

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSEC
Comité Social et
Economique Central

RÉUNION DU 8 ET 9 JUILLET 2026

Déclaration préalable du SNAP

Conseillers indemnisation : jusqu'à où la Direction compte-t-elle aller ?

Le webinaire du 25 juin dernier consacré à l'évolution de l'allocation de retour à l'emploi et aux nouvelles règles applicables en matière de rupture conventionnelle a eu un effet inattendu.

Au lieu de rassurer les conseillers indemnisation, il a mis en lumière l'ampleur de leur désarroi.

Pour beaucoup, cette réforme n'est pas une réforme de plus.

C'est la réforme de trop.

Celle qui risque d'être la goutte d'eau qui fera déborder un vase déjà plein depuis bien longtemps.

Les réactions des agents pendant ce webinaire parlent d'elles-mêmes. Elles sont brutes, spontanées et sans filtre.

« Pouvez-vous m'expliquer avec des mots simples comment ces nouvelles consignes sont réalistes et réalisables ? J'ai du mal là ! »

« On a une formation type douanier de prévue... Vous êtes conscients que c'est un peu le fouillis, surtout avec le nombre des autres activités ? »

« Carnage dans la présentation, dans les communications, dans les dossiers qu'on va présenter pour prolonger le droit... »

« Contracyclicité... je vais en faire des cauchemars... »

« C'est quand qu'on fait les choses dans l'ordre ? D'abord on fait évoluer le système d'information, ensuite on modifie la réglementation ! »

« Est-il prévu une formation d'expert-comptable, d'agent fiscal, d'agent URSSAF ? En résumé, tout ce qui ne concerne pas notre métier actuel ? ». Cette volée d'expression spontanée a été telle que les organisateurs ont coupé le fil de discussion au bout de 30 mn.

Ces propos ne sont ni de l'humour ni de la mauvaise volonté.

Ils traduisent un sentiment profond d'incompréhension.

Ils traduisent surtout un sentiment d'abandon.

Parce qu'une nouvelle fois, on demande aux conseillers indemnisation de porter, seuls, une réforme d'une extrême complexité, sans que les outils, les organisations, les effectifs ou les délais ne soient adaptés.

Cette réforme arrive alors que les équipes sont déjà au bord de la rupture.

Aujourd'hui, les conseillers indemnisation ne gèrent plus seulement des droits.

Ils absorbent une accumulation ininterrompue de missions.

Ils traitent les inscriptions, les demandes d'allocation, les retours de pièces, les revues de dossiers, les corrections massives de flux entrants non conformes, les CVM, les réclamations, l'accueil téléphonique au 3949, les SAE...

Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

laurent.merique@francetravail.fr

Isabelle DE OLIVEIRA

isabel.de-oliveira@francetravail.fr

Maryvonne HO SACK WA

m.ho-sack-wa@francetravail.fr

Laurence THIREAU

laurence.thireau@francetravail.fr

Frédéric PICHON DE BURY

fred.pichondebury@francetravail.fr

Myriam SURLEMONT

myriam.surlemont@francetravail.fr

Votre Représentant syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

jl.miraglia@francetravail.fr

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 8 & 9 JUILLET 2026

CSEC**Comité Social et
Economique Central**

À cela viennent s'ajouter les listes TP, les certifications et les PRV, les flux importants liés aux bénéficiaires du RSA, les dossiers de fraude à la résidence, les nouvelles missions d'accueil, le renouveau de l'ARC indemnisation, les informations collectives sur le marché du travail... et chaque mois apporte son lot de nouvelles priorités.

À quel moment cette accumulation a-t-elle été évaluée ?

À quel moment la Direction s'est-elle demandé ce qui était encore humainement réalisable ?

Parce que, sur le terrain, ce que vivent les agents est tout autre.

Les équipes travaillent en sous-effectif permanent.

Les portefeuilles atteignent plusieurs milliers de demandeurs d'emploi.

Chaque absence se traduit par deux ou trois portefeuilles supplémentaires à absorber.

Les responsables eux-mêmes quittent leur rôle de pilotage pour faire du traitement, simplement parce qu'il n'y a plus assez de bras.

Et malgré cela, la réponse apportée est toujours la même :

- Une nouvelle réforme.
- Une nouvelle formation.
- Une nouvelle procédure.
- Une nouvelle priorité.
- Une nouvelle urgence.
- Toujours plus, jamais moins, sans rien de plus !!! Toujours avec les mêmes effectifs !

La pression exercée sur les résultats devient insupportable. Les exigences de production augmentent. Les délais diminuent. Les objectifs s'accumulent.

Pendant que les moyens, eux, stagnent. Ou régressent.

Nous voulons également dénoncer des situations qui deviennent profondément préoccupantes.

Des agents, conseillers comme responsables, nous disent envisager de travailler pendant leurs congés. D'autres l'ont déjà fait.

Comment peut-on considérer cela comme normal ?

Comment peut-on accepter qu'un agent ressente le besoin de sacrifier son temps de repos pour éviter que son service ne s'effondre à son retour ?

Nous dénonçons également des pratiques ressenties comme injustes et discriminatoires dans l'accès aux congés : refus de jours pour événements familiaux, impossibilité pour les conseillers gestion des droits de poser des congés en début de mois quand d'autres activités le peuvent.

Cette organisation crée un profond sentiment d'injustice.

Les conséquences sont désormais visibles partout :

- L'épuisement gagne les équipes.
- Les arrêts maladie se multiplient.
- Les tensions explosent.
- Le climat de travail se dégrade.
- Le sens du métier disparaît peu à peu.

Les collègues ne nous parlent plus de difficultés, ils nous parlent de saturation, d'usure, de découragement.

Et pendant ce temps, la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi se dégrade inévitablement. Les délais s'allongent. Les contacts s'accumulent. Les incompréhensions grandissent. L'agressivité augmente.

Les fiches de signalement rappellent que, derrière ces dysfonctionnements organisationnels, il y a aussi des risques pour la sécurité des agents.

Nous posons aujourd'hui des questions simples à la Direction : Jusqu'où peut-on aller ? Quel niveau d'épuisement faudra-t-il atteindre avant de reconnaître que le modèle actuel ne tient plus ?





RÉUNION DU 8 & 9 JUILLET 2026

CSEC

**Comité Social et
Economique Central**

Faudra-t-il davantage d'arrêts maladie ? de burn-out ? de départs ? d'agressions ? Ou attendre qu'un drame survienne pour enfin considérer que les alertes lancées étaient fondées ?

Car des solutions existent.

- Mutualisation effective du 3949 afin de dégager du temps de traitement ;
- Centralisation de certaines activités particulièrement chronophages, notamment les rémunérations des entrepreneurs via Tessi ou une plateforme dédiée ;
- Régulation des flux entrants et des relances usagers ;
- Priorisation assumée des activités avec la suspension temporaire de celles qui ne sont pas indispensables pendant la période estivale, par exemple ;
- Calendriers de mise en œuvre cohérents, où les systèmes d'information sont prêts avant les évolutions réglementaires ;
- Et surtout, une évaluation sérieuse de la charge réelle de travail des conseillers indemnisation, suivie de moyens humains à la hauteur des ambitions affichées.

Les conseillers indemnisation ne refusent pas le changement. Ils refusent l'impossible. Ils refusent que chaque réforme soit construite comme si la précédente n'avait laissé aucune trace.

Ils refusent que leur engagement professionnel serve à masquer des choix organisationnels devenus intenable.

Aujourd'hui, nous lançons une nouvelle alerte. Une alerte qui ne peut plus être ignorée.

La santé des agents est en jeu.

La qualité du service public est en jeu.

La crédibilité des réformes est en jeu.

La Direction ne pourra pas dire qu'elle ne savait pas.

Nous attendons autre chose que des constats. Nous attendons des décisions. Et nous les attendons sans délai.

