

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

Auvergne
Rhône-Alpes

RÉUNION DU 29 JANVIER 2026

VOS ELUS CSE

Employés

Delphine RICCI
Pascal BANNWARTH
Nina ZORINE
Sihem NAGOUSI
Adeline SOUCHON
Mathieu MALMENAIDE
Asia LOUNIS
Werner ROMAN
Elisabett DA SILVA
Fatiha BEKADDAR

Agents de maîtrise

Techniciens

Laurent MERIQUE
Fatima CHIKHAOUI
Sylvain BRUGIROUX
Stéphanie VILLEMIN
Pascal DAMBROSIO
Muriel SALOMON GAGNAIRE
Sihem SOUKI
Sébastien VACHER
Virginie FABRE
Benoît LUCHEZ-GAUVIN
Touria BEN MENNI
Patrice MEGOZ
Marie-pierre GARRY

Cadres

Isabelle DE OLIVEIRA
Christian BEC

REPRESENTANT SYNDICAL SNAP

Hicham JAKIR

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Sylvain BRUGIROUX

DÉCLARATION DU SNAP

Le projet de loi de finances prévoit, pour 2026, la suppression de 515 équivalents temps plein (ETPT) sous plafond et de 523 équivalents temps plein hors plafond au sein de France Travail. Cette suppression de 515 ETPT pourrait ainsi représenter 600 à 700 postes en moins, traduisant des départs non remplacés et des postes définitivement supprimés, sans aucune rediffusion.

Un risque majeur pour France Travail et pour les agents

Les moyens humains sont déjà insuffisants pour faire face à la charge de travail actuelle. Dans un contexte où les prévisions économiques annoncent une poursuite de la hausse du chômage, cette politique d'austérité, visant à réduire les déficits publics par la compression de la dépense, porte directement atteinte aux conditions de travail des agents de France Travail et à la qualité du service rendu aux usagers.

L'État affiche des ambitions toujours plus élevées, sans tenir compte des capacités réelles, et déjà fortement contraintes, de l'établissement. Pire encore, il accentue aujourd'hui cette contradiction en réduisant massivement les effectifs.

Le **SNAP** dénonce fermement ces décisions, les conteste et s'y oppose avec détermination, car elles mettent gravement en péril les missions fondamentales de France Travail et l'avenir des agents qui les portent au quotidien.

INFORMATIONS DIRECTION

Point sur l'Accompagnement Intensif

Sur ce point prévu chaque mois à l'ordre du jour du CSE, la direction n'a apporté aucun document, précisant qu'un bilan serait fait à l'occasion du CSE de février en présence du Directeur Régional Adjoint aux Opérations. La taille moyenne des portefeuilles intensifs va de 36 à 43 demandeurs. Une réunion est prévue avec la Direction Générale le 3 février pour échanger sur les difficultés rencontrées et les bonnes pratiques sur l'accompagnement intensif. La Direction rappelle qu'elle assume une hétérogénéité entre les agences sur l'accompagnement intensif, l'offre de service de l'agence devant être adaptée au contexte local.

Bilan 2025 Contrôle de la Recherche d'Emploi (CRE)

La direction présente le bilan d'activité du CRE pour l'année 2025, soulignant une augmentation significative des contrôles réalisés, atteignant près de 108 980, soit une hausse de 66 % par rapport à 2024. Cette performance est attribuée à trois facteurs, l'efficacité des nouvelles procédures liées au CRE rénové, le recrutement de conseillers et l'introduction de nouvelles sources de contrôle liées au nouveau décret des sanctions. La direction indique qu'une attention particulière est portée sur la lutte contre les comportements abusifs, notamment à travers des contrôles ciblés sur les créateurs d'entreprise et les frontaliers.

Entre juin et décembre 2025, 90% des contrôles effectués reposent sur 5 sources : Non présentation à une action d'aide à la recherche d'activité (37%), Requête aléatoire sur les demandeurs inscrits en cat A ou B ou en cat 5 Création ou reprise d'entreprise (24%), Absence à rendez-vous (12%), Demande de contrôle sans Projet de Reconversion Professionnelle (9%) et demandeurs en cat A ou B identifiés sur des métiers en tension (8%).

En outre, le document aborde le renforcement des équipes CRE avec le recrutement de 45 conseillers en 2025, portant ainsi les effectifs à 107 conseillers, ainsi que le recrutement de 4 Responsables d'équipe, soit 7 REA pour 6 lieux d'implantation. La coopération entre les équipes du CRE et les agences a été améliorée, favorisant un meilleur suivi des sanctions et un accompagnement plus efficace des demandeurs d'emploi.

SNAP Les élus du **SNAP** défendent une position pragmatique et non dogmatique sur le contrôle de la recherche d'emploi. Nous rappelons avant tout un principe essentiel : l'humain doit rester au cœur du dispositif. Le CRE ne consiste pas à traiter des volumes ou des statistiques, mais à accompagner des femmes et des hommes aux parcours de vie singuliers. Chaque situation est unique, chaque dossier nécessite un temps et une attention différents, l'expertise du conseiller est centrale et aucune IA ne saurait la remplacer.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

Syndicat **NA**tional du **P**ersonnel de France Travail

REGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Cliquez ici pour adhérer au SNAP

syndicat.snap-ara@francetravail.fr www.snap-francetravail.fr



RÉUNION DU 29 JANVIER 2026

2/6

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

Le **SNAP** appelle également à faire preuve de discernement. Certains dossiers peuvent effectivement être traités rapidement ; d'autres peuvent être facilités par des outils d'automatisation ou de RPA (Robotic Process Automation). Mais de nombreux cas, plus complexes et multifactoriels, requièrent une analyse approfondie, fondée sur l'expérience et le jugement professionnel du conseiller. Aucun outil, aucun robot, ne remplacera l'intervention d'un agent CRE.

Enfin, le **SNAP** réaffirme l'exigence de loyauté : loyauté envers les usagers, qui doivent être clairement et loyalement informés des démarches et des enjeux du CRE ; loyauté également envers la mission de service public de France Travail et les objectifs de l'EPA, qui ne peuvent être atteints qu'en respectant le sens, la qualité et l'éthique de l'accompagnement.

Changement des modalités logistiques pour les formations Académie France Travail

Sur décision nationale, l'Académie Sud-Est (nouvelle appellation du Campus) ne prendra plus en charge, à compter du 1er mars 2026, la réservation des hébergements ni de la restauration (déjeuner et/ou dîner) pour les agents en formation présentielle.

Les agents en formation ainsi que les formateurs occasionnels devront désormais effectuer eux-mêmes la réservation de leur hébergement et saisir leurs notes de frais de repas via l'appliquetif OGD pour toute formation débutant à compter de cette date.

Cette décision s'applique progressivement au fil des convocations adressées par l'Académie. Elle ne concerne pas les formations suivies dans les locaux de l'UM Paris. Pour les formations de l'Académie Nationale des Fonctions Support (CNFS) de Noisy-le-Grand, les modalités actuelles restent applicables dans l'attente d'une communication nationale.

Une note d'instruction nationale est annoncée mais n'était pas encore publiée au moment de la réunion.

SNAP Les élus du **SNAP** se sont étonnés que cette évolution organisationnelle, aux impacts significatifs sur les agents et les collectifs de travail, n'ait pas été présentée en amont au CSEC.

Le **SNAP** s'interroge sur les objectifs poursuivis par cette décision et sur l'absence de concertation nationale préalable, cette nouvelle organisation soulève de nombreuses difficultés opérationnelles et des risques en matière de qualité de vie et des conditions de travail.

Sur la restauration, le campus de Lyon est situé dans une zone pauvre en offre de restauration, hormis un établissement unique. L'absence de solutions de proximité pose la question du respect effectif des temps de pause, de la possibilité de se restaurer dans de bonnes conditions et du respect des horaires de formation. L'absence de salle dédiée aux repas au sein de l'Académie ne permet pas non plus aux agents d'apporter leur propre déjeuner.

Sur l'hébergement, la dispersion des stagiaires dans différents hôtels remet en cause les pratiques de covoiturage et risque de saturer un parking déjà très contraint, avec du stationnement limité, souvent payant et en partie inaccessible du fait des travaux. Les solutions alternatives ne sont pas clairement identifiées à ce stade, notamment sur la prise en charge d'un éventuel stationnement extérieur. Se pose la question des semaines où l'hébergement est tendu à cause de salons ou autres événements à Lyon comme la semaine du 8 décembre (ou Avignon avec le festival)

Cette évolution transfère une part importante de la charge organisationnelle vers les agents en formation. Même si l'outil OGD est jugé globalement fonctionnel, il nécessite un temps d'appropriation, d'autant plus important pour les agents qui n'y recourent qu'occasionnellement. La gestion des notes de frais implique également l'usage d'un smartphone pour la certification des justificatifs, ce qui peut poser difficulté pour certains agents, notamment les nouveaux entrants.

Les formateurs se retrouvent également exposés à une charge supplémentaire, devant gérer des problématiques logistiques individuelles qui relevaient jusqu'ici de l'Académie. La dispersion des stagiaires sur les temps de pause limite par ailleurs les échanges informels, pourtant essentiels à la dynamique de groupe et à la qualité pédagogique des formations.

Cela crée une nouvelle charge pour les managers qui devront s'assurer du respect de la note sur les déplacements, et devront gérer des situations de dépassement de frais ou de difficultés de réservation, sans cadre clairement défini à ce stade.

L'avance des frais de restauration, même temporaire, peut poser un problème à certains agents au regard des niveaux de rémunération, en particulier pour les agents nouvellement recrutés ou en situation financière contrainte. Le **SNAP** alerte sur le risque de renoncements, de stratégies d'évitement (repas de moindre qualité) et globalement, d'effets négatifs sur la santé.

Par ailleurs, l'abandon de marchés hôteliers négociés au profit de réservations individuelles via OGD interroge sur le surcoût potentiel pour France Travail. Les tarifs proposés via l'outil sont parfois supérieurs aux prix négociés directement avec les établissements, et le recours à des réservations sans annulation gratuite expose l'établissement à des frais en cas d'annulation tardive de formation.

Le **SNAP** rappelle que cette nouvelle organisation ne facilite ni l'accès à la formation des agents, ni l'attractivité des missions de formateur occasionnel, alors même que l'Académie Sud-Est affiche un objectif de recrutement important dans ce domaine, et pourrait même dissuader des formateurs occasionnels de poursuivre leur mission.

La direction a indiqué qu'il s'agissait d'une décision nationale qui s'impose aux régions, tout en précisant que des difficultés avaient été rencontrées sur certains marchés hôteliers, notamment en Occitanie. Elle distingue l'hébergement, pris en charge directement par l'établissement via OGD, de la restauration, remboursée sur notes de frais dans les plafonds fixés (21 € le midi, 25 € le soir), avec des remboursements assurés deux fois par semaine. Elle indique que des solutions sont envisagées pour la prise en charge des frais pour les Volontaires en Service Civique.

SNAP Pour le **SNAP**, ces éléments ne répondent pas aux interrogations de fond sur les impacts humains, organisationnels et financiers de cette réforme. Les élus du **SNAP** demandent que cette décision soit revue et qu'un retour à une organisation plus sécurisante soit étudié, ou à défaut que des mesures correctrices concrètes, notamment pour répondre aux problèmes liés à l'avance de frais, soient mises en place avant toute généralisation.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 29 JANVIER 2026

3/6

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

Appli CEJ – nouvelle fonctionnalité IA (Qualif FT)

La direction présente une nouvelle fonctionnalité de l'application CEJ qui sert pour les demandeurs à indiquer leurs démarches de retour à l'emploi. Le référentiel des démarches n'est pas adapté au public jeune, et la saisie est peu intuitive, ce qui implique un report de charge vers le conseiller qui doit catégoriser les démarches. L'idée est d'intégrer dans l'application CEJ une fonctionnalité qui facilite la création des démarches en langage naturel, et leur catégorisation dans le référentiel grâce à l'IA. Les objectifs annoncés sont d'augmenter le nombre de jeunes qui saisissent et les démarches saisies, mieux "faire rentrer" ces démarches dans le référentiel, réduire la saisie côté conseillers et favoriser un accès plus rapide à l'autonomie et à l'emploi.

Pour cela, il est possible de saisir ou de dicter ses démarches, l'IA les faisant correspondre au référentiel.

Une expérimentation a été menée depuis octobre 2025 en IDF auprès des 150 conseillers CEJ et des 4100 jeunes qu'ils accompagnent. La fonctionnalité a été utilisée à 738 reprises, pour 1 752 démarches suggérées par l'IA et 1 525 démarches créées à la suite des suggestions.

SNAP Si les élus du **SNAP** saluent cette avancée, notamment pour les demandeurs d'emploi peu à l'aise avec l'informatique ou en situation de handicap, les résultats présentés doivent être fortement relativisés au regard du périmètre et des conditions de l'expérimentation. Celle-ci s'est déroulée sur une durée très limitée, trois mois seulement, avant une généralisation rapide, ce qui constitue une difficulté récurrente à France Travail : des expérimentations trop courtes, ne permettant pas de disposer du recul nécessaire pour en tirer des enseignements solides.

Dans ces conditions, la faible appropriation de l'outil, avec seulement 18 % d'utilisateurs, ne permet pas de conclure à un usage significatif ni représentatif. Le faible nombre de démarches enregistrées questionne également.

Enfin, aucune analyse du profil des utilisateurs du CEJ n'est fournie (situation d'indemnisation, niveau de diplôme, situation de handicap, etc.), alors même que ces éléments sont indispensables pour apprécier l'utilité réelle, l'accessibilité et les perspectives d'un usage effectif de l'outil.

Pour le **SNAP**, si le principe de journalisation peut présenter un intérêt, il reste indispensable de s'assurer que l'outil puisse être utilisé de manière massive et effective. À défaut, le risque est de multiplier des outils peu utilisés, mobilisant du temps et des moyens sans bénéfice avéré, ni pour les publics accompagnés ni pour les agents.

Point de situation sur l'agence de Rive de Gier

La situation de l'agence de Rive de Gier s'est fortement dégradée depuis le point du 18 décembre, avec le déplacement de cinq centimètres du mur du parking jouxtant le site, confirmant la décision d'évacuation pour des raisons de sécurité. La direction salue l'engagement marqué de la directrice d'agence, très mobilisée dans la recherche de solutions de relogement transitoire, malgré des contraintes locales importantes liées au foncier, aux exigences informatiques, aux conditions de travail et à l'accueil des usagers. L'enjeu principal demeure l'obtention d'un calendrier précis des travaux de consolidation, attendu de la part du propriétaire, afin de pouvoir informer les agents et anticiper les modalités et délais de retour sur site. Une visite sur place s'est tenue le 16 janvier en présence de la direction, des services de sécurité, de la directrice d'agence et du collectif d'agents. La situation transitoire, bien que subie, est aujourd'hui globalement stabilisée grâce à la répartition des équipes entre Saint-Chamond et Givors, au recours au télétravail exceptionnel et à la prise en compte des situations individuelles.

L'encadrement reste fortement mobilisé aux côtés des équipes, même si la dispersion géographique complique l'organisation de temps collectifs en présentiel et que des difficultés logistiques persistent. La situation fait enfin l'objet d'un suivi hebdomadaire dans le cadre d'une cellule de crise associant le Directeur Départemental et la directrice de l'agence.

DÉMARCHE EFFICIENCE

La démarche efficacité repose sur plusieurs leviers, tous ne sont pas déployés en Auvergne Rhône-Alpes. Le levier 1, démarche simplification et efficacité vise à gagner en efficacité et efficacité en qualité de vie au travail, en simplifiant les processus et tâches quotidiennes, notamment en utilisant l'automatisation via des robots (RPA). ARA est engagée dans la démarche RPA depuis 2020. Les robots sont destinés à aider les fonctions supports (Liste des dossiers contentieux à traiter par les agents, Traitement des demandes d'attestations pour les caisses de retraite, Traitement des demandes de réquisition des commissaires de justice, Automatiser les extractions des fiches de saisines IPT / IPR, Automatiser la décision et le visa sur les fiches de saisine ANV) ou les conseillers (Validation des prestations un emploi stable c'est pour moi, Aide à l'analyse des dossiers CRE).

Le levier 3, Adaptation de l'organisation, est axé autour d'une réallocation d'une partie des Équivalents Temps Plein des fonctions support vers les activités de délivrance de services, afin d'améliorer l'efficacité du service rendu tout en préservant la qualité de vie au travail. L'objectif national affiché est une réallocation de 600 ETP d'ici fin 2027, calculée entre les situations de fin 2024 et fin 2027. Une déclinaison par territoire propose des repères 2027, pour Auvergne-Rhône-Alpes, la cible de moins 14 ETP est déjà atteinte au 31 décembre 2025.

SNAP Pour le **SNAP**, la réallocation d'ETP support vers l'opérationnel pose des questions de continuité de service interne, de compétences, de mobilités (subies/choisies) et de charge. En ARA, le fait d'avoir déjà atteint -14 ETP appelle un bilan concret : quelles activités ont été supprimées ou transformées, quels effets sur la QVT et la qualité du service rendu aux équipes ?

PILOTE MAP INDEMNISATION

Le pilote MAPI (MAP Indemnisation) vise à simplifier et sécuriser le travail des équipes indemnisation en réduisant la dispersion des outils et en centralisant dans MAP les informations clés du dossier et de la situation financière du demandeur d'emploi.

SNAP

 PROCHE, ACTIF, **humain** !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 29 JANVIER 2026

4/6

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

La promesse affichée est une amélioration de la qualité de vie au travail (charge mentale, vision globale, fluidité des traitements), qui devra être objectivée dans ses effets réels sur l'organisation, la charge de travail et la qualité de service.

Le diagnostic partagé met en évidence une multiplicité d'outils peu interconnectés (AUDE, A&P, CVM, Escalades, GED, MAP, P2A, Mon portefeuille...), source de complexité et de surcharge cognitive pour les conseillers référents indemnisation (CRI).

Le projet s'appuie sur une démarche de co-construction menée dans 15 agences pilotes dans 5 régions (Bretagne, Normandie, Île-de-France, Grand Est et Occitanie), visant notamment à enrichir les écrans « Essentiel » et « Aperçu » de MAP afin de proposer une vision consolidée du dossier.

MAPI vise à améliorer la gestion des dossiers indemnisation en centralisant les informations clés dans un outil unique.

Pour les CRI, cela permet une vision globale du compte et des activités à traiter sur un seul écran, facilitant le suivi de la situation financière des demandeurs d'emploi.

Pour les Conseillers accompagnement, la refonte des écrans renforce l'autonomie et l'efficacité en accueil de premier niveau, avec une compréhension plus rapide des dossiers et une meilleure prise en charge des situations de recouvrement. Globalement, MAPI doit favoriser une meilleure synergie entre les dominantes grâce à un outil commun.

Les enjeux affichés sont la sécurisation des traitements, l'amélioration de la gestion globale du compte, la QVT des conseillers et la volonté de faire de MAP la clef d'entrée unique du dossier.

SNAP Le **SNAP** alerte toutefois sur les impacts organisationnels potentiels de cette évolution (répartition des rôles, frontières entre accueil et CRI, montée en compétences), afin d'éviter tout transfert de charge ou flou en terme de responsabilités.

Au regard des retours positifs des 15 agences pilotes, le périmètre du pilote MAPI est élargi à l'échelle nationale sur la base du volontariat. 64 agences supplémentaires rejoignent ainsi le dispositif, portant le total à 79 agences pilotes. En ARA sont concernées les agences de Riom, Crest, Saint-Étienne Bellevue, Ambérieu, Thonon les Bains et Rillieux La Pape.

Cette extension vise à diversifier les situations observées, renforcer l'adhésion au projet et s'appuyer sur un plus grand nombre d'utilisateurs et de managers pour accompagner les évolutions. Des temps de présentation ont été organisés pour les ELD et sont prévus pour les CRI, et toutes les agences pilotes seront habilitées lors de la version informatique de février.

SNAP Le **SNAP** souligne néanmoins l'absence à ce stade d'indicateurs objectifs de charge et de QVT (temps gagné ou perdu, qualité, erreurs), indispensables pour évaluer pleinement les effets du dispositif avant toute généralisation. Les agents attendent des réponses précises, par exemple combien de clics vont-ils devoir faire pour le même résultat qu'actuellement.

La généralisation de MAP indemnisation est prévue pour le second semestre 2026.

CENTRALISATION DU TRAITEMENT DES FORMULAIRES U1 ET DES DAL FRONTALIÈRES

La direction présente la centralisation du traitement des formulaires U1 et des DAL frontalières, sur la base du retour d'expérience du Grand Est, comme une réponse aux fortes inégalités de charge et aux difficultés de pilotage constatées en région. L'expérimentation en Grand Est a montré des résultats opérationnels positifs après une phase de montée en charge, au prix d'un effort important de formation et de spécialisation. Les gestionnaires appui traitent les formulaires U1, les conseiller gestion des droits traitent les demandes d'allocation (DAL). Les formulaires transmis à France Travail en PDF par des organismes étrangers sont indexés le jour même, et permettent ainsi aux agences de pouvoir gérer les demandes à l'accueil.

SNAP Le **SNAP** alerte sur ce nouveau fonctionnement présente un risque d'usure professionnelle si les moyens ne sont pas pérennisés. La charge globale n'est pas supprimée mais déplacée vers des plateformes spécialisées.

La généralisation nationale est prévue en 2026, avec une centralisation des U1 dès mai et des DAL de manière progressive, Auvergne-Rhône-Alpes étant positionnée en fin de déploiement (décembre 2026).

SNAP Le **SNAP** alerte sur la fragilité du calendrier, notamment le décalage entre la montée en charge des volumes et la mise en production des outils (RPA, A&P), et demande des garanties de pilotage et de sécurisation afin de limiter les risques pour les agents et le service rendu.

PROJET DE CENTRALISATION DU NIR À FRANCE TRAVAIL SERVICES

La direction présente la centralisation du traitement du NIR comme une réponse aux limites actuelles observées en région. Aujourd'hui, 97 % des inscriptions sont automatisées, mais les 3 % restantes génèrent des attentes complexes, avec des pratiques hétérogènes, des erreurs de traitement (jusqu'à des fusions d'identité à tort) et un pilotage peu lisible. Dans le contexte de la Loi Plein Emploi, la certification de l'identité devient un enjeu central, à la fois pour le paiement des droits, les échanges avec les partenaires (CNAV, organismes sociaux), mais aussi pour la lutte contre la fraude.

Un test de centralisation mené en Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine et à Mayotte a permis de traiter près de 30 % du volume national, avec, selon la direction, des délais réduits et sans dégradation du service rendu.

La trajectoire envisagée prévoit une généralisation progressive d'ici fin 2026, avec une montée en charge région par région, conditionnée aux gains d'efficacité dégagés par France Travail Services.

SNAP Le **SNAP** alerte toutefois sur le fait que ces gains, exprimés en ETP, reposent uniquement sur les temps de traitement et n'intègrent ni les impacts organisationnels et humains, ni les effets sur les collectifs de travail en région, qui devront être pleinement évalués.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 29 JANVIER 2026 5/6

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

PROGRAMME OPTIMISATION INDEMNISATION

Le programme « optimisation de l'indemnisation », lancé en 2025, vise à améliorer les conditions de travail des conseillers en réduisant la charge administrative afin de dégager du temps pour la relation usager. Inscrit dans une trajectoire allant jusqu'à début 2027, il s'appuie sur la stabilité réglementaire actuelle pour recentrer l'organisation sur la qualité de service, après plusieurs années dominées par des exigences de conformité juridique. L'organisation actuelle place les conseillers GDD dans une logique très réactive, centrée sur la gestion des paiements et des réclamations, au détriment de la proactivité et du suivi global des situations. Le manque de temps, le poids des tâches administratives peu automatisées et la difficulté à anticiper les parcours pèsent à la fois sur la qualité du service rendu et sur le sens du travail.

Le programme repose sur quatre axes, largement fondés sur des leviers numériques (automatisation, RPA, IA), construits en lien avec le réseau. Il prévoit notamment la résolution des irritants SI, des expérimentations déjà généralisées (certification de l'identité, droit à l'erreur, liquidation provisoire, information des allocataires) et plusieurs tests en cours ou à venir, dont certains concernent directement ARA.

Le SNAP salue l'ambition du programme « Optimisation Indemnisation », qui vise à améliorer les conditions de travail en dégageant du temps au profit de la relation usagers. Plusieurs années après la mise en place du CRI, la direction reconnaît enfin le constat porté de longue date par le terrain : la principale cause de non-proactivité des GDD est le manque de temps, et non des lacunes d'organisation ou un défaut de pilotage du REA. Le SNAP regrette que ces constats n'aient pas été établis plus tôt, par une écoute et une observation plus attentives de l'activité quotidienne des conseillers indemnisation.

Les élus du SNAP continuent d'alerter sur les déséquilibres de répartition des effectifs et des expertises selon les territoires. Ces situations génèrent des tensions récurrentes, notamment en cas d'arrêts de travail, de mobilités, de formations ou d'absences liées aux congés. La feuille de route 2026 prévoit de s'appuyer sur les expertises et les équipes pour mettre en place des solutions de mutualisation fondées sur le principe du « faire pour le compte de tous ». **Le SNAP** s'interroge sur les modalités concrètes de mise en œuvre de ces dispositifs pour les équipes indemnisation en ARA.

Pour le **SNAP**, la charge de travail liée aux différents canaux, en particulier le CVM et le 3949, demeure un point de vigilance insuffisamment pris en compte dans l'optimisation des activités. Ces canaux génèrent des activités obligatoires réalisées dans l'urgence, plaçant les conseillers sous une forte pression de délais et limitant toute proactivité. Les conseillers demandent une réduction des plages d'ouverture du 3949 afin de dégager du temps pour le traitement des CVM et des dossiers, notamment dans les petites et moyennes agences où un même agent peut assurer quotidiennement le 3949 tout en prenant en charge les CVM des collègues absents. Cette situation accentue le manque de temps, régulièrement mis en évidence dans les rapports d'inspection. Des pistes sont évoquées pour limiter les sollicitations multiples des demandeurs d'emploi sur un même sujet, notamment via des évolutions numériques ou de l'IA permettant de regrouper les demandes, de rappeler les délais ou de filtrer les sollicitations redondantes.

Le **SNAP** s'interroge également sur la qualité des attestations employeurs saisies manuellement par le façonnier, dont une majorité doit être reprise en agence en raison de non-conformités ou de conflits. Il questionne la prise en compte de ces résultats par la direction pour faire évoluer les pratiques, ainsi que le niveau de qualité attendu. Par ailleurs, le très faible taux de qualité des AE « particuliers employeurs » (CESU, Pajemploi) confirme une alerte ancienne des agents indemnisation sur la complexité et le caractère particulièrement chronophage de ces dossiers, malgré leur volume limité, et appelle à des évolutions organisationnelles ou techniques.

Enfin, le **SNAP** souligne que si ces évolutions peuvent contribuer à réduire la charge technique, elles nécessitent une vigilance particulière quant à la fiabilité des automatisations, à leurs effets sur la relation usager, au risque de transfert de charge vers les conseillers, ainsi qu'aux impacts humains et organisationnels. La cible affichée de réduction de 20 % de la charge administrative et technique constitue un engagement majeur. Elle devra faire l'objet d'un suivi rigoureux, fondé sur des indicateurs concrets permettant de mesurer les effets réels sur la charge de travail, la qualité de service et l'augmentation attendue du temps consacré à la relation usager.

REGROUPEMENT DES SITES DE BOURG EN BRESSE (PÉRONNAS / DD / DRTC / MRS)

Le projet prévoit le regroupement sur le site de Bourg-en-Bresse des équipes actuellement basées à Péronnas (DD01, DRTC et MRS), soit 13 agents en CDI, en raison de locaux devenus inadaptés. Cette opération s'inscrit dans une logique de densification immobilière visant à réduire un excédent de surfaces important, qui resterait toutefois au-dessus des ratios France Travail après intégration. Le montant économisé sur le loyer du site de Péronnas correspond à 145 000 € par an, auquel il faut ajouter les frais de fonctionnement (sécurité, informatique, électricité, chauffage...). Le trajet Péronnas-Bourg-en-Bresse est estimé à 7 km (12 minutes) ; seuls deux agents seraient concernés par la prime de mobilité prévue à l'article 26.4 de la convention collective.

Le SNAP alerte sur un point de vigilance majeur concernant le stationnement, avec 48 places de parking pour un effectif réel de 124 agents, dans une zone peu desservie par les transports en commun.

Le **SNAP** constate que dans le document transmis, le calcul entre les sites a été fait avec les anciens locaux situés boulevard de Brou, et fermés depuis plusieurs années, l'accroissement réel en distance s'élevant entre 10 et 13 km.

Les travaux, prévus de février à octobre 2026, porteront sur l'aménagement des espaces et la sûreté des locaux, avec une réorganisation globale des postes de travail. Le déménagement des agents est annoncé au 4^e trimestre 2026, et la restitution du site de Péronnas est prévue en décembre 2026.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 29 JANVIER 2026

6/6

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

SUIVI TRIMESTRIEL AVENANT DE RÉVISION 8.4 CCN

En 2025, le taux de recrutement des seniors (50 ans et plus) s'établit à 18 % à France Travail ARA, soit 120 recrutements. Par ailleurs, la part des agents de 55 ans et plus progresse et atteint désormais 26 % de l'effectif, confirmant le vieillissement de la population de l'établissement. Sur l'année, 613 CDD ont été conclus, majoritairement pour faire face à des surcroûts d'activité, et 185 renouvellements ont été réalisés.

Le taux global de passage en CDI progresse et atteint 48,6 %, avec 300 titularisations directes et 38 CDI pour d'anciens CDD de France Travail. On peut comparer ces chiffres avec ceux de 2024, avec 233 titularisations et les 30 CDI ex-CDD pour un taux de recrutement de 44,8 %. La dynamique de titularisation s'accélère nettement : les passages en CDI interviennent plus rapidement qu'en 2024, avec une forte hausse des titularisations dans les six premiers mois de contrat et une baisse marquée des titularisations tardives, même si les passages entre 7 et 12 mois restent majoritaires, représentant 47 % en 2025 (contre 53 % en 2024). Les embauches au-delà de 12 mois qui représentaient un quart des embauches en 2024 n'en représentent plus que 10 % en 2025.

BAROMÈTRE INTERNE ARA

En Auvergne-Rhône-Alpes, la participation au baromètre interne d'octobre 2025 progresse et atteint 73 % (4 162 répondants), confirmant une mobilisation supérieure au niveau national, où la participation s'élève à 67 %. Les indicateurs sont globalement proches des moyennes nationales : l'IQVCT atteint 72,1 % en ARA (72,4 % au national), tandis que l'indicateur d'engagement est légèrement inférieur au national, avec 65,7 % contre 66,4 %.

SNAP Pour le **SNAP**, le baromètre interne repose sur un sondage déclaratif et ne constitue donc pas, à lui seul, une représentation exacte et exhaustive de la réalité. Son analyse doit nécessairement être mise en perspective, à la fois au regard des baromètres précédents et des résultats observés au niveau national, d'autant plus qu'il concerne près de 6 000 agents répartis sur 12 départements et une centaine de sites, aux contextes de travail très hétérogènes.

Le seul baromètre interne ne peut pas refléter la réalité de la situation d'une agence. Nous estimons que cet outil doit être complété par une analyse plus globale en prenant en compte les comptes-rendus d'inspections RP, les alertes portées en CSE, les résultats des EPA, les arrêts de travail. Les chiffres présentés, noyés dans la masse, ne sont pas révélateurs de la situation, on nous donne des chiffres départementaux avec le Cantal qui comporte 2 agences et un point relais, et le Rhône qui compte 23 agences et un point relais. Pour autant l'indice d'engagement et l'indice QVT sont en dessous de la moyenne nationale, cela doit nous interroger.

BILAN DE LA CAMPAGNE PROMOTION

Comme chaque année, la direction a présenté un bilan chiffré de la campagne de promotion, annonçant 1196 agents ayant obtenu un coefficient, 10 agents un relèvement de traitement et 998 agents une prime, soit un taux d'agents promus de 42,1 % annoncé par la direction (-1 % par rapport à 2025). Les coefficients sont en légère baisse par rapport à 2025, -18, les relèvements de traitement sont parfaitement stables, les primes sont en revanche en forte baisse : -128 par rapport à 2025

SNAP Les élus du **SNAP** ont rappelé que si la prime était une mesure accordée dans le cadre de la campagne de promotion, il ne s'agissait pour autant pas d'une promotion au sens de l'article 19 de la Convention Collective de France Travail. Le taux d'agents promus réel est donc de 22,9 % (en hausse de 3% par rapport à 2025).

Au début de la campagne de promotion, 1414 agents relevaient de l'article 20§4 de la CCN, 652 ont obtenu une promotion. Les élus du **SNAP** ont salué la baisse du nombre de collègues sans promotion depuis plus de 5 ans à l'issue de la campagne par rapport aux années précédentes, même s'il reste élevé. Il y a 762 personnes sans promotion depuis plus de 5 ans à la fin de cette campagne, contre 790 l'année dernière et 898 il y a deux ans.

En analysant dans le détail les chiffres, on constate un creusement des écarts de promotion entre les Catégories Socio-Professionnelles : alors que les employés passent de 21,7 % en 2024 à 29,3 % en 2025 (+7,6 points), devenant les principaux bénéficiaires de la hausse globale, les techniciens reculent de 23,4 % à 20,3 %, les agents de maîtrise progressent plus modestement (15,9 % à 18,2 %) et les cadres restent nettement en retrait malgré une hausse (11,1 % à 15,4 %), pour un taux moyen global passant de 19,9 % à 22,9 %.

POINT ASC

Les petites activités seront en ligne le lundi 23 mars, la plupart des petites activités présentes les années précédentes et qui sont plébiscitées par les agents (Walibi, Le Pal, Parc des oiseaux, Peaugres, Zoo de Beauval, Vulcania, Les bateaux Lyonnais (Hermès), Parc Astérix, Futuroscope, Le bois des lutins (parc avec activités), Touroparc, Puy du Fou, Vins Chapoutier – initiation à l'œnologie et dîner, Aquarium de Lyon, Cirque Imagine – dîner spectacle) seront renouvelées.

Cette année la commission des Activités Sociales et Culturelles propose 7 nouvelles activités : dans le Rhône (Antonio e Marco – cours de cuisine pâtes ou pizzas ; TNP Villeurbanne – bon cadeau pour des spectacles ; Eclipso – univers immersifs), en Isère (Seven Square Grenoble – centre de loisirs : bowling, laser game, trampoline, billard), dans le Cantal (spa thermo-ludique de Chaudes-Aigues – 1 nuit en chambre double avec petit déjeuner et parcours spa de 2h30), en Ardèche (Initiation au soufflage de verre à Ruoms) et dans le Puy-de-Dôme (Royatonic – entrée spa 2h30 à Chamalières).

SNAP La commission des Activités Sociales et Culturelles présidée par le **SNAP** a effectué un travail remarquable sur le sujet, pour un budget voté de 60 000,00 €, le budget prévisionnel est estimé à hauteur de 59 996,58 €, soit 99,99%. Il sera bien entendu ajusté en fonction des demandes des agents, si une activité ne rencontre pas le succès escompté, il y aura une redistribution des montants vers d'autres activités pour répondre aux souhaits des agents.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !

