

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

PACA



CSE du 24 septembre 2026

Vos élus CSE

Eric CHAUVEAU
Marie Hélène TOCCO
Amel BOUBEHIRA
Henri-Pierre LOPES
Frédéric PICHON DE BURY
Nabil ELHAMDI
Naima NAMAN
Pascale BENEY
David BIROU
Manuel DEBLOCK

Votre Représentante syndicale SNAP

Céline GUISEPPI

Courrier du SNAP relatif au pouvoir d'achat adressé à la D.Générale

Monsieur le Directeur Général,

Déjà par courrier du 22 mai dernier, les délégués syndicaux centraux du SNAP souhaitent attirer votre attention sur les difficultés croissantes rencontrées par de nombreux salariés de l'entreprise face à la hausse durable des prix du carburant. A ce jour, cette hausse se poursuit malheureusement de façon vertigineuse.

Clairement, cette flambée des coûts de déplacement impacte fortement le pouvoir d'achat des salariés, en particulier ceux qui ne disposent pas d'une offre de transport en commun adaptée pour effectuer leurs trajets domicile-travail dans des conditions acceptables.

De nombreux collaborateurs sont aujourd'hui contraints d'utiliser leur véhicule personnel quotidiennement, faute d'alternative viable. Cette situation engendre une charge financière devenue particulièrement lourde et pénalisante.

Dans ce contexte et pour faire suite aux dernières annonces gouvernementales, **le SNAP revendique, outre une prochaine négociation sur les salaires aboutissant à une réelle revalorisation salariale pour tous, des mesures d'adaptation des modalités de travail, notamment avec la mise en place du télétravail exceptionnel, ainsi qu'une prime carburant employeur d'un montant pouvant aller jusqu'à 1000€** destinée aux salariés ne bénéficiant pas d'un accès satisfaisant aux transports collectifs pour leurs déplacements professionnels quotidiens.

Ces mesures constitueraient un soutien concret et équitable afin d'accompagner les salariés confrontés à l'augmentation continue des dépenses énergétiques et de préserver leur pouvoir d'achat.

Information généralisation de l'outil AENA (Accueil EN Agence)

AENA succède au dispositif GOA et transforme la gestion de l'accueil en remplaçant les bornes d'identification physiques par un système dématérialisé, à compter de fin octobre.

Fonctionnement et déploiement

Processus usager : Via le scan d'un QR code, l'utilisateur (avec ou sans rendez-vous) déclare son arrivée et reçoit un ticket virtuel l'intégrant à une file d'attente numérique.

Accessibilité : L'outil est actuellement disponible pour les conseillers via PCM et sera prochainement intégré à NOVA.

Conception : La solution a été coconstruite pendant un an avec les agents et les usagers, après une phase d'expérimentation dans cinq agences pilotes (notamment Marseille Belle de Mai et Marignane).

Bénéfices clés

- Pour France Travail :
Une ergonomie améliorée pour les agents.
Une meilleure traçabilité des visites et une collecte de données de fréquentation plus fiable.
Une réduction des tensions et des conflits au sein des espaces d'accueil.

- Pour les usagers :

La suppression des files d'attente physiques devant les accueils.

Une attente active : l'utilisateur peut utiliser ce temps pour consulter les offres et services disponibles en agence.

Gestion des cas prioritaires (Ticket "R")

Certaines situations empêchant un traitement automatique déclenchent l'émission d'un ticket portant la lettre R, permettant une priorisation en haut de la file d'attente pour le conseiller en AIC.

Les cas concernés sont :

- L'utilisateur se présente physiquement pour un rendez-vous qui devait initialement se dérouler par téléphone ou en visio.
- L'utilisateur se présente alors que son rendez-vous a été annulé.
- L'utilisateur arrive en retard à son rendez-vous.

Gestion des erreurs d'identification (Ticket "S")

Si l'utilisateur déclare avoir un rendez-vous mais que le système ne parvient pas à le retrouver :

- L'utilisateur peut ressaisir ses données d'identification.



CSE du 24 septembre 2026

CSE

PACA

- Il peut générer un ticket portant la lettre S, permettant de distinguer cette situation de recherche des cas prioritaires mentionnés précédemment.

Paramétrage et gestion administrative

L'outil offre des leviers de gestion flexibles pour les agents et les responsables :

- Gestion des retards : L'ELD peut paramétrer le délai de retard autorisé pour un rendez-vous, en fonction de sa durée.
- Saisie de secours : Le conseiller peut enregistrer manuellement une visite dans le système si l'utilisateur n'a pas effectué le scan du QR code pour signaler son arrivée.

SNAP Comment sont pris en charge les usagers ne disposant pas d'un smartphone, ayant une caméra défectueuse ou rencontrant des problèmes de réseau avec leur opérateur ? Des solutions alternatives ou des procédures de secours sont-elles prévues afin de faire face à d'éventuels dysfonctionnements techniques ? Par ailleurs, la présentation semble principalement illustrer des rendez-vous individuels avec les conseillers. Qu'en est-il des ateliers collectifs et des rendez-vous organisés avec les partenaires du RPE ?

Les usagers sans smartphone seront accompagnés par les conseillers à partir de leurs téléphones professionnels, tablettes ou ordinateurs portables, afin de générer un ticket virtuel. Concernant le wifi dans les agences, un déploiement pour amplifier les connexions est en cours. Les rdv collectifs et MEE s'afficheront dans AENA.

Bilan CRE

Évolution des effectifs et montée en compétences

Depuis la mise en œuvre de LPE, l'activité de contrôle s'est intensifiée (77 065 contrôles réalisés). Pour répondre à cette hausse de volumétrie, les équipes ont été renforcées par l'arrivée de 30 nouveaux agents. Afin de garantir l'efficacité opérationnelle, un plan de formation de 2 000 heures a été déployé, bénéficiant de l'appui technique des RM. Ce dispositif vise une professionnalisation accrue des conseillers, notamment pour l'accompagnement des publics spécifiques (ex : créateurs d'entreprise).

Orientations stratégiques des contrôles

Les actions de contrôle se concentrent sur les métiers en tension : Ciblage spécifique des chercheurs d'emploi dans ces secteurs.

SNAP Les résultats présentés mettent en évidence l'impact des contrôles sur le retour à l'emploi. Au regard des nombreuses réserves exprimées en amont concernant la mise en œuvre du CRE dans sa forme actuelle, un retour d'expérience des conseillers dédiés sur ce dispositif serait nécessaire. Il serait également utile d'évaluer dans quelle mesure la démarche est désormais mieux comprise et acceptée, tant par les agents que par les publics accompagnés.

Le volume des contrôles de redynamisation est en adéquation avec les taux de demande du national. Concernant l'organisation des rendez-vous, la Direction Régionale étudie actuellement la possibilité de privilégier l'utilisation des plages GPF plutôt que les DPA.

Focus sur les BRSA

Le contrôle des BRSA a été accentué, affichant un taux de remobilisation de 37 %.

- Gouvernance : Il est rappelé que les Conseils Départementaux ne délèguent pas la compétence de contrôle aux services de France Travail ; nos services assurent uniquement la remontée des dossiers au C.D.

Accompagnement et Sanctions : Lorsqu'un bénéficiaire (en suivi ou guidé) fait l'objet d'un contrôle, la préconisation s'oriente vers la mise en place d'un accompagnement intensif. Par ailleurs, l'application du barème de sanction intègre désormais la composition du foyer pour une évaluation proportionnée. La DR transmettra prochainement une ventilation détaillée de ces sanctions par département.

Accompagnement des publics spécifiques

- Seniors : La conduite des contrôles sur ce public s'avère complexe. Pour y remédier, un travail de partenariat est mené avec la CARSAT afin de faciliter l'orientation des bénéficiaires vers l'accès aux droits à la retraite.

Expérimentation « licenciés pour inaptitude et freins santé »

L'initiative vise à accompagner le retour à l'emploi des personnes licenciées pour inaptitude ou ayant subi une rupture de contrat liée à des problématiques de santé (qu'elles soient en situation de handicap ou non).

L'approche repose sur un parcours modulaire et personnalisé en quatre étapes clés :

- Détection : Identification du besoin lors de l'accueil en DPA par un conseiller France Travail ou Cap Emploi.
- Accès aux droits : Inscription à un module d'information pour connaître ses droits, les acteurs et construire un plan d'action.
- Expertise : Entretien individuel avec un expert Cap Emploi pour une analyse fine des besoins.
- Personnalisation : Poursuite du parcours via des modules spécifiques de rétablissement ou de compensation.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP PACA

syndicat.snap-paca@francetravail.fr

J'adhère



SNAP

**CSE du 24 septembre 2026****CSE****PACA**

Bilan (au 24/09/2026) :

Participation : 400 personnes ont été identifiées depuis le démarrage. Le module "Accès aux droits" est le plus dynamique avec 161 participants suivis de 76 entretiens individuels.

Satisfaction : Le retour des usagers est de 100 % de satisfaction sur le format et l'animation, et 96 % sur l'utilité des informations transmises.

Points de vigilance : La démarche de prospection passive (« aller vers » par courrier) présente un faible impact (10 % de taux de réponse).

Conclusions et Orientations :

- Prioriser la proposition des parcours personnalisés le plus tôt possible.
- Renforcer la vigilance des collectifs d'agences pour détecter les freins de santé dès l'accueil en DPA.
- Les partenaires confirment que ces modules complètent efficacement l'offre de service socle existante.

SNAP Pourquoi seuls 40 % des participants accèdent-ils au module « Accès aux droits » ?

Les personnes qui ont bénéficié du module « Accès aux droits » sont les profils accès vers l'emploi.

Bilan Formation 2025

La formation 2025 en PACA c'est :

195 905 heures

- 111 707 heures suivies par les CDI
- 84 198 heures suivies par les CDD

6,2 jours de formation par agent en moyenne (4,1 jours pour les agents BOETH)

30 627 stagiaires

88% des formations effectuées en présentiel et 12% à distance

92% des agents ayant eu au moins 7h de formation

98% de taux de présence

SNAP Comment s'explique le nombre relativement faible de jours de formation par agent au sein des fonctions support, comparativement aux autres filières ?

Les objectifs relatifs au volume de formation par agent sont largement atteints. Cette dynamique s'explique par la mise en œuvre des parcours dédiés aux nouveaux entrants, en lien avec le renforcement de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Jours de Pont 2027

En 2027, **2 jours sont programmés au titre de ponts, une journée supplémentaire de garantie jour férié** sera allouée :

- Vendredi 7 mai 2027
- Vendredi 12 novembre 2027

Les deux jours de pont seront positionnés automatiquement sans qu'il soit nécessaire de procéder à une demande.

Les trois jours mobiles devront faire l'objet d'une demande d'absence (motif - - JMOB) et sont à prendre avant le 31/12/2027.

La journée garantie jour férié devra faire l'objet d'une demande d'absence (motif - - GJFO), à poser avant le 31/12/2027.

Prochain CSE: 29 Octobre 2026

Les élu(e)s CSE/RS SNAP PACA

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP PACA

syndicat.snap-paca@francetravail.fr

J'adhère



SNAP