

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SNAP



**CSEC**  
Comité Social et  
Economique Central

## RÉUNION DU 12 FEVRIER 2026

### Ordre du jour de la réunion

- Centralisation des formulaires U1 pour toute la France
- L'expérimentation de l'accompagnement des personnes licenciées pour inaptitude
- Questions diverses

### CENTRALISATION DES FORMULAIRES U1 POUR TOUTE LA FRANCE

Pour faire valoir leurs droits, les demandeurs d'emploi (DE) qui travaillent dans des pays transfrontaliers utilisent les formulaires U1 (75.000 formulaires en 2025) et bénéficient de DAL frontalières. Cela relève du régime général. Elles seront désormais centralisées au sein d'une plateforme en Grand Est (GE). Les moments clés restent bien dans l'agence géographique. Les annexes 2 et 3 restent dans les agences actuelles (IDF).

Les réponses aux demandes du réseau faites par C'zam auront une réponse sous 48h00. Une hotline téléphonique sera ouverte pour les situations d'urgence.

La région GE représente le plus fort volume d'activité frontalière et a déjà installé des échanges de données avec le Luxembourg et certains cantons de suisse. Il y aura des ETP supplémentaires alloués à la région pour prendre en charge l'activité.

La question du traitement des U1 est venue de manière importante dans les groupes de travail notamment de la part des 5 régions ayant le plus gros volume d'activité.

La question de la centralisation est donc remontée très vite. Le bénéfice attendu est autour de la maîtrise de l'activité.

On a une difficulté dans le Système d'Information (SI) à trouver le référentiel des caisses de chômage dans l'Union Européenne. La recherche est fastidieuse. Si on centralise, on peut retravailler le processus dans une logique de simplification et on peut recevoir les U1 plus tôt et éviter des frictions à l'accueil. GE reçoit des U1 à l'extérieur du SI. On a une plateforme européenne dématérialisée : RINA. Elle est connectée à la GED et ainsi, on peut traiter l'U1 comme n'importe quelle Attestation Employeur. C'est un gain induit et un gain de service pour les DE eux-mêmes. Cela impose un échange avec chacun des états membres donc ces gains seront progressifs.

Le dernier avantage est le pilotage. Parfois, il faut plusieurs mois pour avoir les U1. France Travail services (FT's) intervient uniquement sur le recouvrement des factures présentées aux états membres sur les allocations versées. Si on centralise, on industrialise le traitement et la saisie rébarbative. Le fait de le faire à la chaîne permet aussi de développer un robot pour la saisie.

Dernier point, la fraude. Il y a énormément de formulaire papier frauduleux.

ARA a la plus forte charge après Grand Est. Ce sera la dernière des 5 régions à décentraliser vers GE ainsi, le dispositif sera déjà bien éprouvé.

Il faut convertir les monnaies tous les jours pour traiter les DAL frontalières.

### Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

[laurent.merique@francetravail.fr](mailto:laurent.merique@francetravail.fr)

Isabelle DE OLIVEIRA

[isabel.de-oliveira@francetravail.fr](mailto:isabel.de-oliveira@francetravail.fr)

Maryvonne HO SACK WA

[m.ho-sack-wa@francetravail.fr](mailto:m.ho-sack-wa@francetravail.fr)

Laurence THIREAU

[laurence.thireau@francetravail.fr](mailto:laurence.thireau@francetravail.fr)

Frédéric PICHON DE BURY

[fred.pichondebury@francetravail.fr](mailto:fred.pichondebury@francetravail.fr)

Myriam SURLEMONT

[myriam.surlemont@francetravail.fr](mailto:myriam.surlemont@francetravail.fr)

### Votre Représentant syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

[jl.miraglia@francetravail.fr](mailto:jl.miraglia@francetravail.fr)

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

[syndicat.snap@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 12 FEVRIER 2026

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

### Intervention du SNAP

Combien de recrutements sont prévus en Grand Est et comment cela va impacter les autres établissements dans le cadre des répartitions d'effectifs notamment avec la baisse des effectifs sous plafond cette année ? C'est le jeu des vases communicants.

Quels seront les impacts sur les agents qui traitaient les formulaires U1 et les DAL frontalières jusqu'ici et ce, d'autant plus, s'il y avait déjà des formes de centralisation dans les régions concernées ?

Par ailleurs, il y aura, inexorablement, une perte de compétences des collègues dans les sites. Ce sont bien les collègues en agence qui seront face aux DE et qui devront répondre.

Pour ce qui est des gains, il ne faut pas négliger les effets collatéraux éventuels. Le temps passé à traiter d'éventuels problèmes peut créer une charge réduisant les gains de temps issus de la centralisation. Cet aspect n'est pas mesuré dans le dossier (s'réception des DE, etc.).

Il nous semble qu'une centralisation pour les régions moins rôdées à traiter ces formulaires est logique. En revanche, les régions transfrontalières notamment comme ARA ont bien la compétence et la capacité de simplifier les processus.

### Réponses de la Direction

La plateforme RINA existe déjà et elle est déployée dans l'ensemble des pays européens. C'est une ouverture à France Travail (FT) GE.

Les 5 régions les plus concernées étaient dans le groupe de travail. Elles se sont accordées sur le fait qu'il fallait un contrat de service.

Il y a un double service :

- Une hotline permettant de répondre immédiatement aux demandes quand le conseiller a le DE en face. On est dans une compétence partagée. La ligne téléphonique a été proposée par la région Grand Est pour créer la confiance. Il va y avoir une période d'accompagnement au changement. La ligne sera tenue par un CRI. Sur les réclamations, elles seront traitées par l'agence. Il y aura des échanges en back-office avec la région Grand Est.
- L'avantage de dématérialiser les U1, c'est que ces documents seront visibles de tous à tout moment y compris en accueil physique. L'enjeu est d'éviter que la dématérialisation soit faite par les conseillers dans les agences locales. Il faut éviter cette charge de dématérialisation et le faire faire par les états membres.

### Pilotage

Par rapport, aux indicateurs, il y a un chantier pilotage. Il est difficile de repérer ces DAL. C'est le travail qui sera fait par le contrôle interne. Ils regarderont les réclamations, les C'zam. Actuellement, on n'arrive pas à avoir les C'zam sur ce champ. Ce sera affiné. On a un problème dans le script avec la DAL frontalière. Si le DE remplit mal, la DAL n'est pas topée en tant que DAL transfrontalière.

Il s'agit d'engager des travaux pour mieux repérer les DAL transfrontalières pour avoir une bonne estimation de la charge. On est sur des estimations de modèles de charges. La direction métier fournit les éléments qui constituent les actes métiers et la direction de la performance fait tourner ses modèles de charges-ressources grâce aux enquêtes temps.

### RPA (Robotic Process Automation ou automatisation robotisée des processus )

Le robot n'est pas encore développé mais il y a l'expérience d'un robot à FTs qui n'est plus en fonction. Il est en cours de développement. Pour clarifier les choses, il s'agira de 2 robots :

- Sur la saisie des U1
- Sur la conversion monétaire.

Dans la démarche, on part de la liste des irritants qui remontent. On identifie les actes sans valeur ajoutée et s'il est opportun de proposer un robot. On ne sait pas si l'Intelligence Artificielle sera mobilisée. Le robot applique des règles. Il n'analyse pas. L'IA a une capacité d'analyse. Le modèle charge-ressource est fait sans robot, c'est





RÉUNION DU 12 FEVRIER 2026

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

pour cela qu'il y aura du CDD, le temps d'automatiser les processus. La centralisation avec le robot coûtera moins chère.

### Recrutement

L'élément discriminant, ce n'est pas les ETP. On isole un besoin et on affecte les effectifs. Il y a un impact sur le reste des agences mais la centralisation coûte moins chère. Le gain est aussi un gain de maîtrise d'activité. Il s'agit de traiter les U1 avant leur arrivée dans les agences.

Ces estimations sont du prédictif et seront confrontées à la réalité du terrain. Sur le dernier trimestre, il y aura des enquêtes temps. Pour 2026, la région GE et la Direction de la performance et des métiers ont travaillé sur le recrutement. Il y a un calibrage pour l'année 2026. En plus des ressources qui existent déjà, on est autour d'une trentaine de conseillers pôle appui gestion sans compter la partie management. Sur les effectifs globalement, il y a des répartitions à la maille des régions. Puis, les choix dans chaque région sont faits par les régions, elles-mêmes.

### Formation

Sur la question de la formation, il y a deux profils, des gestionnaires appui et des conseillers CRI. Pour les CRI, c'est le même parcours FRG auquel on adosse la coordination européenne. Il y a des ateliers développement de compétences pour les gestionnaires appui. Il y a aussi le maintien des compétences pour les autres. Le nom du CRI restera celui de l'agence locale et la veille réglementaire sera organisée avec le gros guide. Le reste continuera à être animé dans le réseau. La Direction a prévu d'installer une cartographie des compétences.

### Pourquoi on a centralisé en GE ?

A partir des remontées d'irritants et des réclamations, on a réuni les régions et on leur a offert la centralisation. GE a proposé de prendre en charge cette centralisation et toutes les régions ont voté favorablement.

### Pas de centralisation sur la totalité du parcours

On veut pouvoir continuer à négocier des situations à l'accueil. Le parcours d'actifs frontaliers n'est pas le même que les intermittents. Les agents souhaitent garder la compétence et le lien quotidien avec les DE. Ils ont apprécié la centralisation mais ils ont souhaité garder l'expertise sur le reste du parcours. Ils ont demandé un lien permanent avec la région GE pour une animation autour de la question frontalière pour maintenir une forme de communauté.

### Quelles informations apportées aux régions transfrontalières ?

Des documents sont prêts à être diffusés pour que les agents soient rassurés.

### Impacts immobiliers en GE

GE aura à regarder son schéma immobilier et RH.

### Intervention du SNAP

Vous évoquez les régions qui ont voté favorablement, qui a voté précisément ?

Concernant les renforts d'une trentaine d'ETP, vous avez évoqué des CDD tant qu'il n'y a pas de robot. Quelle volume de CDD ? Quel est le plan de recrutement compte tenu de la montée en charge et en compétence des collègues notamment avec l'élargissement de la zone européenne couverte ?

Quels Impacts sur les agences ayant une forte activité sur ce champ ? La Direction évoque un impact sur la répartition des effectifs entre les régions et dans un 2<sup>ème</sup> temps, que les répartitions internes à la région sont du ressort de la région. A ce titre, nous ne disposons pas d'une situation claire sur l'impact en ETP sur les équipes. Il nous semble que l'engagement qui devrait découler de l'objectif de cette centralisation puisqu'il s'agit de dégager du temps pour mieux accompagner les DE en transférant une activité complexe, c'est que les agents aient plus de temps pour accompagner les DE donc les gains ne doivent pas être utilisés à d'autres activités.

### Réponses de la Direction

#### Qui a voté pour ce projet de centralisation ?

Ce sont les Directeurs et Directrices régionaux (ales) qui ont voté favorablement. Il y a des régions sponsors sur le projet : ARA, BFC, HDF et IDF par rapport à la suspicion de fraude. Le projet émerge d'irritants et d'une sur représentation de la fraude.





RÉUNION DU 12 FEVRIER 2026

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

### Y aura-t-il d'autres centralisations à venir ?

Sur les évolutions organisationnelles et les autres projets de centralisation, une réflexion est menée pour un centre de gestion partagée pour les agents publics, par exemple.

Un bilan sera présenté sur toutes les centralisations qui ont été mises en place.

### Sur l'IA

Sur l'intelligence artificielle, dans un RPA, il n'y a aucune intelligence. C'est un enchaînement d'automatisation mais ce n'est pas de l'intelligence artificielle. L'OCR (optical character recognition) existe aussi depuis longtemps, par exemple. C'est une solution de reconnaissance de caractères.

On n'a pas la réponse technique pour l'instant sur l'usage ou pas de l'IA. Si la réponse sur l'automatisation comporte de l'IA, cela fera partie d'un cas d'usage qui sera présenté au CSEC. Le métier a passé une commande à la Tech.

### Nature des recrutements

L'estimation sur les ETP faite sur la fin d'année : 30 effectifs permanents en CDI avec la faculté de recruter des renforts CDD en plus, le temps de mettre en place le RPA.

### Et les DROM ?

Les DROM font partie de la centralisation. Il y aura des messages indiquant les horaires de la plateforme.

RINA : est une plateforme qui est opérable entre les certificateurs à savoir qu'on ne peut pas mettre 900 agences sur la plateforme. Le maximum est de 3. Ça permet d'avoir le document à la source et d'éviter les fraudes.

### Sur l'utilisation des gains de temps

Le CRI aura plus temps à consacrer à la personne et pourra mieux le renseigner.

### L'EXPERIMENTATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES LICENCIÉES POUR INAPTITUDE

La Conférence Nationale du Handicap d'avril 2023 a fait un certain nombre de préconisations.

Pour rappel, en 2023, il y a eu 12.000 licenciés pour inaptitude et ce chiffre augmente de 12% par an.

On note une durée d'environ 7 mois entre le licenciement et l'inscription à France Travail.

Une expérimentation sur 8 départements (64 agences) est prévue en 2026. Elle aura lieu durant toute l'année 2026 afin de repérer au plus vite les personnes en situation de handicap et de prévenir le chômage de longue durée.

L'objectif sera de mobiliser tous les outils autour de l'accès aux droits et de la compensation du handicap.

L'accompagnement est constitué de briques. Une Brique est un ensemble de réponses individuelles et collectives (ateliers, entretiens...) répondant à des besoins identifiés pour les personnes en rupture d'emploi en lien avec la santé.

3 briques :

1-Le rétablissement

Des ateliers ou RDV sur 3 ou 4 mois maximum individuels ou collectifs

2-L'accès aux droits

Des ateliers ou RDV sur 3 ou 4 mois maximum individuels ou collectifs (infos santé, handicap, droits financiers...)

3-La compensation

Des ateliers ou RDV sur 3 ou 4 mois maximum individuels ou collectifs

Ces briques s'organisent sur chaque territoire entre France travail et Cap emploi et font appel à des compétences internes et/ou partenariales (CARSAT, CPAM...).

Tous les départements sont outillés et le début du 1<sup>er</sup> acte de cette expérimentation devra avoir lieu dans les prochaines semaines. Cap emploi devrait avoir des dotations supplémentaires.

Pour le **SNAP**, même si le projet est louable et répond à un besoin, il pose toujours la question des moyens. Encore une fois, il s'agit de faire toujours plus avec toujours moins !





RÉUNION DU 12 FEVRIER 2026

**CSEC**

Comité Social et  
Economique Central

### QUESTIONS DIVERSES

Le **SNAP** souhaiterait avoir d'autres informations suite à la réunion entre la DGEFP et FT du 27 janvier 2026 sur la protection sociale des agents publics.

La DG nous informe qu'une autre réunion est prévue sur le statut public le 16 février 2026.

Le **SNAP** a fait remonter une alerte à la suite de problèmes de connexion à DIGIPOSTE signalés par plusieurs collègues.

Un retour sera fait au CSEC concernant Digiposte.

