

PROCHE,
ACTIF,
humain !

S
A
N
P



CSE

FTs

Réunion du 31/07/2025

SOMMAIRE

Cliquez sur les titres pour accéder à l'article

- ❖ **Test centralisation du recouvrement des TP Fraude**
- ❖ **Programme ARUM (Accueil Relations Usagers et Marketing)**
- ❖ **Compte-rendu CSSCT**

Magalie COINTE

Déléguée Régionale et Syndicale

Elue CSE - Collège 2

Présidente de la Commission
Politique Sociale



Test centralisation du recouvrement des trop-perçus fraude à FTs

❖ Contexte

Le projet de centralisation, envisagé en 2022 puis mis en attente, est relancé pour tester la gestion centralisée des recouvrements des trop-perçus (TP) liés à la fraude..

❖ Mise en œuvre

Le test sera effectué au sein de l'Agence Précontentieux-Contentieux du 15 septembre 2025 à fin juin 2026. Il se fera à Iso effectif.

Il se déroulera dans trois régions : Bourgogne-Franche-Comté (BFC), Pays de la Loire (PDL) et La Réunion.

Seront inclus uniquement les trop-perçus codifiés MH1K, identifiés comme fraude par le service prévention des fraudes (code F) ou par les agences (code O).

❖ Objectifs

- Améliorer le taux de recouvrement des trop-perçus liés à la fraude.
- Alléger la charge des régions sur ces dossiers complexes.
- Offrir une meilleure lisibilité pour les débiteurs en leur fournissant un interlocuteur unique.
- Identifier un modèle d'organisation et des processus d'activité plus efficaces dès la phase amiable.
- Optimiser la gestion du contentieux, notamment par l'intermédiaire d'un commissaire de justice pilote.

❖ Organisation

Le projet sera coordonné par la DPFCI – DIR avec :

- Un chef de projet (REA Contentieux)
- Un sponsor métier (Directrice Politique Publiques et Contentieux)
- Des représentants des régions pilotes (DRAO / SPF / Service Contentieux) et d'autres services de France Travail (DIR / FTs Pilotage et Performance / FTs Direction Développement & Accompagnement Réseau / ...)

❖ Chiffres

Quelques chiffres sur les trop-perçus constatés au premier trimestre 2025 :

Régions	Volume TP constatés (dont ANV)	Volume TP constatés (hors ANV)
BFC	69	65
PDL	307	293
La Réunion	11	10



La Direction de FTs nous informe que :

- Les IPT resteront en région.
- Le test se réalisera à iso-effectif : 5 agents Contentieux + 1 juriste.
- Des sessions de formation sur les règles de gestion (RG) se tiendront à partir du mois de septembre.
- Les délégations seront accordées lorsque le BOPE sera mis à jour et un accès à l'outil DIANE (outil des auditeurs) sera ouvert pour l'agence Contentieux.
- Les indicateurs de suivi sont en cours de conception par l'équipe projet.
- Concernant l'interlocuteur unique, un courrier sera rédigé et envoyé au débiteur.
- Le test commencera une fois que toutes les constructions en cours seront opérationnelles.

SNAP Analyse du SNAP

Le SNAP FTs a souligné que l'agence avait repris à titre de test les IPS de moins de 650€ et qu'il est important de ne pas surcharger l'agence.

Nous avons demandé des clarifications sur les points suivants :

- Les chiffres nationaux en cas de généralisation après le test,
- L'accompagnement prévu pour les collaborateurs,
- Les indicateurs de suivi,
- La communication faite en interne et externe de France Travail,

Le SNAP FTs souligne l'importance d'un suivi régulier pendant cette phase d'expérimentation afin d'évaluer l'impact sur la charge de travail et sur la qualité du service rendu aux usagers.

Programme ARUM (Accueil Relations Usagers et Marketing)

La Direction de FTs nous a informé des transformations à venir dans nos agences dans le cadre du programme ARUM.

❖ **Constats**

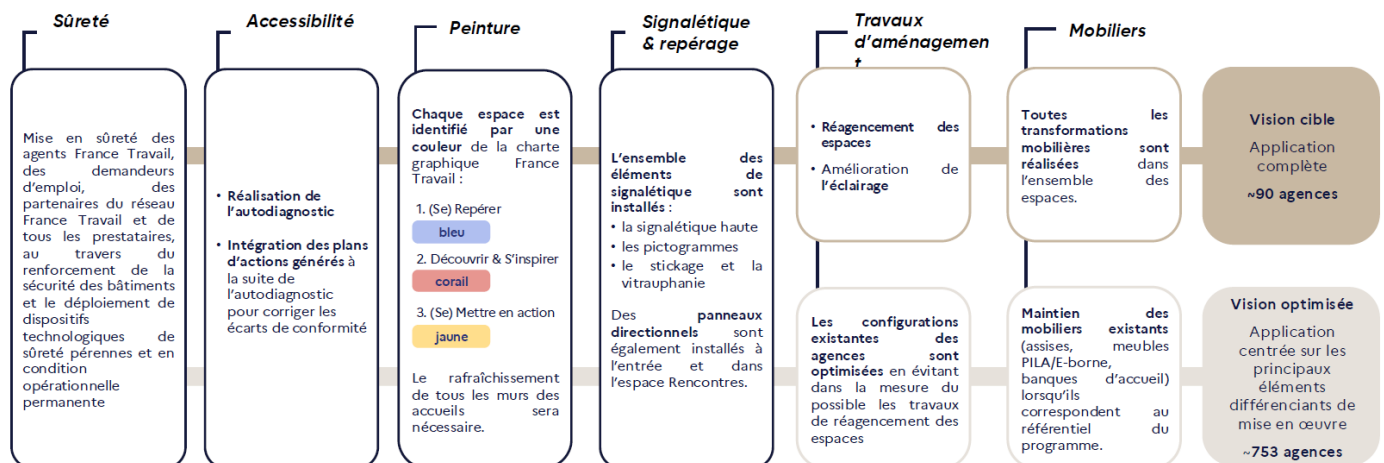
L'accueil physique tel qu'il est actuellement ne met pas suffisamment en valeur les services offerts par France Travail et est considéré comme trop administratif, ce qui nuit à notre mission d'accompagnement.

❖ **Objectifs**

- Réaménager les espaces d'accueil pour améliorer l'accueil, inspirer et mobiliser les usagers, nos partenaires, ainsi que nos conseillers.
- Créer des "carrefours de la réussite" qui soient accessibles et sécurisés, améliorant par ailleurs l'expérience des usagers et la qualité de vie au travail des conseillers, notamment ceux en situation de handicap.
- Poursuivre l'installation d'équipements de sûreté dans tous nos lieux de réception du public.

Les deux niveaux d'application des transformations en agence

Au regard des enjeux de **rapidité** et de **soutenabilité** de la transformation sur un grand nombre d'agences, **2 visions** d'aménagements ont été travaillées. Ces 2 visions partagent un **large socle de transformation incontournables**. Elles se différencient sur les dimensions les plus coûteuses de mise en œuvre : les **travaux** et les **mobiliers**.



Réunion du 31/07/2025

CSE

FTs

La Direction de FTs nous a annoncé que :

- Le projet est prévu jusqu'en 2028.
- Les configurations existantes des agences sont optimisées, en évitant autant que possible les travaux de réagencement des espaces.
- Un état des lieux a été demandé aux Managers du site de la Croix Nivert.
- Un budget de 2 000 € est alloué pour l'accueil de l'agence Croix Nivert.
- Une sensibilisation des agents est prévue par le biais de formations disponibles en e-learning.
- Une référente AARU ainsi que des relais locaux ont été mis en place.
- Des enquêtes de satisfaction seront mises en place afin de recueillir le ressenti des usagers (entreprises, DE, etc.) ainsi que des collaborateurs concernant l'agencement des accueils.

SNAP Analyse du SNAP

Les élus du SNAP FTs ont demandé des précisions concernant :

- Les mesures prévues concernant l'accessibilité et le handicap.
- Les actions mises en place pour sensibiliser et former le personnel.
- La poursuite du déploiement des équipements de sécurité et les exercices anti-intrusion.

Ces changements amélioreront à la fois l'expérience des usagers et la qualité de vie au travail.

Bien que l'accessibilité soit mise en avant, le SNAP FTs demande des engagements clairs et mesurables pour garantir que les agences soient accessibles pour tous les usagers, y compris ceux ayant des handicaps invisibles.

Concernant la sûreté, le SNAP FTs soutient le déploiement d'équipements technologiques de sécurité, mais nous demandons également une formation adéquate pour tous les agents afin qu'ils réagissent efficacement en cas d'incident.

Les élus du SNAP FTs redemandent le déploiement des exercices anti-intrusion pour l'ensemble des sites de FTs.

Le SNAP FTs est favorable à une approche collaborative qui implique tous les agents dans ce processus. Il est essentiel que leurs voix soient entendues et que leurs retours soient intégrés dans le processus décisionnel.

Une transformation réussie doit impliquer ceux qui sont en première ligne.

Compte-rendu CSSCT

Lors du CSE, il nous a été présenté le compte-rendu de la CSSCT.

Les principales thématiques abordées lors de la réunion CSSCT du 27 juin 2025 sont les suivantes :

❖ Rapport d'activité 2024 des Médecins du Travail

Sur l'exercice 2024, il a été porté une attention particulière sur les visites de pré reprise et du télétravail :

- Dans le cadre des absences de longue durée, recommandation de revenir voir le médecin lorsque la situation est stabilisée afin de pouvoir faire des recommandations à l'entreprise pour le retour de l'agent.
- Les visites de pré-reprises peuvent être demandées soit par le salarié, soit par la médecine du travail.
- Il est rappelé l'existence des RDV de liaison, permettant à un salarié de rencontrer l'entreprise en lien avec la médecine du travail pendant son arrêt maladie. À l'inverse, l'entreprise peut également solliciter ces RDV, mais le salarié n'est pas tenu de donner suite.

A Colombes, constat est fait par la Direction d'un nombre important de prescriptions d'aménagement de poste par le recours au télétravail. Rappel est fait que le statut TH ne signifie pas l'octroi automatique d'une journée de télétravail supplémentaire.

La direction insiste sur le fait que le télétravail à 100 % entraîne des difficultés pour garder l'employabilité et le maintien en compétence des salariés, ainsi que l'intégration dans le collectif.

La direction rappelle que FTs ayant la particularité de ne pas avoir d'accueil au public (sauf Croix Nivert), il ne faudrait pas que le télétravail remplace l'inaptitude.

SNAP Déclaration du SNAP au CSE

Le SNAP vous rappelle que le nombre de jours de télétravail est à la main de la médecine du travail pour les collaborateurs reconnus TH.

Donc si le médecin indique que l'état de santé exige que le collaborateur soit x jours en télétravail par semaine, c'est qu'il reconnaît que l'état de santé du collaborateur le nécessite.

En effet, le télétravail à 100% entraîne différentes difficultés et ne doit pas remplacer l'inaptitude mais si le collaborateur n'est pas en état de se déplacer mais de travailler en distanciel, le télétravail est justifié.

Pour rappel, l'ensemble de nos activités sont télétravaillables.



❖ **Visites de sites**

Des préoccupations ont été exprimées concernant les problématiques liées à l'outil CVM / la charge des portefeuilles en AACS / la fatigue ressentie par les collaborateurs / le retour de l'audit interne / le test certification d'identité NIR / l'avancement du déménagement sur le site Perspectives / la pose de télétravail occasionnel / la logistique des salles de réunion à Chavanod / ...

Ci-joint le rapport de notre Représentante de Proximité ([Lien](#)).

❖ **Bilan HSCT 2024**● **Soutien psychologique**

- Ligne d'écoute "Ma Ligne d'Écoute" : service anonyme et gratuit 24/7 via ACCA GLOBAL CARE.
- Consultations psychologiques : 35 € remboursés/séance (max 4/an) via la mutuelle. Jusqu'à 450 € pris en charge par France Travail Services pour les situations critiques (60 €/séance max).

● **Inclusion et accompagnement**

- Dispositif "Proche Aidant" : permet aux agents de concilier travail et aide familiale.

❖ **Politique de contrôle d'accès**● **Objectifs :**

- Sécuriser les accès tout en garantissant le service public.
- Maîtriser les flux de personnes dans les espaces de travail.
- Définir des zones d'accès selon leur niveau de sensibilité : ZLA (Zone de Libre Accès) / ZAR (Zone d'Accès Restreint) / ZP (Zone Privée) / Locaux techniques, de ménage et de stockage

● **Système de badge**

- Badge unique pour chaque agent, donnant accès :
 - Aux sites selon les missions et horaires autorisés.
 - À des applications internes : badgeuse, imprimantes, véhicules, restaurants d'entreprise...
- Badges visiteurs (valables un jour) et badges partenaires réguliers avec droits spécifiques.
- Badge blanc sans données personnelles visibles (photo ou nom), seul le numéro de badge y figure.

● **Profils d'accès définis**

Accès différenciés selon les profils (agents, direction, prestataires, IRP, etc.) :

- Plages horaires : de 7h45 à 18h15 pour les agents à horaires variables selon OATT, 24/7 pour les cadres au forfait.
- Accès aux locaux techniques et désactivation d'alarme réservés à certains profils.
- Prestataires (nettoyage, maintenance, sécurité) : accès selon contrat et besoins.

❖ **Absentéisme :**

Un plan d'action a été lancé pour traiter ce sujet, lié aux nouveaux indicateurs Indice Qualité de Vie et Conditions de Travail (IQVCT) et Indice d'Engagement (IE).

Nouvelle cible à 6,6% pour 2025. (6,5% en 2024)

Notre taux d'absentéisme (6,85% en 2024) reste en deçà du niveau national (7,39% en 2024), mais il est en augmentation.

❖ **Baromètre Interne mars 2025 :**

Le taux de participation est de 63%, légèrement inférieur au taux de participation national (64%) et en baisse de 3,2 points par rapport au taux de participation d'octobre 2024.

Une satisfaction élevée sur plusieurs indicateurs mais des points de vigilance sur la charge de travail et la reconnaissance.

France Travail Services se situe au-dessus ou au même niveau que le benchmark national sur la majorité des indicateurs.



Réunion du 31/07/2025

CSE

FTs

❖ Pour plus d'informations, contactez nos représentants SNAP FTs



Cécile POTIER
Elue suppléante – Collège 1



Laurent GONIN
Elu titulaire – Collège 1



Magalie COINTE
Elue titulaire - Collège 2



Juliette AUGIER
Elue titulaire – Collège 2



Laurent D'HELFF
Elu suppléant – Collège 2

On est là pour vous !



Sofia Maria CRUZ
Représentante Syndicale



Sita RAMDONEE
Représentante de Proximité

L'équipe SNAP FTs vous conseille, vous informe, vous défend :
C'est tout le sens de l'action du SNAP !

Je scanne, j'adhère !



SNAP
PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP FRANCE TRAVAIL services
Délégués Régionaux : Magalie COINTE - Laurent GONIN
Tél pro : 06 01 22 42 19 ou via Teams

syndicat.snap-pes@francetravail.fr <https://www.snap-francetravail.fr/>