

SANAD
 PROCHE,
 ACTIF,
 humain !



CSE
Occitanie

RÉUNION DU 30 AVRIL 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

Point d'avancement sur l'expérimentation sur les Nouvelles Modalités de Suivi et Accompagnement (NMSA – XP MSA)

Le précédent point d'étape remonte à novembre 2025 c'est-à-dire au moment de l'entrée dans la phase pilote du modèle cible. Pour rappel, le modèle cible juxtapose des portefeuilles Intensifs et Essentiels (ex Agiles) selon la capacité d'agir du DE.

Ces deux typologies de portefeuilles se distinguent par des caractéristiques spécifiques :

- Intensif : 50 DE, 6 mois en moyenne d'accompagnement (à l'appréciation du conseiller, selon l'évolution du DE), intensité d'actions et de contacts ;
- Essentiel : posture de supervision, approches collectives, mobilisation possible de l'intensif ou du RPE.

En Région, sur les 15 agences engagées dans l'XP MSA, 7 agences (Auch, Foix, Lourdes, Montauban Nord, Muret, Perpignan San Vicens) ont fait choix d'intégrer cette phase pilote (pour 67 agences au niveau national).

Les 8 autres agences (Albi, Alès Avène, Carcassonne, Castelsarrasin, Lavelanet, Narbonne, Toulouse Cartoucherie, Villefranche-De-Rouergue) ont décidé de poursuivre, à leur rythme, leur cheminement respectif vers ce modèle cible, accompagnées par le niveau régional. Ces agences sont considérées comme étant « hors pilote ».

La DG dispose de modalités diverses (analyses statistiques, visites d'agences, enquêtes téléphoniques auprès des DE, enquêtes web auprès des conseillers et des ELD) pour mener l'évaluation de cette phase pilote, selon le calendrier suivant :



Chaque Région aurait la main pour déterminer, agence par agence, le calendrier et la mise en œuvre opérationnelle de l'extension de cette phase pilote. Le niveau national reste garant du cadre, de la cohérence et de l'évaluation. Concernant le pilotage, le suivi des impacts (qualité de l'accompagnement, retour à l'emploi) est partagé.



Des travaux sont en cours et concernent le SI (remontée du terrain), le développement des compétences et l'appui managérial, l'offre de services et les ressources opérationnelles, le pilotage et le suivi.

Pour les portefeuilles Essentiels, deux modalités de mutualisation se développent :

- La mutualisation d'activités qui se caractérise par le maintien du conseiller référent et le partage des actes opérationnels (animation d'ateliers collectifs, traitement des sollicitations – CVM, gestion des réclamations, ...),
- La mutualisation de portefeuille selon laquelle la logique devient collective car plusieurs conseillers peuvent intervenir pour un même DE.

Le recours de la mutualisation reste un choix d'agence : au niveau national, 11 agences sur 67 ont retenu l'une des modalités de mutualisation ; en région, 3 agences sur 7 sont dans cette même démarche.

La composition des portefeuilles des agences pilotes en Région est équivalente à celles des agences pilotes au niveau national, à savoir :

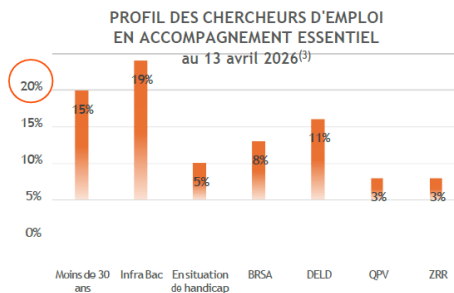
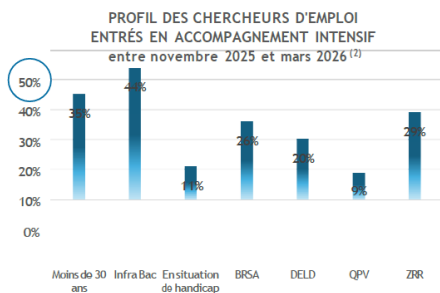
Environ deux tiers des demandeurs d'emploi des agences du pilote sont dans des portefeuilles de tailles analogues à l'Essentiel (plus de 450 DE) ou à l'Intensif (entre 40 et 70 DE).
Un tiers environ des demandeurs d'emploi sont dans des portefeuilles de tailles intermédiaires (entre 71 et 450 personnes), tandis que 2 à 3% des demandeurs d'emploi sont dans des portefeuilles de moins de 40 personnes

12% des DE en Intensif (40-70 DE)
Variabilité d'une agence à l'autre : de 9% à 14%

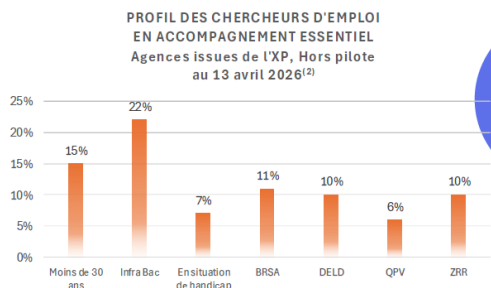
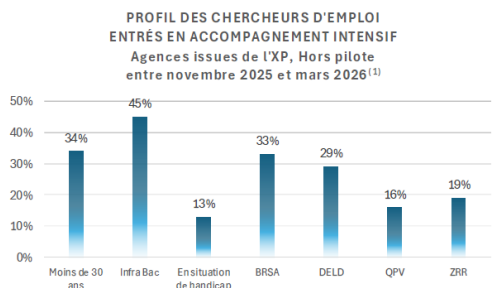
55% des DE en Essentiel (>450 DE)
Variabilité d'une agence à l'autre, de 0% à 89%⁽¹⁾

33% des DE dans des portefeuilles de taille intermédiaires, dont 35% relèvent de l'Essentiel

Il convient de prendre en compte dans le calcul les 3 portefeuilles mutualisés avec 6 conseillers rattachés en moyenne/portefeuille



Côté agences « hors pilote », les profils des DE relevant des portefeuilles Intensifs et Essentiels sont similaires à ceux des agences pilotes.



PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE

Occitanie

Côté enseignements :

➤ Pour les agences pilotes

Les retours des agences pilotes montrent que **la méthode de mise en œuvre compte autant que le modèle d'accompagnement lui-même.**

CE QUI FONCTIONNE

- **Pilotage collectif et transparent** : tableaux de suivi, règles claires de passage Intensif/Essentiel, rituels d'équipe.
- **Coopération inter-métiers** : ateliers coanimés Accompagnement / FT Pro / Indemnisation, webinaires mutualisés.
- **ODS construite progressivement** : formats courts, ateliers thématiques, implication des psychologues du travail.
- **Équipes engagées quand elles sont associées** : groupes de travail, partage de pratiques, outils communs (ex : OneNote).

LES POINTS D'ATTENTION

- **Cloisonnement** entre l'accompagnement **Intensif** et l'accompagnement **Essentiel**
- **Nécessité de s'habituer aux nouveaux repères** entre l'ancien modèle MSA et le passage à deux modalités
- **Améliorer la lisibilité de l'offre de services** pour les conseillers comme pour les chercheurs d'emploi, par une meilleure appropriation individuelle et collective

CE QU'ONT MIS EN ŒUVRE LES AGENCES

Un pilotage clair, partagé et régulé

- Définir **des règles stables** de passage entre modalités.
- Installer **des rituels de pilotage** (hebdo/quinzaine) avec indicateurs simples.
- Garantir **la transparence des charges** (portefeuilles, activités, flux entrants).

Un accompagnement humain solide

- Former les managers à **porter le sens** et accompagner les équipes.
- Prévoir des **espaces de régulation** (points d'équipe, retours d'expérience, supervision).
- Préserver la **QVT** : vigilance sur la fatigue, équilibre des portefeuilles, maintien des compétences.

Une offre de services lisible et stabilisée

- Structurer l'ODS **autour des besoins des DE**, pas des portefeuilles.
- Clarifier les **parcours types** (Essentiel / Intensif).
- Mutualiser les ateliers et encourager la **coanimation** pour réduire les silos.

Des outils et process qui simplifient vraiment

- Automatiser la saisie et alléger les tâches administratives.
- Généraliser les outils partagés (OneNote, ARUM).
- Mettre en place des **supports de repères** : fiches réflexes, guides de parcours, checklists.

➤ Pour les agences « hors pilote »

Les agences poursuivent leur cheminement vers le nouveau modèle, accompagnées par le niveau régional

Les partages avec les agences du pilote, des travaux collaboratifs inter-agences sur des thématiques permettent aux agences d'avancer et de rester au fait de l'évolution de la vision cible, de la fabrication des outils qui vont accompagner le passage à l'échelle.

Des agences proches de la cible	Une démarche d'apprentissage en continu	Des portefeuilles mutualisés	Une dynamique d'équipe
<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des agences ont constitué leurs portefeuilles avec la spécificité Intensif/Essentiel. • Les briques de parcours (articulation des services dans les parcours d'accompagnement spécifiques et communes à l'Essentiel et l'Intensif) sont en construction, la notion de briques est bien identifiée • Beaucoup de travail de coopération entre les conseillers, inter-dominantes et inter-équipes, notamment pour l'animation d'ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> • Une organisation qui prend en compte le présentiel et le distanciel, sur des temps communs ou pas, avec présentation de l'offre de services en interaction avec les chercheurs d'emploi et susciter l'auto-inscription • Des briques de parcours largement transversales à l'accompagnement Intensif et l'accompagnement Essentiel • Création d'ateliers en fonctions des besoins exprimés par les chercheurs d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 agences (Albi, Ales Avène, Castelsarrasin) : dynamique bien engagée, solidarité et complémentarité entre les conseillers accompagnement Essentiel • 1 agence (Ales Avène) avec tous les chercheurs d'emploi en Essentiel dans le portefeuille mutualisé. 10 conseillers en accompagnement Essentiel affectés. De bons résultats et une bonne dynamique d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Relever le défi de construire une organisation cible en autonomie par rapport au pilote national a été favorablement accueilli • Le travail sur la porosité des portefeuilles est engagé • Accompagnement des équipes sur les orientations qu'elles prennent, les ajustements à réaliser par rapport au nouveau modèle (rappel du principe d'apprentissage et d'amélioration continue)

SNAP

Au titre du **SNAP Occitanie**, nous avons des questions relatives :

- Aux principes et à la vision du schéma cible : comment s'assurer de l'absence d'une rupture du parcours en passant d'un Accompagnement Intensif caractérisé par une intensité du suivi et des contacts à un Accompagnement Essentiel centré, lui, sur des actions collectives et caractérisé par des portefeuilles de taille « étoffée » ? En outre, que pouvez-vous nous dire aujourd'hui du RPE en termes de mobilité entre structures partenaires ? En termes d'offres de services spécifiques ?
- A la mutualisation des portefeuilles : dans ce cas de figure, les DE disposent-ils d'un Conseiller Référent Emploi ? Que recouvre le principe de responsabilité évoqué dans cette configuration ?
- Aux travaux en cours : pouvez-vous apporter des éclairages sur les travaux en cours, notamment sur l'offre de service « solide en termes de posture & compétences, d'outils SI (tirant pleinement parti des opportunités DATA & IA) » ?

**PROCHE,
ACTIF,
humain !**

SYNDICAT SNAP

Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE
Occitanie

- Au calendrier : l'hypothèse d'extension concerne-t-elle les agences « hors pilote » ou l'ensemble des agences qu'elles aient ou non été engagées dans l'XP MSA ? Comment et quand mener cette extension alors que l'évaluation de cette phase pilote doit faire l'objet d'une actualisation en juin puis en décembre prochains ? Peut-il ne pas y avoir d'extension puisqu'il est fait mention d'hypothèse ?

Le **SNAP Occitanie** reconnaît les bénéfices d'un accompagnement intensif vers le retour à l'emploi pour les DE concernés et ne peut être que favorable à la fluidité des parcours. Encore faut-il que l'établissement ait les moyens de ses ambitions et que ce ne soient pas les seules ressources qui conditionnent les modalités d'accompagnement offertes aux DE. Pour rappel, pour le **SNAP Occitanie**, si la mutualisation est à même de répondre aux difficultés en termes de mobilisation des ressources, elle implique d'avoir une soutenabilité sociale soit des collègues qui sont tous en phase et engagés de manière identique. De même, le **SNAP Occitanie** ne peut que regretter une implication du RPE encore bien trop abstraite sur ce sujet comme sur d'autres.

Encore une fois, le **SNAP Occitanie** a du mal à mesurer les effets de cette nouvelle phase, à imaginer son devenir et à obtenir des garanties tant en termes de bien être des équipes que de la qualité des services rendus aux usagers. D'autant que ce pilote juxtapose trois types d'agences : celles intégrées à cette phase, celles cheminant sur des voies, plus ou moins parallèles, et toutes les autres, aujourd'hui à quai, au titre des portefeuilles Essentiel. Pour le **SNAP Occitanie**, il importe de pouvoir, sans trop attendre, donner du sens et de la matière, même en mode projet, à tous car, aujourd'hui, les agents échafaudent moult hypothèses et sont préoccupés de ce qui va advenir.

La Direction indique que le calendrier n'est pas stabilisé à ce jour : à ce stade, il est prévu que le bilan de ce pilote soit présenté au Comité de la Direction Générale puis au Conseil d'Administration de France Travail (juillet) pour une décision (ou pas) de sa généralisation. Si cette dernière devient effective, le calendrier provisoire de ce déploiement est programmé entre novembre 2026 et mars 2027.

Pour ce faire, le National va évaluer les impacts de ce pilote en termes de retour à l'emploi et de satisfaction des DE et, aussi, va s'attacher à déterminer quelle organisation fonctionne.

Pour l'heure, ce modèle cible est porté par les agences pilotes qui sont accompagnées par la DG et testent des outils proposés par le National et par les agences non-pilotes qui ont opté pour un cadre et une organisation plus souples.

Dans ces deux cas, l'agence est souveraine de la mise en œuvre – ou pas – de la mutualisation (des activités ou des portefeuilles).

Pour la Direction, les principes-clés de cette démarche relèvent du pouvoir d'agir, de la continuité et de la fluidité des parcours et d'une logique graduée et complémentaire des offres de services du RPE.

Côté enseignements, elle distingue un pilotage collectif transparent, une coopération inter-métiers, une offre de services construite progressivement et un engagement fort de la part des équipes.

La Direction convient du risque de cloisonnement entre portefeuilles Intensifs et Essentiels : elle estime que, pour éviter un changement trop brutal entre ces deux modalités, un sas doit pouvoir être proposé. Cette soupape serait, selon la Direction, constituée de prestataires externes et des structures du RPE.

Concernant ce dernier, la Direction considère être en phase de construction. Le recensement de l'offre de services du RPE existe avec l'outil DORA. Le sujet, aujourd'hui, porte sur la mise à jour de l'ensemble de ces informations. Il lui faut avancer avec ses partenaires à leur rythme.

A noter que la Direction n'a pas répondu à nos questions sur la mutualisation des portefeuilles, notamment sur la signification du principe de responsabilité.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP
syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE

Occitanie

Point sur la mise en place de la Loi Plein Emploi (LPE)

Le précédent point d'avancement remontait, là encore, à novembre dernier. Comme elle s'y était engagée, la Direction réalise une focale sur le Contrat d'Engagement Réciproque (CER).

La mise en œuvre de la Loi date du 1^{er} janvier 2025 et a impliqué, au cours du 1^{er} trimestre 2025, l'inscription automatisée de 110 000 personnes à France Travail. Pour rappel, cette automatisation de l'inscription s'adresse aux BRSA et à leurs conjoints, aux jeunes accompagnés par les MLI et aux personnes en situation de handicap accompagnées par Cap Emploi.

Un an plus tard, 30% de ces 110 000 personnes ne sont plus inscrites à France Travail. Et, parmi ces dernières, près des 2/3 sont des jeunes.

A fin février 2026, France Travail accompagne près des ¾ des personnes inscrites :

Réfèrent d'accompagnement	Répartition des inscrits
France Travail	74%
Conseils Départementaux	15%
Missions Locales	9%
Cap Emploi	1%

A date, 47% des DE accompagnés par France Travail ont signé un contrat d'engagement et, parmi ces derniers, 80% ont un parcours. A noter que l'absence de parcours ne remet pas en cause l'effectivité de l'accompagnement.

La proportion de la signature du CER est variable selon la typologie de l'accompagnement et elle est plus forte pour les portefeuilles intensifs (taille réduite, fréquence des contacts élevée).

Accompagnement	Part avec CER signé
AIJ	83%
CEJ	91%
Global	76%
DTA	70%
Renforcé	62%
Guidé	44%
Suivi	36%

Pour rappel, le CER constitue une obligation : il est inscrit dans la LPE. Il concerne tous les DE et pas uniquement les primo DE.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE

Occitanie

Pour la Direction, la priorité réside dans la contractualisation de CER « de qualité pour un accompagnement optimal et personnalisé ».

L'enjeu réside davantage dans la **qualité de l'accompagnement** et du **Contrat d'engagement** que dans l'atteinte d'une **reprise de stock complète** d'ici fin 2026. Il est essentiel que le contenu du contrat **soit de qualité, tant au moment de sa signature que tout au long du parcours de l'utilisateur.**



Pour les portefeuilles intensifs

Les actions et démarches doivent être **contextualisées en fonction de la situation individuelle** de chaque personne. Le lien entre le diagnostic et le plan d'action doit être réévalué à chaque contact, afin de garantir des propositions réellement personnalisées.



Pour les usagers en accompagnement Essentiel ou en MSA « Suivi » et « Guidé »

Lorsque la personnalisation de l'accompagnement se révèle plus complexe, des **solutions collectives** peuvent être mobilisées pour partager le sens du CER. La signature du contrat fait en revanche l'objet d'un échange individuel.

Parallèlement, des travaux d'amélioration du système d'information (SI) sont en cours d'exploration afin de répondre à ces besoins spécifiques.



Pour les usagers en modalité Essentiel ou MSA suivi ou guidé en attente de passage vers l'accompagnement intensif

Il est nécessaire d'identifier et mobiliser **une offre de services France Travail ou partenariale** afin que la charge de ces accompagnements n'incombe pas uniquement aux conseiller FT.

Concernant la signature et la mise à jour du CER :

Cadre réglementaire :

La loi précise que le contrat doit être signé entre le demandeur d'emploi et la structure de référence (et pas nécessairement le conseiller).

En conséquence, rien ne s'oppose réglementairement ni techniquement à une signature par un autre conseiller. Avec la signature électronique, n'importe quel conseiller peut signer le contrat d'engagement ; le nom du signataire apparaît sur le contrat.

« Art. D. 5411-14-1.-Le contrat d'engagement mentionné à l'article L. 5411-6 est élaboré et signé par le demandeur d'emploi et l'organisme référent mentionné aux 1° à 4° du IV de l'article L. 5411-5-1 dans un délai d'un mois à compter de la notification de la décision d'orientation mentionnée à l'article R. 5411-8-1.

Modalités de mise en œuvre :

• **Accompagnement intensif :**

- Privilégier une signature par le conseiller référent compte tenu des attendus de cette forme d'accompagnement (couverture des besoins sociaux et professionnels de la personne, mobilisation le cas échéant des ressources du territoire, engagement dans le parcours, avec remobilisation le cas échéant...).

• **Accompagnement autres que l'intensif :**

- Possibilité d'utiliser la souplesse réglementaire précitée : signature par un conseiller autre que le conseiller référent
- Possibilité de réaliser des entretiens collectifs mais la signature doit rester individuelle
- Pour les Démarrage Parcours Accompagnement (DPA), des évolutions sont envisagées pour permettre du collectif lors du déploiement des nouvelles MSA => pour l'instant privilégier le DPA individuel (physique ou visio)

A ce jour, une nouvelle signature du CER est requise en cas de changement de MSA, de réorientation ou de passage soumis/non soumis à l'ORE. **A terme, à l'exclusion de la réorientation, un changement de situation du DE (ORE, changement de conseiller, de modalité) ne nécessitera plus obligatoirement une nouvelle signature du CER. Cela sera à la main du conseiller.**

Depuis le 02 mars dernier, la signature électronique du CER est active.

L'accompagnement régional des équipes se poursuit : maintien du groupe de travail régional LPE, reprise de thématiques LPE lors des animations métiers, accompagnement des évolutions SI, accompagnement des DD et des Conseils Départementaux.

SNAP Cette focale sur le Contrat d'Engagement Réciproque permet à la Direction de préciser son ambition (la qualité de l'accompagnement prime sur l'atteinte d'une cible de reprise des stocks à fin 2026) et des consignes opérationnelles (Qui peut/doit signer ? Qui est engagé par la signature d'un CER ?). Le **SNAP Occitanie** ne peut que se satisfaire de la position de la Direction de ne pas enclencher un processus généralisé de signatures des CER à tout va au détriment de la qualité de chaque contrat et de son parcours d'accompagnement associé.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE
Occitanie

Pour le **SNAP Occitanie**, cette logique doit être portée à tous les niveaux (départementaux, locaux) et auprès de tous (ligne managériale et agents).

Au-delà du seul CER, d'autres données ont été présentées ce jour : ainsi 30% des 110 000 personnes inscrites automatiquement ne le sont plus un an plus tard. Quels sont les principaux motifs de cessation d'inscription pour cette population spécifique ? Par ailleurs, France Travail accompagne près des $\frac{3}{4}$ des personnes inscrites. Quelle est, sur une période ou à une date donnée, la proportion des réorientations entre les structures partenaires au sein du RPE ? Et comment ces réorientations s'opèrent – si tant est d'ailleurs qu'elles soient acceptées –, depuis France Travail ou en direction de France Travail ?

Le sujet de la LPE étant générique et général, le **SNAP Occitanie** demande à savoir si les difficultés résiduelles (inscription, orientation, CER, DORA) identifiées en novembre dernier ont, depuis, été résolues. Par ailleurs, qu'en est-il de l'application du décret sanctions après 10 mois de mise en œuvre ? Quel est l'objectif 2026 du nombre de contrôles pour la Région ? A ce jour, quels sont les principaux motifs de clôture de ces contrôles ? Là encore, est-ce que les difficultés résiduelles (prise en charge des propositions de sanctions par les CD, non-augmentation de signalements, appropriation par les agences des sanctions et du CRE, plan de remobilisation) identifiées en novembre dernier ont-elles été résolues ? Comment se passe la reprise de stock des BRSA au sein des différents territoires ? Enfin, il serait logique de pouvoir évaluer l'impact de la mise en œuvre de la LPE sur l'activité indemnisation en termes de PRV, de traitement des attentes, de liquidation des droits, de détection de TP

La Direction confirme son axiome, celui de la qualité.

Elle précise ne pas être dupe et se poser des questions, pour des raisons différentes, à propos d'une agence ayant fait signé 15% de sa cible de CER comme d'une agence en ayant fait signé 80%.

Elle se dit attentive à l'évolution de ces signatures.

De même, la Direction est catégorique : pour elle, il ne peut pas y avoir d'entretiens collectifs destinés à la signature des contrats d'engagements ; seulement des informations collectives suivies par des entretiens individuels.

Aujourd'hui, la Direction n'est pas en mesure de détailler les motifs de la cessation d'inscription des 30% des inscriptions automatiques ; elle se dit prête à engager une analyse sur le sujet.

La Direction ajoute mener des travaux tant avec les Missions Locales qu'avec les Conseils Départementaux pour détecter des doublons potentiels (personnes suivies par deux structures) et des « anomalies » (personnes suivies par aucune structure).

Par ailleurs, des discussions sont en cours avec certains Conseils Départementaux pour déléguer à France Travail la décision en matière d'orientation.

Information sur le dispositif moins de 5 km

Le projet vise à améliorer l'accès aux services de France Travail pour tous les usagers, dans tous les territoires. Pour répondre à cette ambition, de nouveaux points d'accès à l'offre de services France Travail, appelés Point Contact France Travail, seront installés. Ces points d'accès viendront compléter le maillage du réseau France Services.

Au sein de ces Point Contact France Travail, seront installés :

- Un point d'accueil animé par un collaborateur partenaire,
- Un espace collectif afin de permettre la tenue d'évènements de recrutement, d'ateliers sur la recherche d'emploi, la formation, la création d'entreprise, ...

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP
syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE

Occitanie

- Du matériel informatique en libre-accès et un espace confidentiel pour permettre d'échanger avec son conseiller (Visio, tel, mail) ou de réaliser des démarches de recherche d'emploi,
- Un espace d'affichage afin de s'informer sur les opportunités d'emploi locales et les événements organisés sur le territoire.

Une démarche de test a été menée au sein de 3 régions : Centre-Val de Loire, Hauts-De-France et La Réunion. Elle a reçu un accueil positif de toutes les parties prenantes (usagers, partenaires, élus locaux, ...).

L'extension de ce pilote est désormais à la main des Régions qui doivent déterminer leur propre stratégie de mise en œuvre, en s'appuyant sur le cadre national et les outils dédiés.

Tous les départements d'Occitanie sont engagés dans la démarche et ont identifié des communes qui pourraient se voir proposer l'implantation d'un point de contact

- Les élus concernés, maires et/ou présidents de Communautés de Communes, sont en cours de contact
- Si un projet se confirme, une investigation des zones concernées est réalisée :
 - Etat des lieux des besoins des usagers
 - Identification des partenaires
- Sur la base des éléments recueillis, il est alors possible de passer à la préparation de l'implantation des Points Contacts avec les partenaires volontaires

SNAP Le **SNAP Occitanie** salue l'ambition de ce programme qui vise à rapprocher (moins de 5 kms) France Travail ou à tout le moins son offre de services et les usagers. A l'heure d'une désertification des services au public dans certaines zones ou territoires, la démarche est louable et doit être soulignée.

Cependant, pour le **SNAP Occitanie**, des informations complémentaires sont attendues.

Ainsi, une information complète de ce qu'il y est possible de faire (ou, à contrario, de ne pas pouvoir faire) est essentielle. Par exemple, un DE avec une problématique liée à un paiement pourrait s'attendre à être reçu et à voir sa demande immédiatement traitée. Comment ce type de situation – loin d'être anodin – sera-t-il pris en charge ? Comment ces lieux seront-ils sécurisés ? Et si oui, par qui ?

Le personnel France Travail sera-t-il amené à y travailler ? Pour des événements uniquement ou, également, dans le cadre de permanences ? Un accès aux applicatifs métier sera-t-il possible ?

Comment sera formé le collaborateur partenaire à l'offre de services France Travail ? A quels outils aura-t-il accès (Académie France Travail, ...) ?

Que finance France Travail dans ce projet (rien, le matériel, le mobilier, l'immobilier, les personnes, ...) ? Sur quel budget (intervention, national ou régional) ? Pour quel coût ?

Un Référent « Point Contact France Travail » sera-t-il nommé (au niveau régional, départemental) ?

La Direction précise que les conseillers ne seront pas amenés à effectuer des permanences et que ces Points Contact ne doivent pas être assimilés à des agences délocalisées. Il s'agit de services de proximité.

Selon la Direction, France Travail ne participe pas au financement de telles structures mais apporte son soutien pour la mise en œuvre des événements ainsi que pour la fourniture des supports et prend en charge la commande des flyers et des kits de communication.

En Région, la Direction réalise avec les Directions Départementales une cartographie tenant compte des implantations et du nombre des DE : à ce jour, 22 points d'implantation ont été identifiés et une démarche a été initiée avec 3 de ces communes.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



Information sur l'utilisation d'une fonctionnalité d'assistance d'IA dans les formulaires SIRHUS

Une fonctionnalité d'assistance IA va être intégrée à un certain nombre de formulaires SIRHUS.

Introduction et objectifs :

Cegid Pulse est une fonctionnalité additionnelle et intégrable dans les champs texte des formulaires SIRHUS, conçue pour faciliter la rédaction de commentaires. Cette fonctionnalité, optionnelle, propose des suggestions pour simplifier la préparation, le déroulement et la restitution des entretiens.

Elle se manifeste par deux fonctionnalités principales :

- La possibilité de dicter du texte (un bouton micro permet d'accéder à la fonction d'accessibilité de Windows, qui convertit la parole en écrit)
- L'utilisation de l'IA pour reformuler le langage oral en un style écrit plus professionnel, l'enrichir ou le synthétiser, tout en analysant son contenu pour détecter d'éventuelles discriminations. Cette fonctionnalité ne concerne que les champs de texte libres, c'est-à-dire quelques champs par formulaires.

Objectifs de son déploiement dans les formulaires SIRHUS :

- Aider à la préparation des entretiens, comme l'EPA, et à la rédaction de commentaires dans les formulaires.
- Recentrer les entretiens sur l'échange tout en maintenant la qualité des commentaires rédigés.
- Traiter l'irritant remonté par les agents et managers sur des formulaires nécessaires mais trop longs à compléter.
- Fournir un guide et une analyse des commentaires pour accompagner les agents et les managers

Descriptif de la fonctionnalité – 4 éléments activables individuellement

Bouton « Analyse du contenu »

Analyse sur la pertinence du contenu, le ton employé ainsi que le type de contenu rédigés. Alerte l'utilisateur ou lui indique que le contenu et/ou le ton est correct/incorrect – pertinent ou non dans le cadre d'un entretien professionnel

Bouton « Baguette magique »

Élément actionnable sur les zones de texte complétées. Il permet d'accéder à différents outils pour améliorer le contenu préalablement rédigé ou apporter plus de clarté au propos. La modification proposée par l'IA doit être validée par l'utilisateur pour être prise en compte dans la zone de commentaire.

Bouton « Micro »

Une fois actionné, la voix va être transcrite en texte jusqu'à l'arrêt de l'enregistrement. Le champ va ainsi se renseigner au fur et à mesure des mots dictés.

Bouton « Guide »

Grâce aux éléments de contexte, il permet de suggérer des questions, en lien avec la partie du formulaire, pour préparer ou orienter au mieux l'échange et aboutir à un contenu le plus adapté possible.

Principales missions sur l'année écoulée

Je suis très satisfait de la performance de Dominique cette année. Il a démontré une grande autonomie et la capacité à mener des projets de manière efficace. Il a particulièrement contribué au démarrage du projet GenAI en participant activement à la création et aux fonctionnalités de la barre d'outils. De plus, Dominique a prouvé qu'il peut rapidement s'adapter à de nouvelles situations et travailler sous pression. Il a également une forte orientation client et...

A noter

- L'assistant IA apparaît au survol de tous les composants « Champ texte », dès lors que celui-ci est éditable par l'utilisateur.
- L'IA ne stocke aucune donnée personnelle. Les seules données personnelles envoyées au modèle (mais non stockées) sont le prénom et le genre de l'évalué : elles permettent à la fonctionnalité « Guide contextualisé » personnaliser les questions dans ses suggestions.

Cette fonctionnalité sera sans impact sur la structure du formulaire, le processus dont il relève, le circuit de validation entre l'agent et son manager.

L'utilisation de cette fonctionnalité IA sera totalement optionnelle, tant au niveau de l'agent que du manager.

Liste des formulaires concernés :

Formulaires faisant l'objet d'une campagne

- Entretien quadrimestriel pour les agents au forfait jours (Commentaire manager)
- Entretien Professionnel Annuel
- DDPM - Dossier Projet Professionnel
- DDPM - Dossier Regard N+1

Formulaires hors campagne, à la demande

- Bilan période d'essai
- Entretien Carrière
- Plan de Développement Individuel
- DDPM - Synthèse d'appréciation du potentiel managérial
- Bilan de CDD



RÉUNION DU 30 AVRIL 2026

CSE

Occitanie

Des phases d'exploration et de tests, un certain nombre de constats a été effectué :

- Le déploiement de cette fonctionnalité doit s'accompagner de préconisations d'utilisation,
- Aucun risque n'a été identifié lors de l'utilisation de cette fonctionnalité.
- La fonction de dictée vocale facilite la retranscription.
- Une réserve doit être portée concernant l'option « développer le contenu » : le langage proposé est parfois jugé trop « pompeux » avec un risque de standardisation et d'écart par rapport à l'intention initiale. Une relecture attentive des propositions est donc nécessaire.
- Concernant l'option « analyse de contenu », les alertes constituent une aide à la reformulation. Un potentiel biais d'analyse a toutefois été identifié lorsque certains propos familiers sont signalés, alors qu'ils reflètent la nature de la relation.
- La détection des discriminations est validée (28 cas).
- Il est recommandé de mettre en œuvre des outils de communication dédiés, distincts pour les agents et les managers.

SNAP A partir de quel moment cette fonctionnalité va-t-elle être proposable dans les différents formulaires SIRHUS ? Concernant la campagne DDPM, il serait opportun que cette fonctionnalité soit intégrée dès le démarrage du processus en non en cours de route.

Comment la ligne managériale et l'ensemble des agents en seront-ils informés ?

Pour le **SNAP Occitanie**, il importe que l'information de son usage soit partagée entre les 2 personnes dès le départ ; que les propositions retranscrites puissent effectivement refléter les propos échangés.

Par ailleurs, le **SNAP Occitanie** alerte sur une standardisation des conclusions, voire un appauvrissement des écrits. De même, il importe de relever la tenue de propos discriminants mais il importe tout autant, outre la correction, de pouvoir donner du sens à cette interdiction. Gommer un écrit discriminant ne devrait pas, systématiquement, effacer sans autre forme de procès cette interdiction à la Loi.

La Direction rappelle que ces fonctionnalités d'assistance proposent des suggestions qui ne s'imposent pas à l'utilisateur. Elle considère que cet outil va permettre d'avoir des écrits plus fidèles aux échanges

Concernant le calendrier, la Direction indique que la mise en production devrait intervenir en juin pour une mise en service en septembre, le temps d'accompagner les équipes.

La Direction veut d'abord s'appropriier l'outil, le tester avant de déterminer les modalités de déploiement et la communication associées.

Informations sociales

La Direction envisage de recruter des apprentis France Travail Pro (CDE) à partir de septembre ; elle attend de connaître sa dotation en matière d'apprentis pour lancer le processus de recrutement.

Concernant la BDE Non-Manager, le Comité Directeur est prévu mi-mai pour des prises de postes au 1^{er} juin (titularisations) et au 1^{er} juillet (mutation, possibilité d'arrangement concernant la date).

La BDE Manager, qui dépend aussi des entretiens de DDPM, se traduit par la diffusion en flux de postes.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr