

PROCHE,
ACTIF,
humain !

S
N
A
P



CSE
REUNION

RÉUNION DU 26 AOUT 2025

VOS ELUS CSE

Jean-Luc MIRAGLIA
Jl.miraglia@francetravail.fr

Frédéric ROCROU
Frederic.rocrou@francetravail.fr

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Jean-Luc MIRAGLIA
Jl.miraglia@francetravailoi.fr

CSE du 26 aout 2025

Ordre du jour de la réunion :

- 1. Approbation du PV du CSE extraordinaire du 1er juillet 2025.**
- 2. Consultation sur l'extension du test LinkedIn.**
- 3. Information sur la politique de déploiement de l'IA au sein de France Travail.**
- 4. Information sur NEO.**
- 5. Information sur les modalités de mise en oeuvre du décret Sanctions hors BRSA à France Travail La Réunion.**
- 6. Information sur l'activité Indemnisation.**
- 7. Information sur l'activité Entreprise.**
- 8. Actualités opérationnelles :**
 - a. Suivi trimestriel des résultats de la performance opérationnelle.**
 - b. Point d'information sur l'attribution du marché « Contrat de Sécurisation Professionnelle » (CSP).**
- 9. Adoption du règlement intérieur du CSE de France Travail La Réunion.**
- 10. Actualités RH :**
 - a. Suivi trimestriel des résultats de la performance sociale.**
 - b. Information sur le plan régional de développement des compétences 2025-2026.**
 - c. Point trimestriel sur les contre-visites médicales.**
 - d. Information mensuelle RH sur les statistiques de recrutement.**
- 11. Avis sur les propositions de la commission ASC.**
- 12. Réclamations individuelles et collectives.**



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE
REUNION

SNAP 1. *Approbation du PV du 1^{er} juillet 2025*

Le PV du 1^{er} juillet 2025 a été approuvé à l'unanimité

SNAP 2. *Consultation sur l'extension du test de LinkedIn*

Projet d'extension du partenariat entre France Travail et LinkedIn, visant à améliorer le recrutement et l'identification des talents. Ce projet, qui s'étend sur 2025-2026, concerne 500 conseillers répartis dans cinq régions en métropole. Les objectifs principaux incluent l'amélioration du taux de pourvoi des offres d'emploi et l'augmentation de l'utilisation des services de France Travail par les entreprises.

Pour atteindre ces objectifs, les conseillers auront accès à 500 licences LinkedIn Recruiter et 5000 Job Slots, permettant une meilleure visibilité des offres d'emploi. Le document décrit également les fonctionnalités de LinkedIn Recruiter, telles que la recherche avancée de candidats et la possibilité d'envoyer des messages ciblés.

La mise en œuvre se déroulera en deux temps : une phase de formation pour les conseillers suivie d'une intégration progressive des outils dans leurs pratiques. Des indicateurs seront suivis pour évaluer le succès du partenariat, notamment le taux de pourvoi des offres et la satisfaction des recruteurs. Enfin, le document souligne l'importance d'une bonne préparation des conseillers, notamment par la mise à jour de leurs profils LinkedIn.

Pour le SNAP il y a trop de zone d'ombre et d'incertitude concernant la protection juridique des agents et de la RGPD.

La DRAO affirme que la protection des données sera assurée par LinkedIn selon les règles de fonctionnement et de confidentialité de la plateforme et non de France Travail.

Quid du harcèlement dont pourrait être victime les agents en message privé ??? Cela s'est déjà vu. Pour ces raisons le Snap vote contre le projet.

Suite au vote CONTRE unanime de l'ensemble des OS la DRAO décide de mettre fin au test pour la région Réunion

SNAP 3. *Information sur la politique de déploiement de l'IA au sein de France Travail*

1. Définition et Impact de l'IA Générative

- L'IA Générative, introduite par ChatGPT en 2022, est perçue comme une révolution sociétale, capable d'interagir en langage naturel.
- Elle soulève des enjeux de souveraineté technologique et a un impact significatif sur le marché du travail, notamment en menaçant certains emplois qualifiés et en automatisant des tâches répétitives.

2. Contexte et Historique chez France Travail

- Depuis 2018, FT a lancé le programme "Intelligence Emploi" pour intégrer durablement l'IA dans ses opérations.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE
REUNION

- L'IA est déjà utilisée pour des tâches telles que l'analyse automatique des CV et le routage des mails.

3. Enjeux Éthiques

- FT a publié une charte éthique en 2022, établissant sept principes pour guider l'utilisation de l'IA, centrés sur l'humain, l'équité et la transparence.
- Un pôle éthique a été créé pour superviser ces initiatives.

4. Exemples d'Applications de l'IA

- Des cas d'utilisation incluent le traitement des mails, l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi et la détection de comportements frauduleux.
- Des outils comme ChatFT et MatchFT sont développés pour améliorer les interactions avec les usagers.

5. Formation et Acculturation

- FT met en place des actions de sensibilisation et de formation pour ses agents afin d'accompagner la transition vers une utilisation accrue de l'IA.
- Des programmes spécifiques sont prévus pour différents niveaux d'intervenants (agents, managers).

6. Suivi et Évaluation des Impacts

- Un comité éthique externe conseille sur les risques liés à l'IA, tandis qu'un comité interne suit les projets IA et leurs impacts sur les métiers.
- La gouvernance de FT s'assure que les évolutions technologiques sont alignées avec les besoins du personnel.



4. Information sur NEO.

NEO, un assistant d'intelligence artificielle (IA) développé pour simplifier le travail des agents de France Travail en les connectant aux données du demandeur d'emploi (DE). NEO vise à libérer du temps pour que les conseillers se concentrent sur leur expertise, réduire les irritants liés à la navigation dans les outils, et améliorer la qualité du service.

Trois enjeux principaux sont identifiés :

1. Libérer du temps pour l'accompagnement.
2. Diminuer les frustrations liées à l'utilisation de multiples outils.
3. Augmenter la qualité de service grâce à une meilleure analyse des données.

Le public cible inclut divers conseillers et agents en interaction avec les données du DE. Les fonctionnalités majeures de NEO permettent d'accéder facilement aux informations essentielles et d'interagir avec plusieurs bases de données.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE
REUNION

Des tests ont été réalisés avec des utilisateurs, montrant un gain de temps significatif et une satisfaction élevée parmi les utilisateurs. Le déploiement progressif est prévu avec des phases de test et des actions d'acculturation pour faciliter l'adoption de cet outil.

Même si NEO est présenté comme un outil permettant au conseiller de gagner du temps sur la partie administrative qu'il pourra consacrer à l'accompagnement celui-ci n'est pas encore totalement au point car le conseiller doit quand même vérifier et apporter des corrections.

SNAP

5. Information sur les modalités de mise en œuvre du décret sanctions hors BRSA à France Travail Réunion

Les points clés concernant les nouvelles mesures de sanctions applicables à partir du 1er juin 2025 pour les demandeurs d'emploi hors BRSA (Bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active) dans le cadre de France Travail.

1. **Nouveau régime de sanctions** : Introduction d'une sanction de "suspension-remobilisation" qui permet une suspension partielle ou totale des allocations tout en maintenant l'accompagnement pour le demandeur d'emploi sanctionné.
2. **Contrôle des engagements** : Chaque organisme référent doit s'assurer du respect des engagements des personnes qu'il accompagne, avec la possibilité de lever la sanction si le demandeur se remobilise avant la fin de la période de sanction.
3. **Barème individualisé** : Un nouveau barème de sanctions plus personnalisé remplace l'ancien système automatique, permettant une approche plus équitable selon les manquements.
4. **Modalités spécifiques à La Réunion** : Les processus sont encore en cours de validation, et les saisines sont suspendues jusqu'à nouvel ordre.
5. **Formation et sensibilisation** : Des webinaires et réunions sont prévus pour former les agents sur ces nouvelles mesures.

Qu'en est t-il de l'équité et de l'égalité de traitement entre les DE ? Comment garantir que le nouveau barème de sanction est appliqué et manière équitable et non discriminatoire entre les différents demandeurs d'emploi ?

La DRAO indique que l'égalité de traitement sera assurée et que les sanctions seront applicable au même titre pour les bénéficiaire du RSA par la CAF et le département. Le travail avec la CAF est toujours en cours et les résultats seront présenté à l'achèvement de celui-ci.

La DRAO souligne que la LPE indique dans son décret 2025 478 art 2 et 3 que FT n'est pas tenu au seuil du reste à vivre.

Cela risque inévitablement d'engendrer un augmentation de l'agressivité des demandeurs d'emploi et ainsi une multiplication du nombre d'agression. Qu'en est t-il des mesures de sécurité afin de protéger les agents ?

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE

REUNION



6. Information sur l'activité indemnisation.

Les principaux éléments d'évolution :

- Une baisse du volume de décision¹ de -7%
- Une baisse des appels téléphoniques entrants (-12%).
- Une hausse de 19% de mails entrants pour motif indemnisation.
- Une baisse des contacts sortants (à l'initiative des conseillers) de l'ordre de 30% (mail, sms, téléphone).
- Une baisse des réclamations (-48%)
- Une satisfaction des demandeurs d'emploi positive : Maintien d'une tendance positive de la SATIS IND (satisfaction sur la clarté des informations) depuis avril à 81,7% (+2,8pts par rapport au National). CRI: Globalement, les DE sont très satisfaits de leur accompagnement: 90,9% (+2,1pts National). Les DE sont très satisfaits de leur disponibilité : 91,8% (+0,4pt National), des réponses apportées (91,8%, +1,8pt National), ainsi que des alertes et/ou conseils donnés (89,6%, +1,2pt National). Par contre, 32,8% de DE ne connaissent pas leur conseiller indemnisation.

Dispositifs de Maintien des Compétences

- Les conseillers GDD ont été formés sur la nouvelle convention d'assurance chômage depuis janvier 2025.
- Des modules variés ont été proposés pour le développement de compétences, touchant un total de 182 conseillers.

Autres Points Clés

- La satisfaction des demandeurs d'emploi est globalement positive, avec un taux de satisfaction de 90,9%.
- Les activités quotidiennes incluent le traitement des demandes d'allocation et la gestion proactive des contacts avec les demandeurs.

Bien que la GED est évoluée permettant un gain de temps avec les indexations automatiques les agent GDD ne ressentent pas encore de baisse d'activité et sont fatigués. Il ne faut pas perdre de vue que les traitements relevant des automatismes sont les tâches les plus simples laissant aux agents tous les dossiers les plus complexes

La mutualisation reste mobilisable à la main des directions territoriales.

21 agent GDD ont été volontaires pour effectuer des heures supplémentaires pour un volume total de 620H réalisés.



7. Information sur l'activité Entreprise.

1. **Établissements actifs** : 32 500 établissements actifs, dont une majorité (64%) n'ont pas de salariés. La répartition des établissements par taille montre que la plupart sont de petite taille, avec une forte proportion d'établissements sans salariés.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE

REUNION

2. **Types d'offres d'emploi en 2025** : Les offres d'emploi sont majoritairement des CDD de courte durée (moins d'un mois), représentant 18% des offres, suivis par les missions de plus d'un mois (16%). Les CDI et les CDD de plus longue durée (7 à 12 mois) représentent respectivement 3% et 7%.
3. **Domaines métiers** : Les secteurs les plus représentés en termes d'offres d'emploi incluent la construction (18%), le transport et la logistique (15%), ainsi que les services à la personne (6%). Le commerce et l'hôtellerie-restauration sont également présents, mais avec des parts plus faibles.
4. **Relations avec les établissements** : La communication avec les établissements se fait principalement par mail ou téléphone, mais une part notable des interactions se fait également par visites sur site (15%).
5. **Activité CDE (Conseil en Développement Économique)** : L'activité est principalement axée sur le placement (57%) et l'aide au recrutement (40%), ce qui souligne un engagement fort dans l'accompagnement à l'emploi.
6. **Valeurs erronées** : Le document mentionne qu'il existe des "valeurs erronées" dans certaines sections, ce qui pourrait nécessiter une vérification ou une mise à jour des données.

Les impacts

Une indéniable qualité de service



Cet indicateur correspond à la part des établissements qui sont satisfaits des services reçus par France Travail : traitement d'une offre d'emploi, promotion de profil, immersion, POEI, contrat aidé et action de prospection et, à terme, la participation à un événement.

Points forts

94% des employeurs recommandent le service de FT à d'autres employeurs.

96% pensent faire appel aux services de FT dans la perspective de recrutements futurs.

Points de vigilance

54% ont eu des difficultés pour trouver des candidats

62% sont satisfaits de la pertinence des profils tant sur les propositions d'offres que les promotions de profils.



SNAP 8a. Actualités opérationnelles

Objectifs et Priorités

- **Accompagnement des employeurs** : L'objectif principal est d'aider les employeurs dans leurs recrutements et de favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi.
- **Impact sur le marché du travail** : Mesurer l'impact de France Travail sur l'accès à l'emploi durable.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

Je clique, j'adhère !

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE
REUNION

Indicateurs Clés

1. Taux d'accès à l'emploi (TAE) :

- 36% des demandeurs d'emploi en catégorie A ou B ont trouvé un emploi dans les 6 mois suivant leur inscription.
- Évolution par rapport au T1 2025 : augmentation de 22,0%.

2. Taux de présence en emploi durable (TPED) :

- 12,7% des demandeurs d'emploi sont en emploi durable après 6 mois.
- Évolution par rapport au T1 2025 : augmentation de 10,4%.

3. Taux de pourvoi des offres (TPO) :

- 86,1% des offres d'emploi déposées ont abouti à un recrutement.
- Délai moyen pour pourvoir une offre : 22,5 jours.

4. Satisfaction des entreprises :

- 89,3% des établissements sont satisfaits des services fournis par France Travail.

5. Satisfaction relative à l'indemnisation :

- 78,9% des demandeurs d'emploi sont satisfaits des informations sur leur indemnisation.

6. Satisfaction relative à l'accompagnement :

- Taux de satisfaction de 80,4% concernant l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi.

7. Dynamisation de l'accompagnement :

- 44% des demandeurs d'emploi ont reçu un service ou eu un contact avec leur conseiller dans les trois derniers mois.

8. Accès à la formation :

- Taux d'accès à l'emploi six mois après une formation : 50,8%.

SNAP

8b. information CSP

Détails du Marché

- **Objet** : Services d'insertion professionnelle destinés aux licenciés économiques et futurs licenciés économiques.
- **Durée** : Le marché débutera le 1er septembre 2025 et sera en vigueur jusqu'au 31 août 2027, avec une possibilité de reconduction pour une période supplémentaire de 13 mois.
- **Forme** : Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande.

Seuils

- Des seuils minimum et maximum en termes de nombre de bénéficiaires à prendre en charge sont définis pour la prestation d'accompagnement.

Titulaire du Marché

- Le marché est attribué à **SAS ENVERGURE – KAPTIV**
-

SNAP

9. Adoption du règlement intérieur

Pour (SNAP, FO, CFDT, FSU, CFE-CGT)
Contre (CGTR)

Le règlement intérieur du CSE a été adopté à la majorité.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE

REUNION

SNAP 10a. La performance sociale

Axe stratégique	Indicateurs	Cible	FT RÉUNION	Rappel résultat 2024
Développer la performance par la confiance	IQVCT BI Mars 2025 (Evaluation à partir de 6 des 9 questions IQVCT)	75,1%	74,9%	-
	Engagement BI Mars 2025 (Evaluation à partir de 6 des 9 questions IE)	74,3%	75,9%	-
	Absentéisme	6,94%	7,3%	7,0%
Réussir grâce aux compétences de chacun	Démarche Compétences	70%	70,3%	67,0%
	DCI - Présence Formation	96%	93,5%	95,3%
	DCI- Evolution compétences techniques CDDE	80%	-	-
	DCI - Evolution compétences techniques GDD	80%	-	-
DCI - Evolution compétences techniques CE		80%	-	-
Inscrire la responsabilité au cœur de notre action	Egalité professionnelle	67%	67,7%	68,8%

Résultats 1^{er} semestre 2025

Diffusion interne


SNAP 10b. le plan de développement de compétence

L'ambition de FT :

- **Garantir à chaque agent le droit à se former tout au long de sa carrière et à développer continuellement ses compétences afin de soutenir la performance opérationnelle.**
- **Assurer que la formation contribue activement au maintien dans l'emploi en tenant en compte les évolutions induites par la transformation de notre Etablissement.**
- **Mettre en oeuvre les actions nécessaires pour renforcer l'employabilité de tous**

Comment :

Un socle commun de connaissance sur la loi plein emploi et les impacts avec la mise en place du RPE dans la continuité des actions 2024,

- Travailler sur la synergie entre les équipes aussi bien dans le réseau qu'en structure
- Accompagner l'évolution de la posture attendue dans les différents corps de métiers
- Accroître l'efficacité de nos actions
- Travailler sur l'acculturation et les impacts de l'IA dans les actes métiers
- Mieux gérer les relations de travail interne et avec le public (facilitation, communication non violente et échange interpersonnel, santé mentale...)
- Mettre en lumière les actions de l'académie France Travail qui concourent à la mise en oeuvre de la stratégie du plan régional.
- Plus de lisibilité sur les dispositifs individuels de formation

**PROCHE,
ACTIF,
humain !**
SYNDICAT SNAP
région REUNION

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr
Je clique, j'adhère !
SNAP



RÉUNION DU 26 AOUT 2025

CSE
REUNION

• *Mettre en oeuvre les actions prévues au titre du PAPRIPACT*

De façon plus spécifique :

La relation de service

Les CDDE : maîtrise du diagnostic, de l'accueil relation usager maîtrise de la posture adéquate pour renforcer la relation de confiance et développer le pouvoir d'agir.

Les CDE : aller vers l'entreprise, négociation, coordination, formation sur mesure

Les CRI : mettre en oeuvre les évolutions réglementaires de la NCAC, gérer les trop-perçus et travailler sur la posture de conseil.

Les CRE : les fondamentaux du contrôle dans le parcours et les micro-learning sur le contrôle rénové

Les psychologues du travail : des actions spécifiques sur demande, déploiement des formations complémentaires en mutualisation avec le CAMPUS francilien, renforcement de la coopération et de la compréhension des problématiques du demandeur d'emploi.

Les Référents métiers : mieux comprendre les attendus de la fonction à France Travail, sortir de son expertise pour accompagner les conseillers sur les attendus dans le cadre de la transformation.

Les fonctions supports

Des actions de formations montées au plus proche des besoins des directions supports

Des agents des fonctions supports mieux acculturés aux métiers de la relation de service

Des formations outils toujours programmés (bureautique, communication verbale et écrite, gestion du temps...)

Les managers : accélérateurs in-situ, ateliers thématiques (information pratique et échange), revisite des fondamentaux de l'entretien et la possibilité d'adapter les modules nationaux aux plus proche des besoins des territoires. Accompagner les managers à accompagner le changement en préservant leur santé mentale.

Un budget formation régional mobilisable pour des formations spécifiques (fonction support et manager) hors catalogue national.

Ancrage : par la professionnalisation du tutorat, réel enjeu du développement des compétences avec une animation soutenue du réseau des tuteurs

11. Avis sur les propositions de la commission ASC

Vote favorable à l'unanimité

Prochains CSE extraordinaire le 28 aout, le 9 et 25 septembre 2025

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap.reunion@francetravail.fr