

PROCHE,
ACTIF,
humain !**SNAP****CSE**Auvergne
Rhône-Alpes**RÉUNION EXTRAORDINAIRE DU 18 MARS 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

**REPRÉSENTANT
SYNDICAL SNAP**

Hicham JAKIR

**VOTRE DÉLÉGUÉ
REGIONAL**

Sylvain BRUGIROUX

DÉCLARATION PRÉALABLE DU SNAP

Face à la flambée des prix du carburant qui générera une inflation générale des prix, le **SNAP** demande non seulement des modalités exceptionnelles de télétravail permettant aux collègues de limiter l'impact de cette augmentation sur leur budget et d'éviter un déséquilibre financier critique pour un grand nombre d'entre eux mais aussi une augmentation générale des salaires à la hauteur. N'oublions pas qu'un nombre conséquent de collègues perçoivent la prime d'activité à France Travail !

POINT SUR LE DÉCRET SANCTIONS EN AUVERGNE RHÔNE ALPES

La Direction rappelle que le décret sanctions, entré en application en juin 2025, s'inscrit dans un changement profond de logique, puisqu'il ne s'agit plus d'appliquer des décisions strictement administratives, mais de tenir compte du parcours, du contexte et des difficultés des demandeurs d'emploi afin d'individualiser les décisions. Elle insiste également sur le fait que le dispositif est encore en phase d'appropriation et qu'il est trop tôt pour en tirer un bilan consolidé.

Le Décret a été publié en mai 2025 avec mise en application au 1er juin 2025. Sa déclinaison sur le terrain prend du temps et un travail d'accompagnement du réseau a été mis en œuvre. Des réunions et ateliers spécifiques ont été organisés, une « hot line » est assurée par la DDO et un guide repères a été diffusé en janvier 2026.

Entre juin et décembre 2025 en ARA, 30 988 manquements ont donné lieu à un avertissement, dont 13 895 ont débouché sur une décision de sanction, soit un taux de sanction de 45 %. Sur la même période, environ 69 600 contrôles ont été réalisés, conduisant à plus de 9 000 décisions de sanction issues du service Contrôle de la Recherche d'Emploi. Au total, 15 271 sanctions ont été appliquées, car une même décision peut entraîner plusieurs sanctions. Par exemple, en cas de fraude (M66), une sanction peut entraîner à la fois une radiation de 6 à 12 mois et la suppression définitive des allocations. Les sanctions sont très majoritairement des suspensions d'allocations, qui représentent environ 52 % des sanctions, loin devant les rappels à l'ordre et les radiations. Enfin, on observe une forte baisse du nombre de sanctions par rapport à 2024 (-66 %), traduisant une évolution marquée des pratiques.

Les éléments présentés montrent que les sanctions restent majoritairement de courte durée, avec une volonté affichée de remobilisation plutôt que de sanction durable. La Direction assume par ailleurs le choix de ne pas encadrer les pratiques par des barèmes stricts, considérant que la personnalisation est au cœur du dispositif.

Certaines différences de traitement entre territoires relèvent du fonctionnement décentralisé, notamment du rôle des Conseils Départementaux pour les bénéficiaires du RSA. La Direction souligne que les Conseils départementaux sont plus lents que France Travail pour appliquer ce décret, et qu'ils le mettent en œuvre le décret de manière progressive, avec encore peu de cadrages formalisés à ce stade.

France Travail a décidé d'appliquer leurs barèmes dans la majorité des cas, sous réserve de trois conditions : le respect du cadre légal, la formalisation des règles par les instances départementales, et la possibilité pour les conseillers d'adapter les décisions en fonction des situations individuelles.

Pour les bénéficiaires du RSA, la décision finale relève des Conseils départementaux, les conseillers ne formulant que des préconisations. La Direction souligne néanmoins un manque de visibilité sur les décisions réellement prises et indique travailler à améliorer les remontées d'information et les outils pour les conseillers.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

Syndicat **N**ational du **P**ersonnel de France TravailREGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Cliquez ici pour adhérer au SNAP

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



RÉUNION DU 18 MARS 2026

2/4



SNAP Les élus du **SNAP** alertent sur les difficultés concrètes rencontrées sur le terrain. Après plusieurs mois de mise en œuvre, les agents restent confrontés à un manque de lisibilité dans les circuits de décision, notamment dans l'articulation entre agences, CRE et services spécialisés. Cette complexité se répercute directement sur les usagers, qui peinent encore à distinguer remobilisation et recours et se retrouvent parfois à solliciter plusieurs services pour une même situation.

Le **SNAP** souligne également qu'un travail reste nécessaire sur les courriers adressés aux demandeurs d'emploi, souvent trop longs, peu lisibles et parfois perçus comme agressifs. La question de l'équité de traitement reste entière : selon les territoires, les agences ou les conseillers, des situations comparables peuvent encore donner lieu à des réponses très différentes. Comment justifier qu'un demandeur d'emploi soit sanctionné après une première absence dans un territoire, alors qu'à 20 km de là, une sanction n'interviendrait qu'après trois absences ? Cette situation nourrit un fort sentiment d'injustice, pour les usagers comme pour les agents.

La Direction reconnaît que les courriers, élaborés au niveau national, peuvent manquer de clarté et que certains peuvent même se succéder avec des informations contradictoires, ce qui n'est pas souhaitable. Elle souligne également un manque d'alignement entre les préconisations de France Travail et les décisions des Conseils départementaux pour les BRSA, source d'incompréhension pour les usagers. Ces écarts doivent rester marginaux, et la Direction évoque un besoin d'accompagnement supplémentaire des conseillers pour mieux gérer ces situations.

Pour la direction, avant le 1er juin 2025, il y avait déjà de fortes différences entre agences, conseillers et territoires, ce n'est donc pas lié au décret mais à notre fonctionnement. Le Directeur Régional Adjoint aux Opérations rappelle qu'un barème de base existe, et qu'il ne souhaite pas que des grilles supplémentaires perdurent, même si elles ont pu exister à la mise en place.

Le Directeur Régional des Traitements Centralisés indique que les recours liés au CRE mettent en évidence des difficultés persistantes de compréhension des dispositifs par les demandeurs d'emploi, notamment entre recours et remobilisation. Il considère que ces situations restent globalement bien gérées, en bonne intelligence avec les agences, mais reconnaît qu'un accompagnement renforcé est encore nécessaire et qu'un temps d'appropriation est indispensable, tant pour les usagers que pour les conseillers. Il rappelle que le passage d'une logique d'avertissement systématique en cas de manquement ou de suspicion de manquement, à une prise en compte globale de la situation du demandeur constitue un changement important.

Il n'existe pas de droit opposable à un accompagnement personnalisé en termes de fréquence ou d'intensité, les demandeurs d'emploi ayant déjà un accès permanent aux services de France Travail, notamment en ligne ou via les agences. Lorsque des difficultés sont identifiées, un accompagnement adapté peut être mis en place, sans que cela soit incompatible avec une décision de sanction ou de remobilisation.

Le Directeur Régional des Traitements Centralisés a précisé qu'à l'occasion d'un séminaire du CRE en octobre, il avait rappelé la nécessité d'harmoniser les pratiques. Cette harmonisation pourrait également se mettre en place entre les agences, cependant il n'est pas attendu une application stricte et uniforme pour tous. Il faut trouver un équilibre entre personnalisation des sanctions et harmonisation des pratiques.

SNAP Les élus du **SNAP** ont insisté sur un point essentiel : la décision de sanction ne peut pas être déconnectée de la réalité humaine des situations. Si des outils peuvent aider, ils ne doivent en aucun cas conduire à une automatisation des décisions, au risque de perdre la capacité à apprécier les fragilités ou les difficultés des personnes accompagnées.

Le **SNAP** alerte sur un manque de clarté entre les notions de suspension-remobilisation et de redynamisation, qu'il considère comme un angle mort du dispositif. Il souligne que la baisse de la redynamisation est problématique, car elle permet justement de prendre en compte des situations individuelles particulières, nécessitant du discernement dans l'application des sanctions.

Le Directeur Régional Adjoint aux Opérations reconnaît ces incompréhensions et précise que la remobilisation s'inscrit dans une logique de sanction visant à relancer le parcours, tandis que la redynamisation correspond à des situations où le décrochage peut aussi être lié à un défaut d'accompagnement. Dans ce cas, il n'y a pas de sanction, mais une reprise du suivi adaptée.

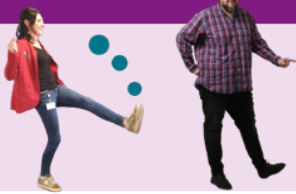
Pour la Direction, les courriers automatiques de sanction peuvent être générés à tort en raison de dysfonctionnements liés aux annulations de rendez-vous, un travail est à conduire par la DGA-Tech (ex DSI) pour corriger ces rares situations.

Le DRAO se dit vigilant face à des pratiques locales qui conduiraient à instaurer des cadres non conformes, rappelant que ces initiatives, souvent portées par les managers pour sécuriser les équipes, doivent être encadrées, en soulignant le rôle d'alerte des représentants du personnel sur ces dérives.

SNAP Le **SNAP** a salué le rôle essentiel de la plateforme téléphonique du CRE non seulement pour expliquer les décisions et les procédures, mais aussi pour débloquer des situations des demandeurs d'emploi.

Si la Direction confirme l'utilité de la plateforme téléphonique du CRE, elle reconnaît toutefois que ce dispositif reste encore insuffisamment connu dans certaines agences et souligne la nécessité de renforcer sa visibilité afin de mieux orienter les usagers.





RÉUNION DU 18 MARS 2026 3/4

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

POINT SUR L'INSTANCE PARITAIRE TERRITORIALE SUR LE RHÔNE

Lors du CSE du 26 février 2026, les élus avaient fait la demande d'un CSE extraordinaire sur la modification du traitement des demandes IPT sur le Rhône et sur l'organisation des traitements des demandes IPT sur les 13 départements de la région.

Le Directeur Départemental du Rhône présente une réorganisation du fonctionnement de l'IPT dans le Rhône, dans un contexte marqué par des volumes importants et des difficultés de traitement. Actuellement, deux instances mensuelles sont organisées, avec une centaine de dossiers examinés à chaque séance, ce qui a conduit à identifier des limites dans l'organisation, tant sur le plan administratif que technique et qualitatif.

Le fonctionnement repose sur une équipe départementale composée de 3 chargés de mission et 1 chargé de projet avec un départ à la retraite prochainement. Cette équipe assure le socle du dispositif : gestion administrative, préparation des séances, réception et relecture des fiches Examen de Cas Individuel, animation des instances, présentation orale des dossiers et échanges techniques avec les membres de l'instance.

Face à ce constat, une remise à plat globale a été engagée depuis fin 2025, avec un objectif affiché de fiabilisation des fiches Examen de Cas Individuel et de sécurisation des processus, notamment en matière de remboursement des pertes de salaire des mandatés. La Direction insiste également sur la nécessité d'améliorer la qualité des dossiers présentés afin de permettre des décisions plus fiables en instance, tout en réaffirmant une volonté de repositionner l'IPT comme un espace de décision plus structuré et apaisé.

La nouvelle organisation repose sur une implication renforcée du réseau. Elle prévoit notamment de faire intervenir davantage les équipes locales, avec une montée en responsabilité des référents métiers et des managers, appelés à participer à la préparation, à la relecture et à la présentation des dossiers.

Dans ce nouveau fonctionnement, la Direction précise le rôle attendu des acteurs de terrain. Le Directeur d'agence est chargé d'animer les séances et d'apporter des réponses aux commissaires, en s'appuyant sur sa connaissance globale de l'activité. Le référent métier, quant à lui, intervient plus spécifiquement sur les dossiers de démission, afin d'éclairer les situations, notamment sur la qualité des commentaires et la préparation des fiches.

Cette organisation est présentée comme une démarche pédagogique visant à mieux faire connaître l'activité IPT et à renforcer les compétences des équipes, sans être assimilée à un transfert de charge.

Dans cette logique, la Direction met en avant plusieurs bénéfices attendus : une meilleure qualité des décisions, un pilotage plus lisible de l'instance, un apaisement des relations entre ses membres et, à terme, une amélioration de la satisfaction des usagers. Elle souligne également que des actions concrètes sont déjà engagées, avec la mise en place de groupes de travail et d'ateliers d'accompagnement pour les équipes.

SNAP Le **SNAP** a demandé si la direction envisageait de pérenniser cette organisation et si elle avait évalué les impacts sur les agents concernés et leurs sites aussi bien en termes de temps opérationnel qu'en termes de formation.

Le Directeur Départemental du Rhône a affirmé que ce dispositif a été conçu comme temporaire et inscrit dans le temps. Avec une trentaine de référents métiers dans le Rhône, il est estimé qu'environ 18 mois seront nécessaires pour que chacun participe à une séance IPT. La charge est présentée comme maîtrisée et l'organisation a été validée avec les Directeurs d'agence, avec un retour globalement positif.

SNAP D'après les informations remontées aux élus du **SNAP** depuis ce CSE, un discours différent aurait été tenu le jeudi 26 mars par un des chargés de mission de la DD lors d'un atelier IPT à destination des RM, affirmant que le dispositif était pérenne. **Les élus du SNAP** s'interrogent pour savoir s'il s'agit d'une simple incompréhension ou d'un double discours qui appellerait des clarifications rapides de la part de la Direction. Cette contradiction alimente par ailleurs l'incompréhension et remet en cause la crédibilité des engagements pris.

Le Directeur Départemental réaffirme qu'il n'existe aucune volonté de transférer l'activité IPT vers les agences. Selon lui, la présence des référents métiers sur la partie démissions répond exclusivement à un objectif pédagogique et de montée en compétences, sans remise en cause du pilotage départemental. Il précise que la charge reste limitée, avec un seul passage en instance sur 18 mois, et considère cet investissement comme un effort mesuré et nécessaire pour mieux comprendre les attendus de l'IPT.

Il insiste également sur le fait que le référent métier reste centré sur son cœur d'expertise, à savoir la présentation des dossiers de démission, tandis que l'animation et la gestion des éventuelles tensions reposent sur le Directeur d'agence et le chargé de mission de la Direction Départementale.





RÉUNION DU 18 MARS 2026 4/4

CSE Auvergne
Rhône-Alpes

Au-delà de la dimension pédagogique, la Direction met en avant un enjeu de qualité de service : mieux sécuriser les dossiers pour limiter les rejets, réduire les délais de traitement et éviter le renvoi d'un volume important de dossiers incomplets. L'objectif affiché est donc autant la montée en compétence des équipes que l'amélioration de la qualité des décisions rendues pour les usagers.

SNAP Les élus du SNAP ont demandé si une liste des activités avait été clairement rédigée et si elle correspondait à la fiche de poste des Référents Métiers. Ils ont également alerté sur des points évoqués dans le dossier de présentation qui ne relèvent pas de leur champ de compétences, comme la sécurisation des remboursements de pertes de salaire ou la contribution à l'apaisement des relations entre les membres...

La Direction présente le rôle des référents métiers comme un levier pédagogique : lorsqu'un dossier n'est pas conforme, le RM accompagne les conseillers concernés pour corriger durablement les anomalies et améliorer la qualité des fiches. Cette logique doit également être relayée dans les réunions d'équipe et de service afin d'ancrer les bonnes pratiques dans la durée.

Selon la Direction, cette montée en qualité des dossiers doit mécaniquement améliorer la qualité des décisions prises en commission et, à terme, bénéficier aux demandeurs d'emploi. Dans le champ très technique de l'indemnisation, le rôle du RM est particulièrement lisible et pertinent pour développer les compétences, sécuriser les pratiques et renforcer la qualité des informations présentées en IPT. Concrètement, le RM aura pour mission de préparer puis de présenter les dossiers en séance, avec un temps dédié prévu en amont. La Direction reconnaît toutefois que les modalités précises d'accompagnement restent encore à construire, aucun RM n'ayant encore participé à ce jour à une IPT dans ce nouveau cadre. Elle précise enfin que la Direction Départementale conserve le pilotage du dispositif et pourra être sollicitée en appui si nécessaire.

SNAP Le SNAP a interrogé la Direction sur l'impact concret de cette nouvelle organisation sur l'activité en agence, ainsi que sur les éventuelles compensations organisationnelles prévues pour absorber cette charge supplémentaire.

SNAP Le SNAP a alerté la Direction sur la superposition de cette nouvelle charge IPT avec les périodes de Versions du Système d'Information France Travail, qui mobilisent déjà fortement les référents métiers pendant plusieurs jours, voire une semaine complète. L'exemple du mois de juin illustre cette tension, avec une IPT prévue le 9 juin, une probable fermeture des agences le 11 juin pour l'appropriation, puis une mise en production de la nouvelle version dès le 15 juin.

À ce stade, aucune réponse précise n'a été apportée sur ces points pourtant essentiels pour les équipes concernées, laissant persister de fortes inquiétudes sur la soutenabilité du dispositif au quotidien.

SNAP Les élus du SNAP ont rappelé que la demande de CSE extraordinaire concernait l'organisation sur l'ensemble des départements, et pas seulement le Rhône. Le département de l'Isère est particulièrement concerné, avec une organisation encore plus impactante puisque les référents métiers auraient à traiter l'ensemble des dossiers, sans volontariat, avec des déplacements importants et des inquiétudes fortes sur le temps à dégager, les binômes imposés et le niveau d'expertise indemnisation mobilisable.

Concernant l'alerte sur l'Isère, la Direction indique avoir bien pris le sujet en compte mais considère qu'il relève avant tout d'échanges avec le territoire concerné et de la marge de manœuvre locale, sans nécessité à ce stade d'un traitement spécifique en CSE.

SNAP Pour le SNAP, au-delà des intentions affichées, la méthode retenue continue de poser question. Si on peut comprendre l'objectif affiché de faire monter en compétences tous les acteurs de l'IPT, du Conseiller Référent Indemnisation au Référent Métiers, afin d'améliorer la qualité de nos services, la manière peut interroger. Rien ne démontre la plus-value de la participation des référents métiers aux instances une seule fois, alors que l'organisation d'ateliers pratiques pour expliquer les blocages qui surviennent régulièrement sur les dossiers aurait probablement été pertinente.

SNAP L'organisation présentée va demander jusqu'à 18 mois pour mettre à niveau l'ensemble des référents métiers, ce qui risque au final de créer davantage d'hétérogénéité que de réelle sécurisation pour les équipes et les usagers.

