

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SNAP



CSE

Comité Social et  
Economique

## CSE du 29 janvier 2026

### Vos élus CSE

Marie-Martine LEMERCIER  
[marie-m.lemercier@francetravail.fr](mailto:marie-m.lemercier@francetravail.fr)

François DOUBLET  
[francois.doublet@francetravail.fr](mailto:francois.doublet@francetravail.fr)

Aline BOUQUET  
[aline.bouquet@francetravail.fr](mailto:aline.bouquet@francetravail.fr)

Elodie MENNERUN  
[elodie.mennerun@francetravail.fr](mailto:elodie.mennerun@francetravail.fr)

Cindy CHAMBRELAN  
[cindy.chambreland@francetravail.fr](mailto:cindy.chambreland@francetravail.fr)

Richard LECORDIER  
[richard.lecordier@francetravail.fr](mailto:richard.lecordier@francetravail.fr)

Fabienne BROSSAULT  
[fabienne.brossault@francetravail.fr](mailto:fabienne.brossault@francetravail.fr)

Olivier HENRY  
[olivier.henry@francetravail.fr](mailto:olivier.henry@francetravail.fr)

Fatima AZAM  
[fatima.azam@francetravail.fr](mailto:fatima.azam@francetravail.fr)

Représentante du personnel :  
Annie COTTEBRUNE  
[annie.cottebrune@francetravail.fr](mailto:annie.cottebrune@francetravail.fr)

Votre  
Représentante  
Normandie SNAP

Marie-Martine LEMERCIER  
[marie-m.lemercier@francetravail.fr](mailto:marie-m.lemercier@francetravail.fr)  
06.60.47.15.84

### Ordre du jour :

1. Point d'étape IA
2. Retour CSSCT extraordinaire
3. Information sur la simplification de l'EPA
4. Point sur la situation de l'agence de St Pierre et Miquelon
5. Bilan sur des mesures prises à l'occasion de la tempête "Goretti"
6. Activités Sociales et Culturelle
7. Echanges sur le programme ARUM
8. Information Ressources Humaines
9. Réponse de la Direction aux éventuelles réclamations
10. Questions diverses

### 1. Point d'étape IA

La Direction Générale (DG) a pris en compte les recommandations de la cour des comptes et y travaille. La Direction Régionale (DR) attend donc le retour de la DG sur les points suivants : l'accompagnement, le suivi et l'évaluation des outils IA, la RGPD et les impacts de l'utilisation des IA sur les métiers des conseillers.

La DR accompagne la montée en compétence des agents sur les outils d'IA. Chaque agence s'organise à sa façon via des ateliers, informations en réunions d'agence, démonstration, ... La volonté de la DR est de ne pas mettre de pression aux collègues et privilégie la montée en compétence de chacun à son rythme. Ça reste sur la base du volontariat pour les collègues.

CEJ et Match FT : pas de calendrier précis à ce jour, il sera communiqué prochainement  
Chat FT écoute : en phase de test, les échanges sont conservés, les agents ont la main pour les supprimer manuellement. Le produit évoluera s'il est généralisé.

#### SNAP AVIS DU SNAP

Le SNAP rappelle qu'un temps dédié doit être donné à chacun pour une meilleure prise en main et appréhension des nouveaux outils.

Les OS et le SNAP ont interrogé la DR sur les problèmes d'éthique, les objectifs de gain de productivité de l'IA et la place du conseiller avec l'évolution de l'IA générative. Le SNAP regrette l'absence de réponse de la direction régionale qui renvoie la discussion sur ces sujets au niveau national.

Le SNAP déplore l'investissement toujours plus important dans les outils IA au détriment des recrutements de conseillers (+100 millions d'euros).

### 2. Retour CSSCT extraordinaire

Les agences de Quevilly, Le Havre Ferrer et Bernay passeront en programme de Système Technologique de Sureté (STS) dans le 1<sup>er</sup> semestre 2026.

A ce jour, 25 agences sont rentrées dans le programme STS.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat SNAP  
Région Normandie

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

Je scanne,  
j'adhère !



SNAP



### 3. Information sur la simplification de l'EPA

La DR annonce qu'il n'y aura pas d'utilisation IA pour les EPA de 2026.

Les EPA vont être simplifiés avec moins de saisie administratif pour les N+1. Il n'y aura plus la reprise du descriptif d'activité de la fiche de poste et le positionnement sur les différentes formations. Le descriptif d'activité sera mis à jour quand cela sera nécessaire par l'agent et son manager au cours d'un autre rendez-vous programmé.

La DG a mis en œuvre cette simplification afin de recentrer les échanges avec les agents.

Les EPA simplifiés ont été présentés aux managers la semaine dernière et seront présentés prochainement en réunion de service aux collègues.

En ce qui concerne les besoins de formation, les agents en échangeront avec leur manager lors de l'EPA et devront faire leur demande sur SIRHUS.

La campagne EPA 2026 se déroulera du 2 février au 30 avril (sans possibilité d'extension), pour permettre la réalisation des éventuels plans d'action partagés (PAP), qui se déroulent sur 6 mois.

La simplification des EPA n'a pas vocation à raccourcir le temps dédié à chaque entretien mais de consacrer plus de temps à l'échange plutôt qu'à la complétude du formulaire.

#### AVIS DU SNAP

Le SNAP espère que cette simplification permettra des EPA plus qualitatifs et garantira un temps suffisant aux agents pour réaliser les PAP qui doivent être terminés au 31/10 au plus tard (comprenant impérativement un bilan). Nous mesurerons, si les effets attendus se seront concrétisés, au moment du bilan de la campagne, en lien avec la prochaine campagne de promotion.

### 4. Point sur la situation de l'agence de St Pierre et Miquelon

La Direction annonce son intention de garder l'organisation actuelle, c'est à dire 1 DAFT et 3 agents sur le site.

Le poste de DAFT est toujours en diffusion.

La directrice régionale s'est déplacée à 2 reprises à St Pierre et Miquelon afin de prendre en charge directement les alertes des collègues, du fait de la spécificité du territoire (petite structure mais engagement institutionnel fort...)

### 5. Bilan sur des mesures prises à l'occasion de la tempête "Goretti"

Lorsqu'il y a des situations d'intempéries (neige, tempête, ...), les décisions sont prises en fonction de la vigilance de Météo France. Lorsque la vigilance est **ORANGE**, le principe est l'ouverture des agences avec la possibilité du télétravail occasionnel sauf décision contraire de la DR.

Lorsque la vigilance est **ROUGE**, le principe est la fermeture des agences avec la possibilité du télétravail exceptionnel pour ceux qui le peuvent ou de l'autorisation d'absence payée (ABAP).

La DR rappelle qu'elle met à jour le serveur vocal spécifique en cas d'intempérie **LIGNE A APPELER 02 32 12 98 77**.

La DR propose la mise en place d'un canal Teams « GESTION DE CRISE » descendant à destination des élus afin d'optimiser la communication auprès des agents quant aux décisions prises.

Concernant la régularisation suite au passage de la tempête GORETTI, il est demandé aux agents du 50 qui n'ont pas encore été régularisés, de se manifester auprès des RH.

#### AVIS DU SNAP

Le SNAP souligne l'efficacité et la réactivité de la DR pour sa gestion globale de ces événements climatiques. Nous vous recommandons d'enregistrer le numéro d'appel dans vos contacts.

### 6. Activités Sociales et Culturelles

Sur proposition du bureau et dans l'attente de l'approbation du budget 2026, les élus ont voté à l'unanimité la réouverture anticipée de la billetterie cinéma subventionnée.

Le bureau du CSE communiquera dès que le site sera opérationnel.





## 7. Echanges sur le programme ARUM

Le programme Accueil Relation Usager et Marketing (ARUM) ne sera pas déployé dans toutes les agences de la même façon. Il sera adapté en fonction des moyens humains, de la configuration des locaux et des besoins des agences (sécurité, convivialité, optimisation du temps d'attente des DE, ...).

5 sites tests : Alençon, Flers, Coutances, Gisors et Pont-Audemer.

Le message de la DR est que chaque agence fera en fonction de ses moyens tant humains que matériels.

### AVIS DU SNAP

Le SNAP constate encore une fois le décalage total de la vision DG de nos activités avec la réalité du terrain : charge d'activité trop forte et manque de moyen humain.

Même si les conditions matérielles d'accueil de nos usagers contribuent à leur satisfaction, harmoniser le visuel des agences, ne donnera pas plus de temps aux conseillers pour traiter les vraies préoccupations des demandeurs ou des entreprises.

De plus, il est surprenant de voir un écart significatif entre la sécurisation des agences et la mise en place d'un accueil ouvert en zone de libre accès, où les agents d'accueil sont exposés en première ligne sans réelle sécurité en occultant les zones de replis possibles.

## 8. Information Ressources Humaines

- Un [accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels \(GEPP\)](#) a été soumis à signature. Seuls 2 syndicats ont signé l'accord (le SNAP et la CFDT) et ont demandé la mise en place d'un référendum avec une négociation à partir du 5/02 pour un scrutin à la mi-mars.

### AVIS DU SNAP

Le SNAP à l'initiative de ce référendum sur la GEPP souhaite recueillir l'avis de tous les agents et faire respecter leur volonté.

Il serait réducteur de ne considérer cet accord que sous le prisme du programme Efficience, cet accord apporte de nouveaux dispositifs à l'ensemble du personnel.

## 9. Réponse de la Direction aux réclamations du SNAP

**1: Agence d'Harfleur :** des travaux de voiries ont démarré pour l'aménagement de la ligne de tramway, engendrant parfois des accroissements de temps de trajet conséquents (parfois triplés) que ce soit en voiture ou transport en commun, pour les agents de façon imprévisible. Ces travaux devant durer 2 ans, est-ce que des mesures particulières sont mises en place ?

- Direction : Les travaux sont indépendants de FT, des échanges entre les agents et les ELD permettront de prendre en compte cette problématique.

**2: Agence SER :** le compte rendu de la réunion RP d'octobre 2024 n'a jamais été transmis. Doit-on en faire le deuil ? Celui de la réunion d'octobre 2025 n'est pas encore transmis au RP, ni mis en ligne. Pouvez-vous faire le nécessaire pour ne pas renouveler l'expérience de l'année précédente ?

- Direction : Le compte rendu de la réunion RP d'octobre 2025 est communiqué cette semaine, et celui d'octobre 2024 sera communiqué en février.

**3: Portefeuille intensif :** les agents à temps partiel sont toujours en difficultés pour gérer des portefeuilles remplis à 100% (entre 60 et 65 DE) alors qu'ils ont moins de plages de réception possible. Nous demandons une prise en compte réelle de la quotité de temps de travail des agents dans la charge des portefeuilles.

- Direction : L'alerte est prise en compte dans l'étude de la situation des agences, notamment en regardant les portefeuilles des personnes en temps partiel. A l'issue de cette analyse, les rééquilibrages seront fait, là où ils sont nécessaires.

### AVIS DU SNAP

Nous avons régulièrement portés cette réclamation, nous comptons sur vos retours pour savoir si les choses évoluent.





**4: Agence de Luciline** : la mise en place de l'XP MSA sans outils adaptés, dès le début, met aujourd'hui le site en grande difficulté.

Des DPA en masse doivent être fait, en ne dépassant pas 10 min au lieu de 50 min. Pour revenir à des délais raisonnables, les ELD doivent trouver seules des solutions à un problème qui n'en a pas et tenter des organisations qui mettent toutes les équipes en difficulté. La réception en collectif par les conseillers entreprise alors que certains n'ont jamais été formés aux outils; reportant la saisie par un REA. Cette usine à gaz met en difficulté l'ELD qui ne cherche qu'à bien faire et rendre des services aux DE et crée des tensions et de la souffrance chez les conseillers de toutes les dominantes. DPA collectif mis en place à minima 3 fois par semaine avec 20 DE convoqués, relancé la veille par les conseillers GDD, avec fort présentisme. Il est urgent de trouver des solutions techniques et/ou humaines pour aider ce site.

- Direction : L'agence a mis en place ce test "Bienvenue" jusqu'au 29/01/26 et un point d'échange avec les conseillers est en cours pour mettre en place des ajustements. Il était prévu dès le départ un briefing en amont et un briefing en retour sur ce test.

L'alerte est prise en compte et le responsable de projet de la DR s'y rendra mercredi 4 février et nous fera un compte rendu.

**AVIS DU SNAP**

Les élus du SNAP demande que la DR ait un regard attentif sur ce test, qui génère une souffrance chez certains collègues.

**5:** Est-il légitime, par rapport à la fiche de poste, que des conseillers entreprise soient amenés à recevoir et saisir des DPA, sans formations aux outils et aux process (LPE et XP : communauté et autre) ?

- Direction : déclare que la fiche de poste le permet mais ce n'est pas légitime pour des agents qui ne sont pas formés.

**AVIS DU SNAP**

La DR reconnaît que ce modèle de test depuis le début est problématique, mais que le but de l'XP est de tester des organisations. Cela nous paraît anormal qui n'y ait pas plus de régulation de la part de la DR, quand des difficultés humaines apparaissent.

**6: Agence d'Elbeuf** : le DAFT est revenu en mi-temps thérapeutique ainsi qu'une REA. Une mission REA se termine fin février. Qu'est-il prévu pour soutenir l'équipe ELD de façon générale sur le site ? Avez-vous des candidats pour le poste REA vacant, occupé par la mission actuellement ?

- Direction : le poste de REA est en cours de recrutement et des échanges réguliers sont réalisés avec le DAFT. A ce jour, il n'y a pas besoin de renfort identifié.

**7: Agence de Fécamp** : nous réitérons notre alerte sur la gestion de l'accueil qui tourne sur très peu d'agents (7 agents), et de fait l'activité revient en moyenne à 2 plages par semaine minimum. Il n'y a eu aucun changement depuis notre précédente alerte, d'autant que le DAFT est en arrêt depuis plusieurs semaines. Que comptez-vous faire concrètement ?

- Direction : l'accueil reste sur les personnes mobilisables, il s'agit d'un cadre contraint avec des restrictions d'activités que l'établissement doit respecter.

La sollicitation de toutes les équipes de l'agence pour renforcer l'accueil est une possibilité. Dans ce cas, un accompagnement de montée en compétence sera prévu avec les personnes qui n'en ont pas fait depuis longtemps.

**8: « Team senior »** : on entend parler de création de " team senior" et des agents sont conviés à une réunion de référent senior sans avoir été informés qu'ils sont référents. Y a-t-il une offre de service spécifique en cours de déploiement ? Sommes-nous sortis de l'XP BOOST 50+? Une communication est-elle prévue en ce sens ?

- Team sénior, c'est une organisation interne, dont les informations sont dans la médiathèque. L'XP BOOST 50 + se poursuit jusqu'en mars et un bilan sera fait à l'issue. Il existe bien une offre de service « Senior » mobilisable.

## 10. Questions diverses

Récemment, le **code d'accès** au bâtiment de la DR de Rouen est changé. Les agents en formation se retrouvent en difficulté pour y accéder, car le code sur leur convocation n'est plus bon. Partant du principe que tout agent de la région est susceptible de venir à la DR pour une formation ou réunion, est-il possible de systématiser l'envoi du code à l'ensemble des agents ?

- Direction : une solution semble envisageable et elle va y réfléchir avec ses équipes.

