



CSE
Occitanie

RÉUNION DU 27 AOÛT 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 DELEGUEE REGIONALE ADJOINTE

Sophie GRIL

Information sur le projet de centralisation du NIR à France Travail Services

La DG a lancé un test sur le traitement du NIR avec, pour intervenant unique, l'Etablissement France Travail Services (FTs). La volonté de centraliser cette activité s'appuie sur un processus d'inscription automatisé à près de 97% et vise à lutter contre une hétérogénéité des pratiques régionales, des traitements parfois dépriorisés, des processus métier réalisés de manière incomplète ou erronée générant, par exemple, des fusions d'identité à tort ou des données de pilotage en écart rendant peu lisible son suivi.

Ce test a concerné les régions Ile de France et Nouvelle Aquitaine ; Mayotte ayant été intégré après le passage du cyclone Chido. Il s'est déployé par étapes avec l'appropriation par les équipes de FTs en coordination avec les régions concernées et le national (septembre à décembre 2024), la reprise du stock des BRSA suite à la mise en œuvre de la LPE (janvier à juillet 2025) et, depuis août 2025, le traitement du flux.

Périmètre de l'activité concernée

La majorité des étapes de retraitement de certification de l'identité ne nécessitant pas un contact physique avec l'usager, un traitement centralisé a été testé positivement.

Périmètre d'activité : 2 grandes familles d'attentes dans la certification d'identité

3 attentes inscription sur les 6 existantes

Ces attentes se créent lorsque le processus automatique d'inscription ne peut pas aboutir. Elles sont à traiter, quotidiennement, en flux, pour débloquer la situation de l'usager.

- **AGDREF** : cette attente est créée lors d'une demande d'inscription par un ressortissant d'un pays tiers.
- **Individu à certifier** : cette attente est créée lorsque la certification d'identité avec la CNAV n'a pu aboutir.
- **Identification à finaliser** : cette attente est créée lorsque l'identification n'a pu être réalisée en automatique (Exemples : doute sur l'adresse, sur le statut du demandeur d'emploi, etc.).

L'intégralité des échanges CNAV

Ces attentes sont générées par de nouvelles informations reçues par le SI, certaines bloquantes, d'autres non. Elles peuvent se traiter en flux ou par actions coup de poing.

- **Certification** : les attentes sont créées lorsque la certification automatique avec la CNAV n'a pu aboutir. Elles se décomposent en 3 familles : les échecs qui correspondent à 90% de la totalité, les En attente retour CNAV (8%), les refus de certification (2%).
- **Abonnement** : il s'agit de personnes dont l'identité est certifiée pour lesquelles la CNAV nous informe de modifications concernant les données administratives.
- **Notification** : il s'agit de personnes dont l'identité est certifiée, avec abonnement et dont la CNAV nous informe de modifications concernant les données administratives.

La DG a pris la décision de généraliser cette modalité à tous ses établissements depuis le début de l'année 2026 : **la région Occitanie sera concernée par la centralisation du traitement du NIR à compter de novembre prochain.**

Ce transfert d'activité sera transparent pour les agences, la Direction des Opérations de FTs va assurer la modification du paramétrage de ces attentes (A&P). Seuls les actes exigeant un rendez-vous physique avec les DE resteront à la charge des agences. Avant la bascule d'activité, une communication sera faite au réseau et aux plateformes. Ce transfert sera réalisé à effectif constant pour FTs, la DR a chiffré le poids de cette activité à près de 4 ETP pour la région.



Pour le **SNAP Occitanie**, le niveau des stocks devra être suivi au plus près de cette opération de bascule : **il sera important de pouvoir être à jour.**

La Direction n'a pas d'alerte à ce jour mais assure être en veille sur ce point.



RÉUNION DU 27 AOÛT 2026

CSE

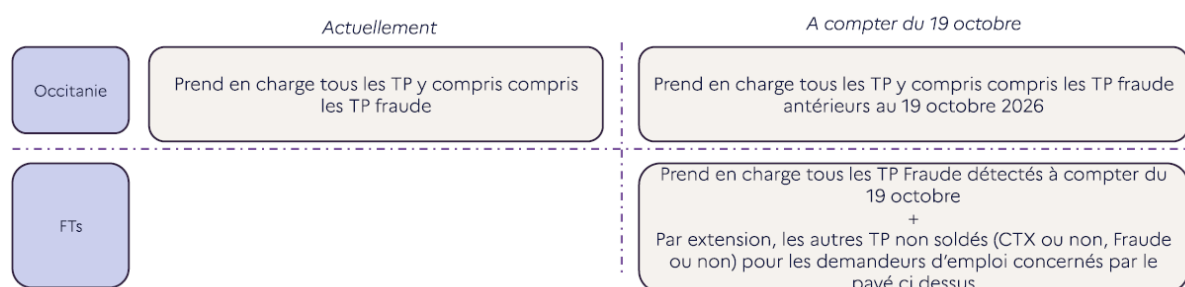
Occitanie

Information sur le projet de centralisation du recouvrement des trop perçus (TP) Fraude

La DG a lancé, depuis septembre 2025, un test portant sur la gestion du recouvrement des TP Fraudes avec, là encore, la centralisation de cette activité à un seul Etablissement, en l'occurrence France Travail Services (FTs). Cette modalité a été déployée pour les régions Bourgogne-Franche-Comté, Pays de la Loire et La Réunion.

La région Occitanie va devenir le 4^{ème} établissement à intégrer ce test à compter du 19 octobre prochain.

A partir de cette date, tous les **nouveaux** TP topés fraudes et codifiés MH1K à la suite des investigations par le Service Prévention des Fraudes (MH1K, code F) ou de la qualification de fraudes par les agences (MH1K, code O) seront pris en charge par FTs dès la phase amiable. Dans le cas où un DE ayant un TP Fraude serait aussi concerné par un TP de nature différente, cet autre TP serait également pris en charge par FTs.



Il n'y aura pas de reprise de stock des dossiers en cours.

A ce stade, il n'est pas prévu de transfert de ressources la région Occitanie vers FTs.

La phase de test fera l'objet d'un suivi avec une attention particulière sur :

- L'amélioration du taux de recouvrement des TP Fraudes,
- L'allègement de la charge des régions sur ces dossiers complexes, l'apport d'une meilleure lisibilité pour le débiteur (un seul interlocuteur), l'identification d'un modèle d'organisation est des process d'activité plus efficaces (prise en charge des TP dès la phase amiable),
- L'optimisation du contentieux et la gestion des commissaires de justice passant par un commissaire de justice pilote (spécificité de FTs).

Un webinaire à destination des conseillers indemnisation est prévu sur ce sujet à la mi-octobre.

SNAP Le **SNAP Occitanie** souligne la difficulté, aujourd'hui, pour un conseiller indemnisation à pouvoir avoir un contact direct avec FTs. De même, les collègues engagent immédiatement la procédure de recouvrement au titre de la proactivité. Autant de process organisationnels et opérationnels qui vont demander à être sécurisés et précisés en vue de ce transfert d'activité. Ainsi, le CRI d'un DE ayant un TP Fraude pourra-t-il transférer le CVM reçu directement à FTs ?

Enfin, le **SNAP Occitanie** interpelle la Direction sur le devenir du Service Prévention des Fraudes.

La Direction répond travailler sur les champs de la relation entre agents (et service) et de la fluidité des informations : des échanges sont en cours avec FTs et les autres régions concernées par le test. A cet effet, FTs participera au webinaire régional afin de répondre aux questions. La Direction considère logique de pouvoir tout transférer à FTs, y compris la proactivité. Elle concède néanmoins que ce sujet reste à caler avec FTs et, à cet instant, n'a pas la réponse sur la faisabilité technique d'un transfert direct de CVM entre conseillers de la région Occitanie et de FTs. Elle ajoute que la région intègre une phase test avec son lot d'apprentissages. Pour elle, il n'y a pas de sujet sur le devenir du Service Prévention des Fraudes au périmètre inchangé. Enfin, la Direction souligne la difficulté de calculer les gains en ressources de ce transfert d'activité : les interactions entre agences (et service) sont nombreuses et le traitement des TP Fraudes très hétérogène.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 27 AOÛT 2026

CSE

Occitanie

Test du programme « Sport Santé »

Pour rappel, lors de la réunion CSE du 30 juillet dernier, la Direction a présenté aux élus un programme visant à lutter contre la sédentarité. Cette démarche s'inscrit dans une phase test, prise en charge par l'Etablissement. La phase test doit durer 4 mois, de septembre à décembre 2026.

Durant cette phase test, deux dispositifs seront proposés aux agences concernées :

- Des séances en proximité de ces agences avec des clubs sportifs (cycle de 10 séances),
- Une offre de service digitale permettant à chaque salarié de pratiquer selon ses contraintes et ses besoins.

Pour ce faire, la Direction doit disposer d'un mandat de la part du CSE au regard de la nature des activités proposés.

Le recueil d'avis porte donc sur la délégation du CSE afin que la Direction puisse proposer de telles activités durant cette phase test.

Le CSE Occitanie émet un avis défavorable à l'unanimité, la Direction n'obtient donc pas la délégation dont elle avait besoin pour pouvoir mettre en œuvre le test du programme « Sport Santé ».

SNAP Pour le **SNAP Occitanie**, la démarche – proposer un programme « Sport Santé - est en soi méritoire même si les modalités (hors temps de travail, en distanciel) restent discutables. Non, **le vote d'abstention du SNAP Occitanie** s'explique essentiellement par, durant la phase test, une imprécision quant aux critères de sélection d'un test pour 10 agences et 10 agents par agence et, surtout, au-delà de cette phase test de 4 mois pour 100 personnes en Région, parce que l'opération n'est absolument pas sécurisée d'un point de vue financier. Cette absence de visibilité et l'enjeu pour le CSE (qui pourrait devoir supporter le financement lors de l'éventuelle généralisation de l'opération) ne permet pas au **SNAP Occitanie** de pouvoir se positionner favorablement.

Point sur l'expérimentation sur les Nouvelles Modalités de Suivi et Accompagnement

Le précédent point d'étape sur ce sujet remonte à fin avril 2026.

Pour rappel, le modèle cible juxtapose des portefeuilles Intensifs et Essentiels selon la capacité d'agir du DE. En Région, 7 agences pilotes (Auch, Foix, Lourdes, Montauban Nord, Muret, Perpignan San Vicens) sont accompagnées par la DG tandis que les 8 autres agences (Albi, Alès Avène, Carcassonne, Castelsarrasin, Lavelanet, Narbonne, Toulouse Cartoucherie, Villefranche-De-Rouergue) ont choisi de poursuivre, à leur rythme, leur cheminement respectif vers ce modèle cible, accompagnées par le niveau régional. Ces dernières agences sont, désormais, considérées comme des agences pivots.

Pour chacune de ces agences, pilotes et pivots, la Direction indique le nombre de portefeuilles (Intensifs et Essentiels), leur taille moyenne respective ainsi que la mise en place – ou non – de portefeuilles (Essentiels) mutualisés.

Entre fin avril et mi-août, ces différentes données restent stables, les variations étant marginales.

La Direction fait également état, pour chacune de ces agences, des actions spécifiques mises en œuvre en termes d'offre de services, de mutualisation d'activités, de pilotage des portefeuilles, de renforcement des connaissances, de cohésion d'équipe ou de portage managérial.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

[Je clique, j'adhère !](#)

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr



RÉUNION DU 27 AOUT 2026

CSE

Occitanie

● Capitaliser sur les expériences terrain

Nous avons menés des échanges avec les 15 agences afin de recueillir des retours d'expérience, spécifiques à leurs contextes et réalités. La consolidation fait ressortir les facteurs de réussite, les attentes et les leviers à prendre en compte.

Les facteurs de réussites

- **Cohésion et mutualisation** : Les portefeuilles mutualisés fonctionnent bien, renforçant la solidarité et la dynamique d'équipe.
- **Offre de services adaptée** : Conception et coanimation d'ateliers, de visios flashes thématiques (intensif/essentiel), répondant aux besoins des DE et dynamisant la mise en parcours.
- **Pilotage** : Revue régulière des portefeuilles appuyées sur des indicateurs clés pour ajuster les accompagnements et prioriser les actions.
- **Partage de pratiques** : En agences et en départements pour créer de la synergie (entre ELD et conseillers toutes dominantes)

Les attentes

- **Outils / S.I.** : Forte attente d'outils facilitant la segmentation des portefeuilles (ex « SOPHIE »), la convocation / saisie d'entretiens « en nombre » et la gestion des ateliers collectifs
- **Formation et accompagnement** : accompagner la montée en compétences des CDDE (pilotage, animation, posture) pour une meilleure dynamique d'accompagnement.

Les préconisations opérationnelles

- **Optimiser la rotation des D.E** : Mettre en place des mécanismes clairs pour garantir une orientation adaptée et au bon moment entre les portefeuilles essentiel et intensif.
- **Équilibrer « individuel » et « collectif »** : Maintenir une base d'accompagnement individuel dans les portefeuilles intensifs, tout en intégrant des rendez-vous collectifs ciblés pour booster la dynamique des DE et renforcer leur engagement.
- **Évaluer et ajuster** : Mettre en place des revues régulières pour adapter les ateliers et les portefeuilles aux besoins des DE.

Les préconisations organisationnelles

- **Impliquer les équipes** : Associer les conseillers et les collectifs à la construction des nouveaux modèles d'accompagnement.
- **Renforcer la coopération** : Maintenir la collaboration entre les conseillers des modèles intensif et essentiel.
- **Mettre en avant la valeur ajoutée** : souligner le rôle clé des portefeuilles essentiels, le sens et l'intérêt de la mission.
- **Clarté et transparence** : Communiquer de manière claire et transparente sur les changements, leurs mises en œuvre et leur contenu pour garantir une appropriation collective.



A leur niveau, les directions départementales s'appuient sur ces retours d'agences pour engager l'ensemble des autres agences dans une dynamique mêlant temps d'échanges et partage d'expériences.

Enfin, à l'occasion d'une journée spécifique, des conseillers et managers des 15 agences ont pu exprimer les facteurs-clés de réussite, les actions à sécuriser et celles restant à mener.

A ce stade, la Direction Régionale a identifié les bonnes pratiques suivantes, mises en œuvre par les agences, au regard des risques et points de vigilance identifiés :

- Bien identifier, dans les portefeuilles Essentiels, les DE ayant besoin d'un accompagnement Intensif pour éviter une prise en charge inadaptée (atelier diagnostic, portefeuille mutualisé) ;
- Renforcer la qualité des services pour les DE en portefeuille Essentiel pour éviter une dégradation de la relation de service par rapport au DE en portefeuille Intensif (individualisation de la réponse pour les portefeuilles Essentiels, accompagnement des changements de modalité) ;
- Garantir une cohérence d'ensemble sachant que le passage au modèle cible suppose une organisation et des modalités de services à partager et à stabiliser (même segmentation de DE – par typologie, secteur d'activités – au sein des portefeuilles Essentiels et Intensifs, atelier de présentation des offres de services Intensifs et Essentiels en coanimation) ;
- Déterminer la répartition optimale des portefeuilles Intensifs et Essentiels via une montée en charge progressive (« peuplement en douceur ») et une offre de services locale en lien avec les besoins des DE de l'agences et des offres des partenaires (« offre de services au cœur du système ») ;
- S'assurer de la mobilité entre modalités pour éviter d'avoir peu de rotation en intensif et une « rigidification » des parcours (segmentation des portefeuilles Essentiels) ;
- Proposer des services à tous les DE des portefeuilles Essentiels pour éviter un décrochage et une baisse de la qualité du service rendu (récurrence du traitement du DYN, gestion collective de portefeuille par typologie de public).

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

SNAP


RÉUNION DU 27 AOUT 2026
CSE
Occitanie

SNAP Le **SNAP Occitanie** relève l'intérêt de ce nouveau point d'étape et estime que la richesse des informations fournies traduit, notamment, l'implication des équipes et la durée de cette expérimentation MSA puis modèle cible.

Avec cette présentation, le **SNAP Occitanie** tient à souligner l'autonomie des agences dans la construction de leur organisation et de leurs offres de services respectives au regard de la diversité des actions mises en œuvre. Autre constat, celui sur la taille des portefeuilles : le **SNAP Occitanie** mesure le rythme différencié entre agences pilotes et pivots avec, pour certaines agences, des contextes spécifiques comme la saisonnalité (Lourdes).

Sur le sujet de la mutualisation des portefeuilles, le **SNAP Occitanie** interroge la Direction : cette dénomination recouvre-t-elle des organisations différenciées ou, au contraire, une certaine homogénéité des configurations ? Le **SNAP Occitanie** a identifié le cas d'une agence ayant fait le choix d'arrêter son portefeuille mutualisé : il serait intéressant de pouvoir en connaître la raison.

Toujours sur ce même sujet des portefeuilles mutualisés, le **SNAP Occitanie** reste dans l'attente de la réponse de la Direction à sa question concernant l'anonymisation des courriers (tout en réitérant sa demande d'extension de cette anonymisation à l'ensemble des portefeuilles).

Lors du précédent point d'étape, la Direction avait indiqué que le calendrier n'était pas stabilisé et qu'il était 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. Que pouvez-vous nous en dire aujourd'hui ?

Pour le **SNAP Occitanie**, si généralisation il y a, il sera important de continuer à avoir des points d'étape en différenciant les agences issues de l'expérimentation (pilotes & pivots) des autres. En lien avec la phase à venir, le **SNAP Occitanie** demande à connaître les suites données par la Direction aux enseignements issus des travaux menés au niveau territorial et au niveau régional suite à la journée d'échanges.

Enfin, au titre du **SNAP Occitanie**, nous rejoignons les attentes exprimées par les équipes – conseillers et managers – menant cette expérimentation et partagées par la Direction sur l'outil SI dédié en termes d'opérationnalité, de facilité et de stabilité, à fortiori pour des agences fortement malmenés sur le champ technique au démarrage de l'XP MSA initiale.

Le sujet de la généralisation de ces nouvelles Modalités de Suivi et Accompagnement (portefeuilles Intensifs et Essentiels) à l'ensemble des agences de la région sera présenté au CSE Occitanie le mois prochain. Ce processus va s'étirer entre novembre 26 et avril 27, par tirs successifs.

A ce stade, la Direction répondra aux questions sur la généralisation le mois prochain.

L'outil informatique dédié va être déployé progressivement avec les différentes phases d'expansion. Il va évoluer au fur et à mesure des tirs. La Direction considère qu'elle ne disposera pas de la version aboutie lors du tir « 0 ».

Sur le volume des portefeuilles, la Direction estime que les agences vont gommer leurs disparités afin de pouvoir être aux attendus en terme de taille pour les deux typologies de portefeuille au fur et à mesure de l'avancée de la phase préparatoire et du lancement du tir.

Les spécificités organisationnelles pourront, elles, être maintenues.

Sur les portefeuilles mutualisés, la Direction note des effets positifs sur l'offre de services, sur le marché du travail, et sur la connaissance métier. Ils utilisent la complémentarité des agents et leur offrent une meilleure QVT (remplacement en cas d'absence ...). Pour la Direction, cette modalité est soutenable pour les agents.

Sur les portefeuilles Essentiels, la Direction précise que la tenue d'entretien individuel est possible même si elle ne constitue pas la règle aujourd'hui.

Sur les portefeuilles Intensifs, pour la Direction, seul un agent CDI doit être en capacité de le gérer.

Par ailleurs, la Direction laisse la main aux ELD pour organiser la rotation entre les deux modèles de portefeuille.

Enfin, la Direction indique avoir pris en compte la demande portée d'obtenir un retour des usagers sur ces nouveaux portefeuilles : pour elle, il s'agit d'un élément sur lequel capitaliser en vue de la généralisation.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région OCCITANIE

Je clique, j'adhère !

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr