. Elles existent. Il faut maintenant les mettre en œuvre.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**

Région Grand Est

syndicat.snap-grandest@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère

**SNAP**

## ➤ Information générale sur l'établissement

### • Présentation de la feuille de route 2026 et des priorités Grand Est

L'examen de la feuille de route 2026 de France Travail fait apparaître une ambition de transformation importante, mais celle-ci reste à ce stade insuffisamment étayée sur le plan opérationnel, ce qui soulève de nombreuses réserves.

En premier lieu, l'introduction d'une logique de "marketing des services" dans un cadre de service public interpelle fortement. Cette notion, centrale dans le document, n'est ni clairement définie ni contextualisée. En l'absence de précisions concrètes, elle peut susciter des incompréhensions, voire des inquiétudes quant à une possible dérive vers une logique davantage orientée "usager-client" que mission d'intérêt général.

De la même manière, l'évocation de l'intelligence artificielle reste superficielle. Si des résultats sont présentés comme globalement efficaces, aucun élément précis ne permet d'en évaluer la portée réelle, les limites ou les impacts sur les pratiques professionnelles. Cette absence de transparence nuit à la crédibilité des orientations proposées.

Sur le plan des services rendus, le constat d'une offre de prestations insuffisante et peu accessible est préoccupant, d'autant plus qu'il semble déjà produire des effets négatifs sur l'autonomie des demandeurs d'emploi. Les critiques formulées à l'égard des dispositifs EDO et DPA — scripts inadaptés, durée de rendez-vous trop contrainte — traduisent un décalage entre les outils déployés et les besoins du terrain.

Par ailleurs, les dysfonctionnements dans la coordination entre acteurs (France Travail, conseils départementaux, missions locales) génèrent des parcours usagers fragmentés, marqués par des allers-retours inefficaces. Ce phénomène de "ping-pong" illustre un manque de clarification des rôles et des responsabilités, pourtant essentiel dans une organisation multi-partenaire.

Le document laisse également apparaître de nombreuses zones d'ombre, notamment autour de certains dispositifs et indicateurs (FIPU, ROI, etc.), ce qui complique la compréhension globale de la stratégie. L'absence de financements identifiés sur des leviers clés comme les AFC ou les AIF renforce ces incertitudes.

Les perspectives de transformation interne suscitent également des inquiétudes légitimes. La possibilité d'une réduction des effectifs, combinée à une mutualisation accrue des fonctions support à l'échelle interrégionale, fait peser un risque sur la qualité de vie au travail, avec notamment la crainte d'une spécialisation excessive des tâches et d'un appauvrissement des parcours professionnels.

Le rôle du management apparaît comme déterminant, mais les éléments présentés restent insuffisants pour apprécier sa capacité à accompagner efficacement ces changements. Ce point est d'autant plus sensible que les valeurs affichées (transparence, confiance, primauté de l'humain) semblent en décalage avec certaines réalités opérationnelles décrites.

Enfin, l'utilisation de données parfois anciennes (plus de deux ans) interroge la pertinence du diagnostic posé. Dans un contexte marqué par de fortes hausses d'activité (jusqu'à +200 %), cette obsolescence fragilise la robustesse des orientations proposées. Les difficultés rencontrées avec certains partenaires, notamment dans la gestion des dossiers, viennent par ailleurs alourdir la charge pesant sur les agences.

Dans ce contexte, la feuille de route apparaît davantage comme une déclaration d'intention que comme un plan d'action pleinement structuré, laissant subsister un niveau élevé d'incertitude quant à sa mise en œuvre concrète.

SNAP

### Questions du SNAP Grand Est :

Que recouvre précisément la notion de "marketing des services" dans un cadre de service public, et quels en sont les objectifs opérationnels ?

Quels usages concrets de l'IA sont envisagés, avec quels impacts sur les métiers et quelles garanties en matière de fiabilité et d'éthique ?

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Grand Est

[syndicat.snap-grandest@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-grandest@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère

SNAP

Comment la refonte des prestations (“grand ménage”) sera-t-elle conduite, et selon quels critères ?

Quels financements sont prévus pour remplacer ou compenser l’absence d’AFC et d’AIF ?

Comment seront clarifiés les rôles et responsabilités entre les différents acteurs pour éviter les ruptures de parcours ?

Quels dispositifs sont prévus pour améliorer concrètement les outils actuels (EDO, DPA) ?

Quelles sont les projections en matière d’effectifs, et quels accompagnements sont envisagés pour les agents concernés ?


Comment éviter les effets négatifs d’une mutualisation des fonctions support sur les conditions de travail et les perspectives de carrière ?

Sur quelles données actualisées repose la stratégie, et comment leur mise à jour sera-t-elle garantie ?

Quels indicateurs permettront de suivre l’évolution réelle de la charge d’activité et d’y adapter les moyens ?


SNAP

## Feuille de route 2026 de France Travail : des inquiétudes majeures



### Vagues Promesses de Transformation


- Un « marketing des services » flou, et une IA efficace mais peu claire.
- Des prestations insuffisantes et inaccessibles pour les demandeurs d’emploi.






### Dysfonctionnements et Confusion


- Coordination chaotique entre acteurs.
- Dispositifs EDO et DPA inadaptés.
- Zone d’ombre sur de nombreux sigles (FIPU, ROI...)






### Menaces sur l’Emploi et les Carrières

- Mutualisation et **diminution** de postes.
- Travail « monotâche » et avenir professionnel incertain.





### Manque de Clarté, Risques Élevés

- Données obsolètes et hausses d’activité alarmantes.
- Management en décalage avec les valeurs affichées.
- Incertaines perspectives pour les salariés.

- priorités Grand Est :

SNAP

Questions SNAP Grand Est

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Grand Est

[syndicat.snap-grandest@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-grandest@francetravail.fr)



Je scanne, j’adhère

SNAP

### Sur l'impact et les résultats :

1. Quels sont les plans pour améliorer encore les taux de satisfaction en 2026 ?
2. Comment France Travail prévoit-elle de rendre les ateliers et services accessibles en auto-prescription pour renforcer l'autonomie des usagers ?

### Sur la qualité de vie au travail :

3. Quels sont les projets pour augmenter le taux de satisfaction des agents concernant leurs conditions de travail, notamment pour les 24 % qui ne sont pas satisfaits ?
4. Comment la direction envisage-t-elle de réduire l'absentéisme (actuellement à 7 %) et de renforcer l'engagement des agents (70,6 %) ?

### Sur la maîtrise budgétaire :

5. Quels dispositifs sont prévus pour garantir que les dépenses prioritaires (formation, POEI, etc.) continuent d'avoir un impact significatif sur le retour à l'emploi ?
6. Comment la direction prévoit-elle de gérer les éventuels retards ou inefficacités dans le paiement des factures, même si les taux actuels sont satisfaisants ?

### Sur la sûreté et sécurité :

7. Quelles actions supplémentaires sont envisagées pour que 100 % des agents se sentent en sécurité sur leur lieu de travail ?
8. Comment la direction prévoit-elle de poursuivre la sensibilisation des agents aux risques liés à la cybersécurité et aux intrusions armées ?

### Sur la responsabilité sociétale et environnementale :

9. Quels sont les objectifs concrets pour réduire l'empreinte carbone des déplacements domicile-travail des agents ?
10. Comment la direction évalue-t-elle l'impact des initiatives inclusives (handimatch, clubs sportifs engagés, etc.) sur les recrutements et la cohésion sociale ?

### Sur l'accompagnement des usagers :

11. Quels indicateurs seront utilisés pour mesurer l'efficacité des parcours d'accompagnement intensif, notamment pour les 50 % des portefeuilles dédiés ?
12. Comment la direction prévoit-elle de renforcer le mentorat et le parrainage pour améliorer la cohésion sociale et l'autonomie des demandeurs d'emploi ?

### Sur la stratégie et innovation :

13. Quels sont les résultats attendus du déploiement des outils numériques (CRM, IA, etc.) pour les usagers et les conseillers ?
14. Comment la direction envisage-t-elle de positionner France Travail Grand Est comme une marque de référence du travail, notamment auprès des entreprises et des partenaires locaux ?

### • Point sur la réorganisation du bassin de Strasbourg :

La Direction constate que sa répartition entraîne des déséquilibres , non anticipée malheureusement. Aujourd'hui la Direction dit qu'elle pourrait mobiliser la clause de mobilité.

Le SNAP Grand Est intervient, comme il l'a déjà fait lors du CSE du 25 février 2026, en rappelant que la Direction ne peut se prévaloir de cette disposition. D'autres ont essayé et se sont « cassé le nez ». Le SNAP Grand Est indique qu'elle ne laissera pas faire et trouve dommageable que les autres organisations syndicales ne réagissent pas. Pire, une organisation syndicale considère que la Direction est dans son droit.( CF..)

La FSU rejoint le SNAP Grand Est.

Le SNAP Grand Est ne peut que regretter, qu'une fois de plus, le mutisme de certains serve la Direction qui souhaiterait pouvoir mettre en place la résidence administrative et bouger comme bon lui semble son personnel.

Le SNAP Grand Est engagera les procédures si la Direction s'avise à procéder ainsi sur Strasbourg. Laisser faire c'est permettre à la Direction de généraliser cette pratique sur l'ensemble des agences.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**

**Région Grand Est**

[syndicat.snap-grandest@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-grandest@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère

**SNAP**

## • Information sur l'utilisation d'une fonctionnalité d'assistance IA dans les formulaires SIRHUS



Le document présente l'intégration d'une fonctionnalité d'assistance IA (Cegid Pulse) dans les formulaires SIRHUS pour aider à la rédaction des entretiens professionnels (EPA).

Cette IA, optionnelle, permet de dicter du texte, reformuler, enrichir et analyser les contenus saisis.

Elle vise à améliorer la qualité des commentaires tout en réduisant le temps de saisie pour les managers.

Quatre outils principaux sont proposés : guide de questions, analyse du contenu, dictée vocale et amélioration du texte.

Le projet a suivi plusieurs phases : tests techniques, validations éthiques et simulations d'entretien entre 2024 et 2026.

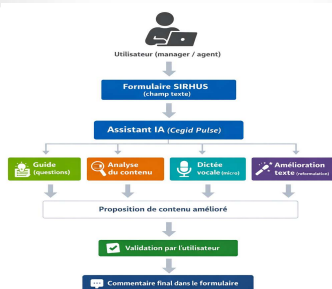
Les tests montrent un outil intuitif, utile mais nécessitant une vigilance sur le style parfois trop standardisé.

L'IA détecte également les risques de discrimination dans les propos.

Son utilisation reste libre et centrée sur l'humain, sans stockage de données personnelles sensibles.

Le dispositif respecte les exigences réglementaires et de sécurité (risque IA faible).

Un accompagnement des utilisateurs et un suivi de son usage sont prévus .



Pour le SNAP Grand Est, l'utilisation d'une assistance IA pour faciliter le remplissage de certains champs des formulaires SIRHUS peut présenter un intérêt en termes de gain de temps. Son utilisation reste facultative tant pour l'agent que pour le manager et les deux parties doivent être d'accord sur son utilisation. Il sera mis en œuvre en Grand Est après la campagne 2026.

## ➤ CONSULTATIONS DU COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE

### • Consultation sur le projet d'ajustement de l'organigramme de la Plateforme

Alors que l'établissement est engagé dans une démarche d'efficacité. La Direction GRAND EST de France TRAVAIL fabrique un nouveau poste « fictif », manager surnuméraire, sans effectif, sans descriptif de poste, .....

Pour le SNAP Grand Est, le deux poids deux mesures n'est pas tolérable. Le non-respect des procédures de recrutement non plus. Pour ces raisons le SNAP Grand Est vote CONTRE.

### • Consultation sur la centralisation du traitement des formulaires U1 et des DAL frontalières

La centralisation du traitement des U1 pour la France entière enlève de la compétence pour les territoires concernés et pose question sur le maintien des connaissances sur site donc de la qualité du service rendu aux usagers.

Cette centralisation interroge également sur la concentration des activités pour le compte d'autres régions. Le SNAP Grand Est craint que l'établissement s'engage sur une démarche ou la mono-compétence affecte la progression indiciaire des collègues et remette en cause l'équilibre charge / ressource Régional.

Le risque à terme est que ce processus de centralisation d'activités entraîne une diminution des effectifs en Grand Est, avec le transfert d'activités sur d'autres régions ou à la Direction Générale.

Pour ces raisons, le SNAP Grand Est s'abstient.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Grand Est

[syndicat.snap-grandest@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-grandest@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère

SNAP

## ➤ Fonctionnement du CSE

### • Information du bureau du CSE

Concernant la dotation pour enfants handicapés, les modalités évoluent et une éventuelle contestation de la décision de l'URSSAF est en cours d'examen. Le SNAP Grand Est déplore la position prise par l'URSSAF et s'engage à tout mettre en œuvre pour que les agents puissent bénéficier de cette prestation.

### • Vote pour le voyage au Mexique en 2027



Le SNAP Grand Est s'abstient, car il constate, une fois encore, une inégalité de traitement entre les agents . Certains bénéficieront d'une double dotation, tandis que d'autres ne pourront pas accéder à cette prestation. De plus, cette situation engendrera des disparités financières, permettant à certains agents de profiter du voyage, alors que d'autres en seront exclus.

Le SNAP Grand Est poursuit son engagement pour des prestations équitables, accessibles à tous les agents, et s'oppose à ce que certains puissent percevoir des allocations deux à trois fois supérieures à celles d'autres agents.

**Prochain CSE ordinaire le 29 Avril 2026**

**Soyons encore plus forts, Rejoignez le SNAP  
Pour le SNAP Grand Est,  
NOTRE PRIORITE C'EST VOUS !**

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**

**Région Grand Est**

[syndicat.snap-grandest@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-grandest@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère

**SNAP**