



Déclaration des élus SNAP CSE du 24 septembre 2026

Mise en œuvre des Nouvelles Modalités d'accompagnement.

Déclaration SNAP sur l'évolution des modalités d'accompagnement : Une ambition affichée, des moyens absents...

La Direction nous présente aujourd'hui une évolution majeure de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Sur le papier, l'ambition est séduisante :

- Un accompagnement plus personnalisé.
- Un conseiller référent garant du parcours.
- Des services adaptés aux besoins de chacun.
- Une mobilisation de l'accompagnement intensif au moment où il est le plus utile.
- Une continuité de parcours pensée pour favoriser un retour durable à l'emploi.

Qui pourrait être opposé à ces objectifs ? Certainement pas les conseillers Placement. Mais entre les ambitions affichées et la réalité du terrain, le fossé est immense car la Direction oublie une chose essentielle : un dispositif ne réussit pas parce qu'il est bien conçu sur PowerPoint, il réussit parce que les conditions de sa mise en œuvre sont réunies. Or ces conditions ne le sont pas.

La Direction le reconnaît d'ailleurs elle-même. Ses propres expérimentations ont identifié les facteurs indispensables à la réussite du dispositif. Pour l'accompagnement intensif, un portefeuille d'environ 50 demandeurs d'emploi, avec une limite à 60, afin de préserver la qualité du suivi. Pour la modalité Essentiel, un portefeuille d'environ 500 demandeurs d'emploi, sans dépasser 700, faute de quoi l'accès à l'emploi se dégrade.

L'évolution des modalités d'accompagnement est une transformation profonde impliquant un important travail d'adaptation. Le SNAP dénonce le décalage entre les ambitions affichées avec ces nouvelles modalités d'accompagnement notamment une cible à 20% des DE en intensif et la réalité des capacités et des moyens mis à disposition des agents pour ce faire. Les promesses annoncées d'une prise en charge en fonction des besoins et de la fluidité des parcours d'accompagnement sont mathématiquement impossibles à tenir compte tenu de la réalité des effectifs et de la charge de travail.

La non proratisation des portefeuilles des agents en temps partiel, soit renforcera la charge des activités contraintes sur les mêmes agents, ce qui créera des tensions au sein des équipes, soit impactera les temps dédiés à l'accompagnement et mettra les agents à temps partiel en grandes difficultés dans la gestion de leurs portefeuilles.

La Direction reconnaît, elle-même, qu'en cas de dégradation de la conjoncture, l'ajustement se ferait par une réduction des périodes d'accompagnement intensif au profit de l'accompagnement « Essentiel ». Or nous nous interrogeons déjà sur le principe même des six mois d'accompagnement intensif. Cette durée répond sans doute à une logique statistique mais les parcours des demandeurs d'emploi ne se résument pas à une moyenne. L'autonomie ne s'obtient pas par décret. Les difficultés sociales, professionnelles ou de santé ne disparaissent pas parce qu'un calendrier l'a décidé. Interrompre un accompagnement parce que le dispositif arrive à échéance, encore moins s'il est réduit, plutôt que parce que la personne est réellement autonome, c'est prendre le risque de casser une dynamique pourtant engagée.

En d'autres termes, l'abaissement théorique de la taille des portefeuilles pour l'accompagnement "intensif" se fera par un effet de vase communicant inéluctable qui engorgera mécaniquement les portefeuilles "Essentiel" qui atteindront des volumes critiques. Les conseillers ne disposeront plus réellement du temps nécessaire pour prendre en charge le suivi selon les besoins réels des demandeurs d'emploi, transformant l'accompagnement personnalisé en une gestion de flux administrative. Il y a des seuils critiques à partir desquels il n'est plus question d'accompagnement, de fluidité et encore moins de qualité.

Nous passerons d'une logique d'accompagnement fondée sur les besoins des personnes à une logique de gestion des capacités disponibles. Ce ne sont plus les besoins qui déterminent la modalité. Ce sont les places disponibles. Des demandeurs d'emploi resteront ainsi en sas en essentiel dans l'attente d'une place en intensif alors qu'ils en auraient besoin.

La Direction annonce un parcours structuré mais elle laisse les agences construire seules les modalités concrètes de mise en œuvre, sans budget supplémentaire, sans offre de services suffisamment stabilisée, sans outils adaptés et sans tenir compte des réalités locales. La réussite du dispositif dépend aujourd'hui davantage des moyens de chaque agence que de la qualité des évolutions des modalités. Les agences disposant d'effectifs suffisants et d'une ligne managériale stable parviendront à limiter les difficultés. Les autres vont continuer à s'épuiser. Les agences en sous-effectif, celles dont l'encadrement est incomplet ou récemment renouvelé, sont déjà en grande difficulté.

Les conseillers Placement ne contestent pas la nécessité d'évoluer mais ils contestent le fait qu'on leur demande de réussir une réforme dont les conditions de réussite ne sont pas réunies. La qualité du service public de l'emploi ne se décrète pas. Elle se construit avec des professionnels reconnus, avec des organisations soutenables et avec des moyens à la hauteur des ambitions affichées. Aujourd'hui, nous en sommes encore loin !

Enfin, Nous alertons aujourd'hui la Direction. Cette évolution des modalités d'accompagnement et de suivi ne peut réussir que si les conditions qu'elle a elle-même définies sont respectées. Or elles ne le sont pas.