

SANAD
 PROCHE,
 ACTIF,
 humain !



CSE
Occitanie

RÉUNION DU 17 MARS 2026

VOS ELUS CSE

Frédérique SERIN

Vincent MUTEL

Karine BENAZECH

Yves CIUTAT

Sophie GRIL

Frédéric TERRAL

Mina AZZA

Joel ETIENNE

Christophe CHOPINEAU

Christine CANTAN

Jérôme BONNIER

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Jean Luc BONNET

VOTRE DELEGUE REGIONALE ADJOINTE

Sophie GRIL

Information sur le Programme Optimisation Indemnisation

Le programme « Optimisation de l'indemnisation » a été lancé en 2025 et vise à améliorer les conditions de travail des conseillers en leur dégageant du temps au profit de la relation usagers.

Ce programme repose sur des leviers numériques (automatisation, RPA, IA) autour de 4 axes.

| Automatisation et dématérialisation | Trop-perçus | Lutte contre le non-recours | Accompagnement du CRI |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilisation des liquidations provisoires et automatisation • Développement des RPA • Automatisation/dématérialisation DAL et des saisies à tiers détenteur (SATD) • Meilleure exploitation des données de l'actualisation • Amélioration et corrections des irritants SAE • DSN : renforcement de la qualité des données pour automatiser les traitements, fiabiliser les droits et préparer les futures évolutions réglementaires. • Flux et échanges inter-organismes : moderniser les échanges, harmoniser les référentiels avec nos partenaires et sécuriser la qualité des données permettant de mieux payer les demandeurs d'emploi. | <ul style="list-style-type: none"> • Simplification et digitalisation des remboursements (grâce à la généralisation des nouveaux modes de remboursement : e-paiement, CB, TPE (en test), appli mobile). • Mises en œuvre des pistes en rupture (ex : décalage de l'actualisation) • Modernisation du SI TP • Plan d'action spécifique sur la prévention des trop-perçus (automatisation de certains manquements, automatisation de certaines communications) | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'information des usagers et automatiser les notifications pour renforcer l'accès au droit et réduire les situations de non-recours (liquidation provisoire, information systématique d'un droit potentiel, allocations décès) • Amélioration des simulateurs • Dématérialisation du parcours usager auprès des IPR | <ul style="list-style-type: none"> • Refonte de MAP Indemnisation (nouveaux écrans, gestion des affectations dans les portefeuilles) • IA (FTS appui indemnisation, Néo Indemnisation) |

Ce programme qui s'inscrit dans une trajectoire allant jusqu'en 2027 est également adossé au programme « MAP Indemnisation » pour lequel la Région est pilote.

| CLÔTURÉES EN 2025 | EN COURS | A VENIR |
|---|---|--|
| <p>2024-2025 (6 mois) Certifications de l'identité sur un Périmètre 3 attentes inscription relatives à l'identité + attentes CNAV Résultat : test concluant / généralisation</p> | <p>Appui IA aux conseillers pour les réponses aux questions réglementaires</p> | <p>2026 (en instruction) Mise à disposition du flux FICOPA pour la vérification d'identité bancaire</p> |
| <p>2023-2025 (20 mois) Détection et transmission automatique des courriers relatifs au droit à l'erreur et aux manquements (M66 et M67) Résultat : test concluant / généralisation en juillet 25</p> | <p>2025 : juin – à définir Evolution du modèle de recouvrement par la mise en place d'une cellule de recouvrement spécialisée</p> | <p>2026 (en instruction) Développement des compétences managers NB : porteur / DRH RS</p> |
| <p>2025 (1 mois) Liquidation provisoire – amélioration de l'information à l'allocataire Résultat : test concluant / généralisation</p> | <p>2025 : juillet – novembre Tri des bulletins de salaire via l'IA <i>Généralisation en cours</i></p> | <p>Avril à août 2026 (en instruction) Décalage de l'actualisation (régions en cours d'identification) => Régions en cours d'identification</p> |
| <p>2025 (6 mois) Courrier d'information vers les personnes justifiant de la condition d'affiliation pour déposer une demande expresse Résultat : test concluant / généralisation terminée au 01/12/2025</p> | <p>2025 à juin 2026 MAPI : 79 agences tests sur 15 régions (hors Martinique, PDL, CVL et Mayotte)</p> | |
| <p>2025 : février – novembre Paiement par carte bancaire via les TPE en agence (3 agences)</p> | <p>2026 : janvier – juin Paiement par carte bancaire via lien de paiement (extension sur des agences IDF)</p> | |

En Région, la DDO et le Service PIAR sont chargés d'accompagner le réseau sur l'avancement de chacun des axes de ce programme.



RÉUNION DU 17 MARS 2026

CSE

Occitanie

Feuille de route

| | Dans 3 mois | Dans 6 mois | Dans 12 mois |
|---|---|--|--|
| Pour les demandeurs d'emploi | <ul style="list-style-type: none"> Non-Recours <ul style="list-style-type: none"> Cadrage du programme de sécurisation financière et lancement de la phase de consultation | <ul style="list-style-type: none"> Non-recours <ul style="list-style-type: none"> Généralisation de la détection automatique des droits et information Information des ayants-droits en cas de décès Simplification du passage chômage-retraite | <ul style="list-style-type: none"> Non-Recours <ul style="list-style-type: none"> Amélioration des simulateurs pour renforcer la lisibilité des droits Modernisation du processus IPR et meilleure information TP <ul style="list-style-type: none"> Généralisation des nouvelles modalités de remboursement (à confirmer selon la preuve de valeur) |
| Pour le réseau France Travail et ses partenaires | <ul style="list-style-type: none"> Automatisation et dématérialisation <ul style="list-style-type: none"> Correction de 10 irritants SI Accompagnement du CRI <ul style="list-style-type: none"> MAP1 - I : livraison de l'écran pour faciliter la gestion globale du compte (agences pilotes) TP <ul style="list-style-type: none"> Livraison des nouvelles générations de grilles de lecture des TP | <ul style="list-style-type: none"> Automatisation et dématérialisation <ul style="list-style-type: none"> Livraison de Néo Indemnisation Accompagnement du CRI <ul style="list-style-type: none"> MAP1 : déploiement national des nouveaux écrans (généralisation) TP <ul style="list-style-type: none"> Centralisation à FTs des TP fraudes Centralisation des démarches actives de recouvrement Mise en œuvre du décalage des dates d'actualisation et/ou de paiement mensuel IDF : XP cellule centralisée démarche active de recouvrement Livraisons des grilles détaillées de lecture des TP | <ul style="list-style-type: none"> Automatisation et dématérialisation <ul style="list-style-type: none"> Baisse de la charge de travail administrative et technique de 20% grâce à la livraison dans le SI de plusieurs évolutions majeures (meilleure gestion des données, revue des règles de liquidation automatique, de la gestion de l'activité non-salariés, etc.) Corrections de 40 irritants SI Accompagnement du CRI <ul style="list-style-type: none"> Amélioration des notifications via MAP-I TP <ul style="list-style-type: none"> Modernisation de la démarche active de recouvrement dans le SI TP Le bon droit, au bon moment (sous réserve des orientations gouvernementales) <ul style="list-style-type: none"> Simplifications réglementaires Nouvelle CAC |

SNAP Ce contexte avec « une relation usagers qui souffre du manque de temps disponible des conseillers GDD pour agir en proactivité » s'explique aussi, pour le **SNAP Occitanie**, par le manque de ressources.

Tous les actes administratifs ne se valent pas. Ainsi, la saisie des AE, qu'elle soit ou pas externalisée, est un acte administratif et constitue le socle de l'étude des droits.

Que le conseiller GDD soit en proactivité ou qu'il réponde aux sollicitations, pour le **SNAP Occitanie**, il importe qu'il ait la capacité d'analyse, de compréhension et de correction des divers traitements.

La fiabilisation des liquidations provisoires et automatiques demeure un débat de fond : il n'est en effet pas rare de devoir reprendre ces dossiers. De même, la fiabilisation des informations issues de la DSN est nécessaire : ainsi, il n'est pas rare, pour le conseiller GDD, d'être confronté à de nombreux cas de dates de début de contrat erronées, par exemple en cas de CDD transformé en CDI (la date de début apparaissant étant, trop souvent, celle du CDI).

De même, pour le **SNAP Occitanie**, il y a urgence à ce qu'un ensemble d'organismes aient la capacité d'échanger un certain nombre d'informations... par exemple sur la saisie des déclarations mensuelles ou trimestrielles de chiffres d'affaires (CA) pour les activités non salariées régies sous le statut de la micro-entreprise, ce qui permettrait, outre qu'un gain de temps, une sécurisation de la saisie du bon CA.

Par ailleurs, le **SNAP Occitanie** est dubitatif quant à la stabilité du cadre réglementaire au vu des incessants échanges entre le gouvernement et les partenaires sociaux sur le sujet.

La Direction peut-elle préciser :

- Ce qu'est ce décalage de l'actualisation,
- Quels sont les 10 irritants SI corrigés en 2025 et la liste des 40 autres devant être corrigée en 2026.

Le **SNAP Occitanie** ne peut que réitérer son étonnement et sa déception concernant le cadencement de MAP Indemnisation avec une longue phase test avec peu de développements et une courte période entre la livraison des principaux lots et le démarrage de la généralisation de ce déploiement.

Le **SNAP Occitanie** note la propension marquée et accentuée ces derniers temps d'une politique de centralisation de nombreuses activités (études mandataires, traitement des formulaires U1 et DAL frontalières, traitement du NIR, centralisation des annexes relatives aux dockers, marins et journalistes, TP fraudes, démarches actives de recouvrement...). La Direction peut-elle préciser sa stratégie à moyenne ou longue échéance en la matière autre que les seuls gains de temps attendus ?

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 17 MARS 2026

CSE

Occitanie

La Direction a-t-elle une mesure des risques au regard des difficultés d'échanges éventuels mais nécessaires entre agent « de proximité » et agent « centralisé » que cela pourrait générer, sans pour autant parler de l'insatisfaction posée par le regard client ?

Le **SNAP Occitanie** demande aussi à la Direction que le déploiement de ce programme tienne compte du cadencement des activités Indemnisation (actualisation – paiement, pics de saisonnalité).

Enfin, le **SNAP Occitanie** note un grand absent dans ce programme Optimisation Indemnisation, à savoir l'activité de traitement des CVM dont la charge.

La Direction indique ne pas connaître le détail des correctifs apportés aux irritants SI.

Aujourd'hui, l'actualisation s'ouvre le 28 du mois alors que le mois n'est pas terminé et que les DE peuvent encore travailler. Le décalage de l'actualisation au 1^{er} du mois suivant doit permettre aux DE de connaître avec précision leur activité du mois écoulé et, ainsi, limiter les éventuels TP. Pour l'heure, ce sujet est toujours en cours d'instruction.

Au titre de la lutte contre le non-recours, la Direction a la volonté de suppléer à la désinformation des ayants-droits en cas de décès du DE.

Pour la Direction, la plus-value d'une démarche de centralisation porte sur le coût du développement et le maintien des compétences. La Direction note l'alerte sur la capacité du CRI à avoir une relation facilitée avec les unités : ce lien direct existe pour les études mandataires avec France Travail Services qui prend en charge et répond aux demandes.

La Direction considère pertinent que les conseillers GDD soient proactifs là où il y a les besoins : en cas de rejet, pour les situations complexes ou en cas de TP possibles.

Enfin, la Direction veut travailler sur la mise en œuvre d'une démarche de mutualisation au niveau régional et non pas uniquement au niveau infra-départemental et, plus globalement, elle veut mener une réflexion sur la façon dont l'activité des CRI est organisée.

SNAP Ce programme ressemble étrangement au programme trajectoire GDD de 2016 qui, au nom de la dématérialisation et de l'externalisation, prévoyait déjà de faire gagner du temps aux conseillers GDD. Or, nous avons pu constater par la suite qu'il avait fallu faire marche arrière. En effet, l'Etablissement est passé de 950 agents GDD et double-compétences à 650. Ne commettons pas les mêmes erreurs...alors qu'aujourd'hui il y a près de 800 conseillers GDD.

Avec l'automatisation des dossiers, les conseillers CRI ne traitent que les dossiers avec des dysfonctionnements ce qui implique un travail de rattrapage à effectuer. Dès lors, il est difficile d'imaginer que nos collègues puissent gagner du temps sur le traitement de ces dossiers. L'évaluation du programme Optimisation Indemnisation sur ce champ du gain de temps en déterminera sa réussite ou non.

Aujourd'hui, l'évolution de l'outil MAP Indemnisation est surtout utile aux CDDE en situation d'accueil.

Enfin, le **SNAP Occitanie** porte une alerte et une demande fortes auprès de la Direction concernant la dématérialisation des dossiers CSP.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 17 MARS 2026

CSE

Occitanie

Information sur la classification de droit public

Une évolution de l'accord relatif à la Classification du 22/11/17 est proposée par la Direction Générale. Ces changements concernent la nomenclature des métiers et intègrent des mises à jour comme les créations d'emploi ou les changements d'intitulés.

La grille de classification des agents publics est régie par 3 principes :

- Un emploi du référentiel des métiers ne peut être positionné qu'au sein d'une seule catégorie d'emplois,
- A l'intérieur d'une même catégorie d'emplois, un emploi peut avoir une amplitude sur plusieurs niveaux,
- L'amplitude d'un emploi donné ne couvre pas nécessairement l'intégralité des niveaux d'une catégorie d'emplois.

14 emplois sont créés, principalement dans les métiers de la filière support ainsi que 5 regroupements de métiers, 13 changements d'intitulés et 12 changements d'amplitude.

Pour être applicable, ces dispositions doivent faire l'objet d'une décision du Directeur Général qui devrait arriver au plus tard fin mai pour une mise en œuvre début juin.

Informations sociales

Au titre de l'opération de rééquilibrage OPERA entre les Etablissements, France Travail Occitanie est l'une des rares régions à bénéficier d'une évolution positive de ses effectifs en 2026, à savoir + 19 ETPT CDI et + 27 ETPT CDD.

La Direction finalise la BDE Non-Manager qui devrait être diffusée jeudi 19 mars et sera principalement orientée vers les emplois de conseiller.

La Direction prévoit également le recrutement d'une nouvelle vague de contrat de professionnalisation sur l'emploi de conseiller GDD.

Elle va s'attacher à évaluer avec leurs ELD respectives le travail mené par les conseillers GDD en cours de contrat de professionnalisation en vue de leurs titularisations (hors BDE).

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr