RÉUNION DU 3 SEPTEMBRE 2025

VOS ELUS CSE

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

Agents de maitrise 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

Restitution de l'expertise libre relative à l'expérimentation sur les nouvelles Modalités de Suivi et d'Accompagnement

L'expérimentation sur les nouvelles Modalités de Suivi et d'Accompagnement (XP MSA) a été présentée au CSE en février 2024 dans le cadre de la de la feuille de route nationale 2024, pour adapter le modèle actuel d'accompagnement aux besoins des demandeurs d'emploi, en proposant un accompagnement plus intensif à ceux qui en ont le plus besoin et en adaptant l'intensité de l'accompagnement en fonction de la situation du demandeur d'emploi, dans une logique de parcours.

Les élus ont fait le choix d'être accompagnés par un cabinet d'expert dans le cadre d'une expertise libre qui permettait un suivi dans la durée de l'expérimentation. Ce CSE extraordinaire avait pour but de présenter les conclusions du cabinet d'expert.

Le modèle 1, basé sur la segmentation par besoin a été expérimenté sur les agences du Puy en Velay, Thiers, Ambérieu-en-Bugey, Meythet, Bourgoin-Jallieu, Villeurbanne, Lyon Part Dieu, Roussillon, Valence Victor Hugo et Valence Briffaut.

Le modèle 2, basé sur une alliance de travail avec un accompagnement à deux vitesses a été expérimenté sur les agences de Tarare et Thoiry.

Le cabinet a réalisé 87 entretiens, individuels ou collectifs sur 8 de ces sites.

Dans un premier temps, l'expertise devait uniquement se dérouler sur les agences de Roussillon et Villeurbanne, et Tarare, mais ces 3 agences n'étaient pas forcément représentatives de l'ensemble des agences avec la part d'autonomie laissée aux agences sur cette XP. Le périmètre a donc été élargi aux agences de Valence (Victor Hugo et Briffaut), Lyon Part-Dieu, Thoiry et Bourgoin Jallieu à partir de décembre 2024.

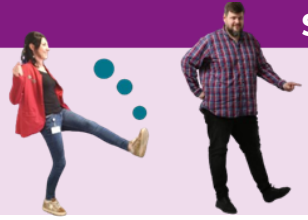
Cette XP MSA a été déployée dans un contexte peu favorable avec un manque de temps pour les revues de portefeuilles, des outils informatiques inadaptés et dans la période de transformation de France Travail. Elle a été déployée à iso-effectif.

Le cabinet fait le constat d'un accueil plutôt favorable de l'XP par les équipes (une XP qui a du sens, qui est occasion de réflexion collective…), mais dont les fortes contraintes de mise en œuvre et de déploiement, ont non seulement compromis sa réussite mais dégradé les situations de travail voire la santé de certaines équipes.

- Des **temps d'installation trop contraints** avec un démarrage de l'XP dans un contexte de transformations permanentes, qui plus est en plein été 2024, rendant difficile son déploiement.
- Un **système d'information inadapté**, générant des contraintes très fortes pour les agences au moment de la mise en œuvre de la loi plein emploi (mise en place des entretiens d'orientation et des démarrages du parcours d'accompagnement en 2025).
- Un **cadrage insuffisant** de cette expérimentation : les orientations données étaient souvent déconnectées des réalités du terrain, et les consignes évoluaient sans cesse.
- Une **surcharge de travail** remontée par les agents qui ont signalé une intensification de leur charge de travail, impactant la qualité de l'accompagnement.
- Une **prise en compte insuffisante des alertes** et difficultés vécues par les agences tout au long de l'expérimentation

Ces conditions de déploiement ont entraîné des conséquences psychosociales, des situations de détresse et un risque accru d'épuisement professionnel ont été observés. L'expert a indiqué que la mise en œuvre de l'XP était à mettre en lien avec des arrêts de travail longs, et des projections de départ de l'établissement. La mise en place de la Loi Plein Emploi a été considérée par certains comme « la goutte d'eau ». Certains agents ont eu besoin de faire appel à un tiers aidant pour la première fois de leur carrière.

SNAP
PROCHE, ACTIF, humain !
Syndicat NAtional du Personnel de France Travail
REGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES
Cliquez ici pour adhérer au SNAP
syndicat.snap-ara@francetravail.fr www.snap-francetravail.fr



RÉUNION DU 3 SEPTEMBRE 2025
2/2

CSE Auvergne Rhône-Alpes

L'expertise indique que les situations de travail ont été dégradées sur l'ensemble des agences :

- Travail sans valeur ajoutée (codification « en masse »), situations de surcharges de travail (prise en main de son portefeuille et efforts d'adaptation permanents), perte de sens et sentiment de réaliser un travail dégradé ou empêché, tensions entre équipes ou avec l'ELD,
- Fortes déceptions, voire de la colère, exprimées à l'égard de l'XP, à la hauteur de l'intérêt qu'elle avait suscité ou de l'espoir de voir s'améliorer la qualité du travail.

Le rapport souligne l'importance des équipes locales de direction, qui, quand elles étaient complètes et formées ont pu faciliter la mise en place de l'XP (Anticiper et devancer les difficultés, « traduire » les orientations peu claires ou descendantes, et mettre en place les adaptations nécessaires, prioriser les prescriptions et réguler les charges de travail : lever la pression sur certains aspects de l'XP…).

L'état des effectifs, aussi bien en nombre qu'en expérience a également été un plus pour la mise en place. À l'inverse, les agences en sous-effectif, ou avec une ELD incomplète ou inexpérimentée ont été mises en grande difficulté. Enfin, mener de front deux XP fait que les priorités se bousculent.

Le DRAO nous indique que le choix d'un tirage au sort pour définir les agences a été fait pour une évaluation scientifique, ce qui fait qu'une agence déjà en difficulté pouvait être retenue.

SNAP Pour le **SNAP**, cette mise en difficulté de collectifs déjà fragilisés aura des impacts forts sur les agents, y compris dans la durée.

La taille des portefeuilles varie fortement d'une agence en fonction des besoins de l'agence, et reflète les compromis trouvés :

- Contenir la taille des portefeuilles intensifs,
- Contenir la charge de travail des gros portefeuilles,
- Préserver l'homogénéité des profils de besoins des DE dans chaque portefeuille.

La maîtrise de la charge de travail des gros portefeuilles a été soulevée, notamment en lien avec les actes métiers répétitifs à réaliser qui sont proportionnels au nombre de demandeurs d'emploi dans les portefeuilles. Par exemple, plus il y a de demandeurs d'emploi, plus les sollicitations et les réponses à apporter sont nombreuses, pour autant il faut répondre aux CVM dans un délai de 48 heures. Cette charge de travail semble pourtant difficilement reportable, et en cas d'absence (congés, maladie, formation), peut s'accumuler, malgré une organisation pour pallier les absences.

Comme dans le rapport d'expertise sur l'accompagnement intensif, il est également souligné que les activités contraintes et transverses font qu'il n'y a pas assez de temps pour la gestion des portefeuilles. Pour autant il n'est pas souhaitable d'alléger les plages contraintes de ces portefeuilles pour ne pas nourrir un sentiment d'iniquité

Cette XP doit permettre de tirer des enseignements pour ne pas reproduire les mêmes erreurs à l'avenir :

- Conditions nécessaires au déploiement d'un nouveau modèle : étapes et planning, progressivité de la mise en œuvre, outils et ressources à disposition, gestion des alertes et difficultés…
- Conditions organisationnelles au sein des agences : pré diagnostic, identification et évaluation des risques, actions de prévention graduées et adaptées à mettre en œuvre (plannings, effectifs, conditions d'apprentissage, …).

Alors que les agences sont parvenues à construire des solutions et des équilibres malgré les contraintes qui étaient les leurs, ont développée des outils, des solutions organisationnelles innovantes, la direction générale a fait en mai le choix d'aller sur un autre modèle que ceux expérimentés, avant même le bilan qui sera réalisé en fin d'année (pour évaluer le retour à l'emploi à 6 mois).

SNAP Pour le **SNAP**, le rapport confirme une vision que nous avions déjà depuis plusieurs mois concernant la mise en place de ces expérimentations. Alors que la direction indique qu'on part du terrain pour construire ensuite, cela ne correspond pas au ressenti des agences, ni à ce qui a été réellement mis en œuvre. Les élus du **SNAP** souhaitent que pour les prochaines expérimentations, le point de départ sera véritablement le terrain. La direction a indiqué que, pour le suivi délégué, seuls 20% des demandeurs d'emploi ont été orientés, contre 80% initialement prévus. Quelles conclusions sont tirées ? Pour le **SNAP**, cela montre que les agents s'intéressent au suivi des demandeurs d'emploi au-delà de simples aspects statistiques, particulièrement lorsque l'offre de service des partenaires n'est pas suffisante, adaptée ou pertinente pour répondre à leurs besoins.
SNAP Les élus du **SNAP** rappellent que ce dossier fait écho à **l'expertise sur l'accompagnement intensif**, avec des similitudes notables, notamment sur la perte de sens du travail et l'insatisfaction croissante des conseillers. Aujourd'hui, nous pouvons constater que cela contribue à une ambiance morose dans les agences.

Les agences qui étaient dans l'expérimentation ont eu le choix entre poursuivre l'organisation mise en place en ajustant quelques points, sans nouveau cadre de suivi expérimental, ou de rejoindre une nouvelle phase consistant à travailler avec la Direction Générale et la Direction Régionale sur la construction d'hypothèses pour le modèle futur. Le DRAO a demandé aux Directeurs d'agences de faire le point avec les collectifs pour prendre une décision sur l'orientation pour les mois à venir, les agences de Tarare, Bourgoin et Roussillon ont souhaité rejoindre le groupe national, les autres restant sur un fonctionnement proche de l'XP.

Vous pouvez retrouver ici le rapport complet d'Ergonomnia.