

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

Auvergne
Rhône-Alpes

RÉUNION DU 30 JUILLET 2026

DÉCLARATIONS DU SNAP

VOS ELUS CSE

Employés

Déphine RICCI
Pascal BANNWARTH
Nina ZORINE
Sihem NAGOUSI
Adeline SOUCHON
Mathieu MALMENAIDE
Asia LOUNIS
Werner ROMAN
Elisabett DA SILVA
Fatiha BEKADDAR

Agents de maîtrise Techniciens

Laurent MERIQUE
Fatima CHIKHAOU
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

REPRÉSENTANT SYNDICAL SNAP

Hicham JAKIR

VOTRE DÉLÉGUÉ REGIONAL

Sylvain BRUGIROUX

Gestion des subrogations et demandes de remboursement tardives des IJSS

Le **SNAP** a débuté ce CSE avec une déclaration que vous pouvez [retrouver ici](#).

Alerte sur l'état de plusieurs sites de France Travail

Le **SNAP** souhaite alerter la Direction sur la dégradation préoccupante des conditions de travail dans plusieurs agences de la région.

L'agence de Vaulx-en-Velin en est une illustration particulièrement marquante. Malgré les signalements répétés de l'équipe locale de direction, les dysfonctionnements persistent : infiltrations d'eau, développement de champignons dans certains bureaux, plaques de plafond qui se décrochent, ou encore un espace d'accueil du public dépourvu à la fois d'éclairage et de climatisation, alors même que le reste du bâtiment en est équipé.

Malheureusement, cette situation n'est pas isolée, l'agence de Bron ne peut plus utiliser une partie de ses locaux depuis mai 2025, tandis que celle de Villefontaine connaît, depuis son ouverture il y a une dizaine d'années, des problèmes récurrents de chauffage et de climatisation en raison d'une pompe à chaleur sous-dimensionnée. L'agence de Thiers, comme d'autres, connaît régulièrement des problèmes de température, été comme hiver.

Ces situations ne doivent pas être considérées comme des désagréments ponctuels. Elles portent atteinte aux conditions de travail des agents, à l'accueil des usagers et à l'image de l'établissement.

Le **SNAP** demande que l'établissement adopte une position beaucoup plus ferme à l'égard des bailleurs. Lorsque le cadre juridique le permet, les moyens de pression à sa disposition doivent être mobilisés, y compris la mise sous séquestre des loyers tant que les travaux nécessaires ne sont pas réalisés. Si les désordres persistent, l'établissement doit également étudier sans attendre des solutions de relogement afin de garantir aux agents et aux usagers des locaux conformes aux exigences de sécurité, de santé et de qualité de service.

INFORMATIONS DIRECTION

Point sur l'indemnisation en ARA

La Direction indique que les tensions estivales sur l'activité indemnisation sont récurrentes et qu'un travail sera engagé avec les équipes de pilotage pour analyser l'évolution de la charge.

Selon les données présentées, le nombre de dossiers liquidés par agent a diminué de 8 % par rapport à 2023, tandis que les appels sortants ont diminué de 3 % entre 2024 et 2025 avant de repartir légèrement à la hausse en 2026.

Si l'activité liée à la Gestion des Droits (GDD) est globalement en baisse depuis plusieurs années, cette diminution est largement compensée par la hausse des CVM, des dossiers de créateurs d'entreprise et des justificatifs ANS, dont le traitement est complexe et chronophage.

La Direction reconnaît par ailleurs que les évolutions techniques et les automatisations mises en œuvre n'ont pas produit les gains de productivité attendus.

SNAP Le **SNAP** estime que cette absence de gains de productivité s'explique également par la complexification des activités à traiter. Nous avons notamment alerté sur le contenu des CVM : les demandeurs d'emploi utilisent de plus en plus l'intelligence artificielle pour rédiger leurs messages et y intègrent des références juridiques parfois nombreuses. Ces sollicitations nécessitent des analyses plus approfondies de la part des conseillers et allongent les temps de traitement, ce qui pourrait conduire la Direction à revoir les circuits de traitement.

La Direction est revenue sur la décision nationale de mettre fin, depuis le 15 juin, au traitement des bulletins de salaire par le prestataire TESSI. Cette décision a eu un impact en Auvergne-Rhône-Alpes, notamment pour les agences frontalières de Savoie et Haute-Savoie.

Une solution transitoire a été retenue : TESSI assurera uniquement l'archivage des bulletins de salaire jusqu'au 1er décembre, tandis que les agences frontalières continueront d'assurer leur traitement. La DRTC apportera un soutien en prenant en charge d'autres activités.

SNAP Le **SNAP** a rappelé que les bons indicateurs affichés aujourd'hui reposent en grande partie sur les efforts des équipes GDD, qui absorbent une charge de travail croissante pour maintenir les résultats, une situation déjà dénoncée dans l'alerte présentée [au CSE de juin](#).

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

Syndicat **N**ational du **P**ersonnel de France Travail

REGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES


syndicat.snap-ara@francetravail.fr

www.snap-francetravail.fr

Cliquez ici pour adhérer au SNAP



RÉUNION DU 30 JUILLET 2026 2/4

CSE

Auvergne
Rhône-Alpes

Avenant à la Convention Assurance Chômage 2025

La principale évolution présentée concerne les nouvelles règles applicables aux ruptures conventionnelles individuelles à compter du 1er septembre 2026. La réforme ne modifie pas le calcul de l'allocation mais instaure un plafonnement de la durée d'indemnisation : 456 jours pour les allocataires de moins de 55 ans et 624 jours à partir de 55 ans. Ce changement constitue le principal point réglementaire à maîtriser pour les équipes. Le support rappelle également les modalités de prolongation et de déplafonnement.

La mise en œuvre de la réforme se heurte toutefois au décalage entre son entrée en vigueur le 1er septembre et la disponibilité du système d'information, prévue le 19 octobre. Pendant cette période transitoire, les dossiers concernés ne pourront pas être liquidés. Les demandeurs d'emploi devront être informés par téléphone et par courriel de cette situation et de l'impossibilité temporaire de procéder au calcul de leurs droits.

En cas de situation particulièrement difficile, la Direction indique qu'une solution exceptionnelle pourra être envisagée, notamment par le traitement du dossier ou le versement d'une avance. Les dossiers en attente devraient être liquidés après la mise en production du SI, lors de la semaine du 19 au 23 octobre.

La Direction estime que cette situation concernera environ 1 500 dossiers en Auvergne-Rhône-Alpes, soit une quinzaine de dossiers par agence, et considère qu'il n'est pas nécessaire de mettre en place une organisation spécifique compte tenu de ces volumes.

SNAP Une nouvelle fois, le **SNAP** constate que les agents devront appliquer une réforme avant que les outils informatiques ne soient prêts, ce qui crée une charge de travail supplémentaire autant qu'inutile, dans un contexte où les difficultés des équipes indemnisation avaient déjà fait l'objet d'une alerte lors du CSE précédent. **Les élus du SNAP** ont également demandé des précisions sur l'organisation concrète de cette période transitoire : quels conseillers seront chargés des appels téléphoniques et des courriels obligatoires ? Comment cette activité sera-t-elle répartie entre les gestionnaires ?

Concernant l'accompagnement des équipes, un webinaire est programmé le 27 août afin de présenter le rôle du conseiller dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi concernés par une rupture conventionnelle.

En complément, un dispositif de formation spécifique est déployé en ARA pour 1 164 agents (conseillers Gestion des droits, Responsables d'équipe GDD, Référents Métiers et experts indemnisation des fonctions supports), avec 83 sessions d'une journée en présentiel programmées jusqu'en novembre sur huit sites de la région. Ces formations doivent leur permettre de maîtriser les nouvelles règles et leurs conséquences sur les droits des allocataires.

SNAP Le **SNAP** a salué le choix de cette organisation décentralisée. En privilégiant des formations au plus près des agents plutôt qu'un déplacement systématique vers l'Académie, la Direction limite les longs déplacements, la fatigue qu'ils engendrent et les nuitées à l'hôtel, tout en inscrivant cette organisation dans les objectifs de responsabilité environnementale.

CONSULTATION SUR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ARA

SNAP À l'occasion de cette consultation, le **SNAP** a relevé plusieurs incohérences dans les DUERP 2026. La comparaison avec ceux de l'année précédente montre des cotations qui évoluent peu, voire pas du tout, ainsi que des anomalies qui interrogent sur la fiabilité de l'évaluation des risques. Certaines cotations semblent davantage répondre à une logique de renseignement de l'outil qu'à une appréciation objectivée des situations réellement rencontrées sur les sites.

L'analyse des fiches site par site illustre ces interrogations. Ainsi, le risque incendie est évalué avec un impact limité, une probabilité jugée improbable et une criticité de 1 sur un site situé en quartier prioritaire de la politique de la ville, dans un bâtiment partagé avec plusieurs organismes. Une cotation plus élevée ne signifie évidemment pas qu'un incident va se produire, mais qu'un risque identifié justifie un niveau de prévention adapté. Le **SNAP** s'interroge donc sur les éléments objectifs ayant conduit à cette évaluation, d'autant que des incidents récents dans la ville sont facilement identifiables. Le même constat vaut pour le risque d'agression, également coté à un niveau faible alors que la localisation de l'agence, les fiches de signalement et les situations rencontrées par les équipes pourraient conduire à une appréciation différente.

Ces exemples montrent l'intérêt d'explicitier davantage la méthode de cotation afin de garantir des évaluations harmonisées, fondées sur des critères objectifs et partagés, plutôt que sur la seule appréciation de chaque direction locale. Le document mentionne uniquement le nom du directeur de site, sans permettre d'identifier les personnes ayant participé à son élaboration. Pour le **SNAP**, les Représentants de Proximité doivent être systématiquement associés à l'élaboration des DUERP. Leur connaissance du terrain et la vision transversale acquise lors de leurs inspections sur plusieurs sites peuvent contribuer à objectiver les cotations et à identifier des situations qui dépassent la seule appréciation locale. Lors du CSE de juin, le responsable du service Sûreté-Sécurité avait d'ailleurs reconnu que l'association des RP n'avait pas toujours été effective.

Pour les risques relevant de son champ d'expertise, le service Sûreté-Sécurité pourrait également contribuer à identifier d'éventuelles sous-cotations et permettre ainsi une prise en charge plus adaptée des situations concernées.

Le **SNAP** relève également plusieurs incohérences dans le renseignement des obligations réglementaires. Certaines apparaissent comme « Non applicable », notamment les plans de prévention avant travaux. L'absence de chantier au cours de l'année ne rend pourtant pas cette obligation inapplicable. Il conviendrait plutôt d'indiquer si elle est maîtrisée ou non.

La comparaison avec le DUERP de l'année précédente montre également que plusieurs actions de prévention restent cotées à un niveau faible sans qu'aucune progression ne soit visible. C'est notamment le cas de l'accueil sûreté-sécurité des nouveaux arrivants, de la désignation d'un référent sécurité au sein de l'ELD ou encore des échanges réguliers avec les agents sur les événements de sûreté. Pourtant, ces actions ne nécessitent ni investissement important ni intervention extérieure.

Sur ces actions, les DUERP se suivent et se ressemblent, ce qui interroge sur le suivi réel des mesures de prévention.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes
syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 30 JUILLET 2026 3/4

CSE

Auvergne
Rhône-Alpes

Au-delà du fond, le fonctionnement de l'outil lui-même semble générer des incohérences. Certains moyens de maîtrise transversaux sont renseignés à plusieurs reprises dans différentes familles de risques : présence de Sauveteurs Secouristes du Travail, connaissance de la ligne d'écoute, accès à AD2S, tenue du registre de sécurité, accueil sécurité des nouveaux arrivants, etc. Un même élément peut ainsi être coté différemment selon le risque concerné.

Pour **le SNAP**, ces moyens de maîtrise devraient être renseignés une seule fois puis repris automatiquement dans les différentes rubriques, afin de limiter les écarts de cotation et d'améliorer la cohérence du document.

Certaines évaluations des moyens de maîtrise interrogent également. Par exemple, la visite annuelle du chargé sûreté-sécurité avec saisie dans AD2S est évaluée à un niveau « faible », alors qu'il s'agit d'une démarche réglementaire organisée chaque année. **Le SNAP** s'interroge donc sur cette cotation qui ne permet pas de déterminer si elle traduit une difficulté dans la mise en œuvre de cette démarche au niveau du site ou un problème dans son évaluation au sein du DUERP. Dans les deux cas, cette cotation mériterait d'être analysée afin d'en identifier la cause et, le cas échéant, d'y apporter une réponse.

Le principal point de vigilance du **SNAP** concerne toutefois l'évaluation des risques psychosociaux. Plusieurs moyens de maîtrise y sont présentés comme pleinement opérationnels, alors que leur réalité sur le terrain apparaît beaucoup plus contrastée.

Le document indique par exemple que des espaces de discussion sur le travail sont régulièrement organisés et que les propositions qui en sont issues font l'objet d'un suivi. Pourtant, ces espaces ont quasiment disparu dans les agences et services, alors même qu'ils constituent un engagement de l'accord QVT, au titre du droit d'expression collective prévu à son article 3. Il devient donc difficile, dans ces conditions, de considérer ce moyen de maîtrise comme pleinement opérationnel.

Ce décalage ne concerne pas uniquement les espaces de discussion. Le DUERP indique également que la charge de travail est analysée et suivie, que les managers apportent un soutien régulier aux équipes ou encore que les pratiques de reconnaissance individuelle et collective sont systématisées. Là encore, les remontées des agents auprès **des élus du SNAP** témoignent d'une réalité beaucoup plus nuancée.

C'est précisément sur ce point que le DUERP doit rester exigeant. Si les moyens de prévention y sont présentés comme maîtrisés alors qu'ils ne sont pas pleinement déployés, le risque est de sous-évaluer les risques psychosociaux et de donner une image plus favorable que celle réellement vécue par les collectifs de travail. Le DUERP perd alors sa vocation première : être un outil de prévention fidèle à la réalité du terrain et un support pour définir des actions correctrices.

Au final, pour **le SNAP**, les cotations doivent être davantage objectivées, harmonisées et justifiées. Les DUERP successifs doivent permettre de mesurer les progrès réalisés en matière de prévention et d'identifier les situations qui, au contraire, n'évoluent pas. Sans cette analyse, le document risque de perdre de sa portée et de devenir un simple exercice de conformité.

Le DUERP doit permettre d'identifier précisément les risques et les moyens de maîtrise insuffisants afin de définir les actions correctrices à inscrire dans le Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIACT).

À l'heure où l'établissement utilise de nombreux indicateurs de performance, **le SNAP** propose que l'outil produise également un indicateur chiffré synthétisant les différentes cotations. Il ne s'agirait pas de comparer les sites entre eux, chacun étant confronté différemment aux onze familles de risques en fonction de son environnement, de son activité et de ses caractéristiques propres, mais de mesurer objectivement la progression de chaque site dans le temps.

Au regard de ces différents constats, **le SNAP** s'est abstenu sur cette consultation.

INFORMATION SUR LE PILOTE PLATEFORME DE DONNÉES USAGERS

La Direction a présenté le projet de « plateforme de données usagers ». Il s'agit d'une « preuve de valeur » (POV) destinée à vérifier l'intérêt du dispositif pour les demandeurs d'emploi, les entreprises et les conseillers, sans présumer de sa généralisation. Cette preuve de valeur se déroule de juillet à décembre 2026 sur cinq territoires : l'Ain, la Loire-Atlantique, les Pyrénées-Atlantiques, le Tarn et La Réunion.

Cette plateforme est capable de rassembler et de croiser des données provenant de plusieurs sources et de réagir en temps réel aux comportements des usagers, afin de leur proposer automatiquement un service ou une information jugés pertinents. L'objectif affiché par la Direction est de passer d'un marketing qualifié d'« artisanal » à un marketing automatisé et personnalisé : « le bon message, au bon moment et sur le bon canal ».

Pour illustrer le principe, le Directeur des Opérations a utilisé l'exemple des plateformes commerciales : l'achat d'une tente peut conduire à proposer au client un sac de couchage. Transposé à France Travail, il ne s'agit pas de vendre un produit, mais d'analyser les comportements numériques d'un demandeur d'emploi ou d'un employeur pour lui proposer automatiquement un service susceptible de correspondre à sa situation.

À ce stade, seuls deux cas d'usage sont testés :

- Pour les demandeurs d'emploi, il s'agit de détecter des recherches d'offres pouvant révéler un intérêt pour un métier différent de ceux connus de France Travail afin de proposer des services plus adaptés.
- Pour les employeurs, l'objectif est de réagir lorsqu'une recherche de candidats reste infructueuse en proposant des profils ou en mobilisant un conseiller.

Selon la Direction, la plateforme doit également avoir un impact sur l'activité des conseillers. L'autonomie accrue des usagers grâce aux interactions en temps réel devrait permettre de réduire leurs sollicitations et de les recentrer sur des actions à plus forte valeur ajoutée. Des recommandations, alertes et opportunités pourront également être proposées aux agents directement dans leurs outils quotidiens, leur priorisation restant à la main du conseiller en fonction de sa connaissance du portefeuille et des dossiers. La plateforme doit ainsi rester un outil d'assistance pour les usagers, sans rien leur imposer, et non un outil de décision pour les conseillers.

SNAP

PROCHE, ACTIF, humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes
syndicat.snap-ara@francetravail.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 30 JUILLET 2026 4/4

CSE

Auvergne
Rhône-Alpes

La Direction assume une démarche expérimentale, la preuve de valeur doit permettre de mesurer ce que l'outil apporte avant de décider d'une potentielle suite. Un bilan sera présenté aux instances représentatives à l'issue de la preuve de valeur avant toute éventuelle généralisation.

La Direction a également précisé que les données métiers seraient conservées pendant un an, qu'une analyse d'impact sur la protection des données (AIPD) a été engagée et qu'un échange avec la CNIL est prévu avant toute généralisation.

Le SNAP regrette que le dossier présenté soit avant tout une démonstration technique du fonctionnement de la plateforme, sans donner une vision suffisamment claire de la transformation recherchée pour France Travail. La présentation détaille les technologies utilisées, la collecte et le croisement des données, la segmentation, le marketing automatisé ou encore les indicateurs qui permettront de mesurer les résultats. Si certains bénéfices attendus sont présentés, notamment en matière d'autonomie des usagers et de recentrage de l'activité des conseillers, la finalité plus globale du projet reste difficile à appréhender. Pour **le SNAP**, la question essentielle reste donc celle du « pourquoi ? ». Le rôle du CSE n'est pas d'évaluer les performances d'une solution informatique, mais d'apprécier les conséquences d'un projet sur les agents, les métiers, l'organisation du travail et le service rendu aux usagers. Derrière cette preuve de valeur, quelle évolution de l'accompagnement France Travail souhaite-t-il construire ? Quelle place veut-il donner demain à l'automatisation ? Quelles limites entend-il lui fixer ? Et surtout, jusqu'où cette évolution pourrait-elle transformer la relation entre les conseillers et les usagers ?

Avec seulement deux cas d'usage testés à ce stade, **le SNAP** souhaite donc mieux connaître la suite envisagée, d'autres usages sont-ils déjà identifiés ? Plus largement, quelle logique guide cette évolution ? Répond-elle avant tout à des besoins exprimés par les usagers ou s'inscrit-elle dans la transformation de France Travail et le déploiement des Essentiels ? Le lien avec ce déploiement, s'il existe, n'est aujourd'hui pas clairement présenté.

Ce sont ces questions qui donnent du sens au projet. Les agents ont besoin de comprendre où l'établissement souhaite les emmener, quelle sera leur place dans cette évolution et quel sens elle donnera à leur métier. Les agents n'adhèrent pas à un outil, ils adhèrent à un projet lorsqu'ils en comprennent la finalité, or si l'outil est largement présenté, le projet qui l'accompagne reste encore insuffisamment explicité.

RETOUR SUR LA COMMISSION DE SUIVI OATT DU 2 JUILLET 2026

Depuis 2022, un accord OATT unique s'applique à l'ensemble de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Il prévoit une commission de suivi annuelle avec les organisations syndicales signataires, qui s'est réunie le 2 juillet pour examiner le bilan 2025.

Concernant les horaires, les données évoluent peu dans l'ensemble. En 2025, 51 % des arrivées sont enregistrées entre 7h45 et 8h, contre 49 % en 2024. Côté sorties, 71 % des pointages sont réalisés avant 17h. La part des sorties avant 16h passe toutefois de 10 % en 2024 à 15 % en 2025.

Le SNAP Ce résultat interpelle d'autant plus que les données relatives aux horaires évoluent généralement peu d'une année à l'autre. Les agents ne pouvant normalement pas quitter leur poste avant 16h du lundi au jeudi, hors facilité horaire, les sorties avant 16h devraient essentiellement se concentrer sur le vendredi. Leur progression de 10 % à 15 % apparaît donc particulièrement marquée. Un détail par jour et par quart d'heure permettrait de mieux comprendre cette évolution.

Le SNAP a relevé une particularité statistique, déjà constatée l'an dernier, 16 % des pointages étaient effectués avant 7h45 en 2022 et 17 % en 2023, contre 0 % depuis 2024. Même constat pour les sorties après 18h : elles représentaient 4 % en 2022 et 4,5 % en 2023, puis 0 % depuis 2024. Cette rupture est d'autant plus étonnante que les autres plages horaires restent relativement stables. Pour **le SNAP**, elle semble donc davantage traduire une évolution dans la manière de comptabiliser ou de restituer ces données qu'une disparition réelle de ces pointages.

Plus généralement, **le SNAP** a regretté en CSE que de nombreux indicateurs OATT soient communiqués uniquement sous forme de pourcentages, sans fournir les valeurs correspondantes.

Pour **le SNAP**, quelques indicateurs supplémentaires permettraient une lecture plus précise de la réalité du temps de travail : les heures écartées, les refus ou reports de demandes d'absence, mais également la durée moyenne de travail par jour de la semaine, avec si possible une distinction entre travail sur site et télétravail.

Le bilan permet également de suivre l'évolution du Compte Épargne Temps, avec 23 793 jours versés en 2025, soit 4,2 % de plus qu'en 2024. Dans le même temps, 10 215 jours ont été monétisés, contre 11 734 en 2024.

Le SNAP En croisant les données communiquées par la Direction depuis plusieurs années, **le SNAP** constate une évolution qui interroge dans l'utilisation du CET. Si l'on rapporte le nombre de jours payés au volume de jours monétisables épargnés l'année précédente, le ratio progresse régulièrement : 53,2 % en 2023, 54,6 % en 2024 et 58,8 % en 2025. Même si les jours payés peuvent provenir de plusieurs années d'épargne, cette tendance laisse penser que le CET est de plus en plus utilisé pour monétiser les jours épargnés plutôt que pour conserver du temps de repos pour les années à venir.

Derrière ces chiffres, il n'est toutefois pas possible de déterminer si cette évolution relève d'un choix des agents, de difficultés à prendre leurs congés ou d'un besoin de convertir les jours épargnés en rémunération.

Le SNAP relève également une forte baisse des jours de fractionnement versés sur le CET : ils ne représentent plus que 0,3 % des jours épargnés en 2025, alors qu'ils en représentaient 5 % en moyenne sur les trois années précédentes. Cette évolution particulièrement marquée mériterait d'être expliquée.

Pour mieux comprendre les usages du CET, **le SNAP** estime que le bilan gagnerait à préciser le nombre d'agents ayant alimenté leur compte et le nombre de ceux ayant demandé une monétisation. Cela permettrait notamment de savoir si la monétisation concerne un nombre croissant d'agents ou si elle reste concentrée sur une partie d'entre eux. **Le SNAP** demande également une distinction entre agents publics et salariés de droit privé, leurs conditions de monétisation étant différentes.

