



Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

laurent.merique@francetravail.fr

Isabelle DE OLIVEIRA

isabel.de-oliveira@francetravail.fr

Maryvonne HO SACK WA

m.ho-sack-wa@francetravail.fr

Laurence THIREAU

laurence.thireau@francetravail.fr

Frédéric PICHON DE BURY

fred.pichondebury@francetravail.fr

Myriam SURLEMONT

myriam.surlemont@francetravail.fr

Votre Représentant syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

jl.miraglia@francetravail.fr

Points à l'ordre du jour de la réunion

1. Consultation sur les nouvelles modalités d'accompagnement
3. Consultation sur la généralisation de Match FT Formation
4. Information sur le test mutualisation « GAP de droit public »
5. Information sur le test la mutualisation « comptabilité S1/S2 »
6. Information sur le test de centralisation de l'instruction des saisines des Instances Paritaires en plateforme régionale.
7. Information sur le pilote de création de teams autonomie
8. Point d'étape sur les gains d'efficience
9. Information sur la gestion des mails sensibles
10. Point d'étape sur la cyberattaque AKAO

POINTS 4 À 7 DE L'ORDRE DU JOUR

Le CSEC a demandé le report de la mise en œuvre des mesures listées aux points 4 à 7 de l'ordre du jour et, plus largement, de la mise en œuvre du projet d'évolution de l'organisation de France Travail (FT), jusqu'à l'issue de la procédure judiciaire en cours portant sur l'évolution de l'organisation de France Travail.

La Direction a donné 4 points d'éclairage :

- Le point 7 est la conséquence d'une convention de partenariat
- Le CSEC est réputé avoir rendu un avis sur la réorganisation de FT
- Il y aura consultation sur tous les nouveaux projets se mettant en place
- Les points 4, 5 et 6 sont le reflet de la volonté de transparence en présentant en amont les projets d'étude de faisabilité.

La Direction a pris acte du refus des élus.

CONSULTATION SUR LES NOUVELLES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Évaluation et déploiement des nouvelles modalités d'accompagnement

L'évaluation a été présentée au Conseil d'administration fin juin 2026.

La Direction considère que l'accompagnement intensif (global, CEJ, équipe Emploi, équipe Recrut) a fait ses preuves. L'objectif est de permettre à davantage de demandeurs d'emploi (DE) d'en bénéficier, avec une cible fixée à 20 % des DE.

Tous les DE, qui ne relèvent pas de l'accompagnement intensif, sont positionnés sur « l'Essentiel ». La Direction estime nécessaire de définir qualitativement une véritable offre de services associée à cet accompagnement, organisée et suivie.





RÉUNION DES 9 ET 10 SEPTEMBRE 2026



Il s'agit notamment de formaliser les actes « cœur de métier » et de les traduire en besoins de formation et en outil informatique, notamment à travers NOVA (Sophie étant le nom antérieur du projet).

D'autres travaux viennent conforter ce modèle, notamment ceux portant sur la mutualisation des ateliers. En effet, l'offre de services peut aussi être mutualisée.

Les objectifs affichés par la Direction

Selon la Direction, ce modèle doit permettre de produire :

- De la performance au bénéfice des DE, avec un objectif de prise en charge permettant d'accompagner 130 000 DE supplémentaires ;
- Du sens et une meilleure qualité de vie au travail pour les conseillers, éléments qui auraient notamment été mesurés dans les baromètres internes.

La Direction considère que ce fonctionnement est positif à la fois pour les conseillers et pour les DE.

La gestion des DE rattachés

S'agissant de l'accompagnement intensif et de la question des DE rattachés, la Direction précise que les tests et la phase pilote ont été réalisés en intégrant cette réalité. Cette prise en compte était, selon elle, nécessaire pour évaluer le bon fonctionnement des parcours.

À fin juillet 2026, les DE rattachés représentaient 28 % des DE concernés. La Direction indique qu'il conviendra désormais d'examiner les motifs de ces rattachements et de mettre à jour les situations afin de permettre, lorsque cela est justifié, leur sortie de l'accompagnement intensif.

Le passage de l'intensif à « l'Essentiel »

Concernant la transition entre l'accompagnement intensif et « l'Essentiel », la Direction rappelle que l'objectif de l'intensif est :

- d'amener le DE vers l'emploi, sans que la période de six mois constitue une durée impérative ou une date butoir,
- de traduire et de mesurer le niveau d'autonomie du DE dans sa recherche d'emploi : réalisation du CV, consultation des offres, contacts avec le conseiller, etc. L'autonomie correspond au pouvoir d'agir du DE. Un travail d'objectivation a été mené sur ces différents critères.

Lorsque le DE est considéré comme autonome, l'accompagnement intensif prend fin et le DE bascule vers « l'Essentiel ».

La Direction estime toutefois nécessaire de prévoir, au sein de « l'Essentiel », un segment spécifique pour les personnes sortant de l'intensif, afin que le conseiller puisse leur accorder une attention particulière et disposer d'éléments spécifiques sur leur parcours.

Concernant la segmentation de « l'Essentiel », certaines agences ont déjà créé des portefeuilles dédiés exclusivement aux DE sortant de l'accompagnement intensif.

Pour les portefeuilles mutualisés, la Direction précise que le DE disposera toujours du nom d'un conseiller référent identifié.

Le calendrier de déploiement de NOVA

Le déploiement de NOVA suivra les différentes vagues de déploiement des nouvelles modalités d'accompagnement.

Chaque agence mettant en œuvre ces nouvelles modalités disposera ainsi d'un environnement NOVA fonctionnel. Les agences pilotes devraient en disposer à partir de mi-octobre 2026.





RÉUNION DES 9 ET 10 SEPTEMBRE 2026

CSEC**Comité Social et
Economique Central**

Le déploiement de l'appliquet informatique sera accompagné d'un dispositif d'accompagnement après la bascule. La Direction précise également que l'outil fera l'objet d'évolutions mensuelles, au fur et à mesure des besoins identifiés et remontés du terrain.

Les portefeuilles et la quotité de travail

La Direction rappelle qu'il n'y a pas de proratisation des portefeuilles en fonction de la quotité de temps de travail. Les éventuels ajustements liés au temps de travail sont réalisés sur les autres activités.

Les moyens et les redéploiements

S'agissant des moyens, la Direction rappelle que le redéploiement des fonctions support vers le réseau a pour objectif de renforcer les équipes du réseau.

Des calibrages ont également été réalisés concernant les volumes de portefeuilles.

La Direction précise que, dans l'hypothèse d'une forte dégradation du marché du travail, il ne serait pas envisagé de relever les seuils des portefeuilles. Le choix serait plutôt de réduire le volume d'accompagnement intensif, en faisant basculer davantage de conseillers de l'intensif vers de « l'Essentiel ».

Le calendrier général de déploiement

Le déploiement des nouvelles modalités d'accompagnement est prévu entre novembre 2026 et avril 2027, selon 6 vagues de déploiement. La Direction indique disposer d'une visibilité sur les intentions des agences. Les travaux consistent désormais à articuler ces vagues de déploiement avec les différents temps nécessaires à leur mise en œuvre.

Avis du SNAP

L'évolution des modalités d'accompagnement est une transformation profonde impliquant un important travail d'adaptation. Le **SNAP** dénonce le décalage entre les ambitions affichées avec ces nouvelles modalités d'accompagnement notamment une cible à 20% des DE en intensif et la réalité des capacités et des moyens mis à disposition des agents pour ce faire.

Les promesses annoncées d'une prise en charge en fonction des besoins et de la fluidité des parcours d'accompagnement sont mathématiquement impossibles à tenir compte tenu de la réalité des effectifs et de la charge de travail.

La Direction reconnaît, elle-même, qu'en cas de dégradation de la conjoncture, l'ajustement se ferait par une réduction des périodes d'accompagnement intensif au profit de l'accompagnement « Essentiel ». En d'autres termes, l'abaissement théorique de la taille des portefeuilles pour l'accompagnement "intensif" se fera par un effet de vase communicant inéluctable qui engorgera mécaniquement les portefeuilles "Essentiel" qui atteindront des volumes critiques. Les conseillers ne disposeront plus réellement du temps nécessaire pour prendre en charge le suivi selon les besoins réels des demandeurs d'emploi, transformant l'accompagnement personnalisé en une gestion de flux administrative. Il y a des seuils critiques à partir desquels il n'est plus question d'accompagnement, de fluidité et encore moins de qualité.

En l'état, le **SNAP** émet un avis défavorable quant à la généralisation de ces modalités en l'absence de garanties suffisantes sur la préservation des conditions de travail.

CONSULTATION SUR LA GÉNÉRALISATION DE MATCH FT FORMATION

La Direction souligne que l'efficacité vise parfois des gains d'ETP mais aussi des gains qualitatifs. Il peut y avoir des projets comme match FT formation qui permettent des gains qualitatifs.

Pour ce qui est de l'agent conversationnel et du RCS (*Rich Communication Services, solution SMS enrichie utilisant une capacité IA*) qui n'existe pas dans les DROM, il y a des solutions alternatives et un retour au CSEC sera fait.

Le **SNAP** a rappelé que les budgets formation sont en baisse et qu'il y aura donc moins de places de formation à pourvoir !

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DES 9 ET 10 SEPTEMBRE 2026

CSEC**Comité Social et
Economique Central**

La Direction a souligné que, justement, il faudra être encore plus ciblé sur les positionnements.

Avis du SNAP

À ce stade, tel que présenté l'outil peut représenter une aide facilitatrice pour les conseillers en matière de mise en relation des demandeurs d'emploi avec les offres de formation disponibles et répondre ainsi à un besoin d'amélioration du remplissage des formations. De plus, l'utilisation de match FT formation basée sur le principe du volontariat et d'une validation par le conseiller de tous les positionnements sur des sessions de formation sont des points importants et incontournables.

Si nous avons bien compris qu'il s'agit d'un outil qui vise seulement à proposer des formations aux demandeurs d'emploi, il n'en reste pas moins que nous restons interrogatifs sur l'orientation de l'outil qui semble plus tourné sur le remplissage des formations que sur la sélection de profils de qualité et une bonne adéquation des demandeurs d'emploi avec les offres de formation même si la direction affirme le contraire.

Nous nous interrogeons également sur l'objectif recherché d'amélioration du taux de retour à l'emploi et la réduction du taux d'abandon étant donné l'absence de recul suffisant pour mesurer l'impact de l'outil sur ces indicateurs.

La Direction affirme clairement que l'objectif n'est pas celui de remplacer les conseillers dans la relation avec les DE mais seulement de faciliter la recherche de candidat. Pour autant, la multiplication des bouts d'intervention d'IA dans les actes métiers au travers de multiples outils peut interroger sur les projections à moyen terme quant au rôle du conseiller à l'emploi et même au caractère incontournable de son intervention. D'ailleurs, il a été évoqué lors de la première réunion d'information, la possibilité de pouvoir intégrer des simulateurs pour l'indemnisation des formations. Jusqu'où ira-t-on ?

Pour toutes ces raisons, le **SNAP** s'abstiendra sur ce dossier.

GESTION DES MAILS SENSIBLES

Les conseillers reçoivent 2,5 millions de mails par mois. La demande d'identifier les mails sensibles au regard du volume important de mails reçus. Il est mis en place un dispositif d'aide au repérage de ce type de mail avec une détection IA ciblée intégrée aux outils existants et ne se substituant pas au traitement humain. La vocation de l'outil est celle d'identifier plus vite les situations sensibles (expressions d'intention suicidaire, menaces graves envers les agents ou l'établissement représentants moins de 0,8% des mails en Nouvelle Aquitaine -NAQ-, région pilote) et sécuriser leur prise en charge. Ce repérage est une alerte et non une décision.

L'identification donne lieu à un signalement visible dans CVM via un pictogramme rouge et à un pilotage agence via P2A pour un traitement humain et une procédure adaptée. Les actions s'inscrivent dans les consignes de la Direction de la Maîtrise des Risques. Il ne déclenche aucune réponse automatique. Les autres cas de vulnérabilité ou d'incivilité ne sont pas repérés.

L'ouverture du dispositif France entière le 18 septembre 2026 sera accompagnée d'un suivi partagé entre le produit, le réseau et la maîtrise des risques.

Le pilote de ce dispositif a permis de vérifier que les conditions d'appropriation et de maîtrise sont réunies pour un passage à l'échelle avec maintien d'une prise en charge humaine et d'une boucle de fiabilisation de l'IA.

Le **SNAP** intervient pour demander des précisions. C'est un outil de repérage qui comptabilise les courriels par tonalité. Permettra-t-il de suivre l'évolution de la situation ? Contextualiser, cela peut permettre de mesurer les éventuels impacts liés aux évolutions réglementaires, organisationnelles et d'agir sur certains facteurs en termes tant sur un axe préventif que sur un axe curatif.

La Direction répond que l'outil n'en est pas là. Il a été testé sur une seule région pilote (NAQ) et il ne met qu'un pictogramme sur les mails sensibles pour permettre de les traiter en priorité. La Direction adhère au principe de travailler sur les causes pour améliorer le service. Ce genre d'inducteur est intéressant y compris à la maille régionale.




RÉUNION DES 9 ET 10 SEPTEMBRE 2026


La Direction admet qu'il peut y avoir une augmentation des fiches de signalement liée au repérage des mails en tant que mails sensibles mais, pour elle, cela ne génère pas de charges supplémentaires car ces mails sont reçus et traités de toutes façons.

Il n'y a pas d'IA générative dans l'outil, c'est un module expert qui analyse seulement.

L'IA n'analyse pas les émotions mais fait de l'analyse sémantique. Un bilan sera fait.

L'outil a été entraîné sur la base de fiches de signalement. Des exemples de mails sensibles repérés seront présentés aux membres du CSEC.

CYBERATTAQUE AKAO

Les travaux menés pour identifier la teneur des fuites de données ne sont pas terminés. Une information sera envoyée à tous les membres du CSEC dès que les éléments auront été reçus.

Tout sera mis en œuvre pour que les courriers individualisés à destination des agents concernés par la fuite partent à la fin du mois au plus tard.

Compte tenu du délai écoulé avant l'envoi ciblée des courriers pour les agents concernés par la fuite de données, le **SNAP** a demandé que la direction :

- Accompagne et prenne en charge tous les frais potentiels générés par la fuite (démarches, frais judiciaires, etc.)
- Et informe dès à présent de cet accompagnement technique, administratif et financier tous les agents qui pourraient être victimes de fraude, d'arnaques, etc. par la diffusion de l'information sur l'intranet

La Direction confirme qu'elle accompagnera toutes les situations potentielles et couvrira les frais en cas d'action judiciaire. Elle informera les agents sur l'intranet comme demandé par le **SNAP**.

POINT D'ÉTAPE SUR LES GAINS D'EFFICIENCE

La Direction fait un point d'étape sur la démarche d'efficacité. 3 étapes structurent la réflexion autour de la Démarche Efficacité :

- L'identification, a priori, d'un maximum de projets générateurs d'efficacité (pistes de gains à l'échelle de l'organisation.
- Le déploiement effectif de ces pistes de gain et la mesure du gain réel à posteriori.
- Le redéploiement du temps gagné sur les activités visées.

L'option de calcul privilégiée est : Gain de temps par occurrence X Nombre d'occurrence par an / temps de travail annuel.

L'ajustement des chiffrages se fait au plus près de la réalité observée : gain estimé → observation du réel → Ajustement → Gain actualisé.

Les régions ont toutes la possibilité de faire un retour sur les gains réels, la réalité de la région. Les gains sont ajustés en fonction de ces retours. Les chiffrages sont mis à jour dans le cockpit en flux.

Au global à fin juin, il y a 68 pistes de gains avec 2915 ETP de janvier 2024 à fin juin 2026. En perspective, il y a 1134 ETP de juillet 2026 à décembre 2027.

Concernant le redéploiement des fonctions support (FS), on est au 30/06/26 à – 436 sur les 600 à faire. La direction souligne que cette baisse est liée essentiellement à des départs naturels non remplacés.

Sur l'année 2026 les ressources allouées à FT sont en baisse (réduction du plafond des emplois, baisse des moyens dédiés aux dépenses d'intervention). Dans ce contexte, une amélioration des indicateurs de performance témoigne d'une amélioration de l'efficacité de FT : une performance en augmentation avec des moyens réduits.





RÉUNION DES 9 ET 10 SEPTEMBRE 2026



Pour le **SNAP**, dans un podcast un responsable FT annonce qu'un conseiller peut gagner jusqu'à 3 heures par semaine en utilisant chat FT, match FT offres, etc. Comment peut-on faire ce type d'annonces ?

La Direction indique que les gains de temps au sein d'un même poste sont non redéployables entre les postes (DATA IA, robotisation, simplification, plans d'évolution métiers).

Dans le même temps, dans l'état des lieux des gains de la démarche à fin juin 2026 dans la colonne « exemples de projet », il est bien mentionné des outils DATA/IA comme chat FT, match FT à hauteur de 373 ETP pour les gains réalisés à date et 227 ETP pour les gains à réaliser alors que la Direction a toujours affirmé que ce type de gains étaient au bénéfice de l'agent qui pouvait ainsi se concentrer sur les actes à forte valeur ajoutée et le cœur de son métier.

La Direction répond que sur les gains relatifs à l'IA, il faut différencier les gains potentiels des gains à date où il est tenu compte de l'utilisation réel des outils. Ces gains sont tracés dans l'outil informatique.

Sur les remontées des régions, elles peuvent remonter des projets, par exemple, les évolutions réglementaires qui ont ajouté de la charge et ont été intégré au cockpit.

Sur « mon suivi usager », c'est une brique de Nova qui permet au conseiller d'avoir une vue globale sur son portefeuille et de faire une segmentation visuelle pour activer des services sur certains segments.

Les 3700 ETP sont des objectifs à minima.

Sur le redéploiement des FS, tous les postes sont réinvestis pour des activités opérationnelles dans le réseau. C'est un travail sur l'enveloppe globale avec moins de budget sur les FS. Le budget est redéployé vers le réseau.

La Direction rappelle que la démarche efficience, c'est aussi faire plus avec les mêmes moyens et pas seulement faire plus avec moins.

Sur le Centre Partagé de Service (CSP) sur les formulaires U1 en Grand Est, la Direction est consciente des difficultés de mise en œuvre. Cela fait partie des choses qui vont être observées pour prendre des décisions afin d'améliorer la situation.

Concernant la baisse des effectifs sur les FS, il y a des personnes qui quittent FT, il y a des personnes en FS qui vont travailler dans le réseau et il y a des personnes du réseau qui vont travailler en FS. Il y a un solde net qui représente - 436 ETP. On a toujours dit que la période 2025 et 2026 était le plus facile à faire pour le redéploiement. Pour la suite, la Direction souligne qu'elle va mettre en place les leviers opérationnels qui permettront des gains d'efficience notamment dans les FS. L'accord GEPP était là pour accompagner les collègues pour passer d'un métier à l'autre et faciliter l'arrivée dans le réseau car il y a une résistance du réseau à accueillir des agents des FS.

Chaque projet de CSP fera l'objet d'une information/consultation. Dans chaque dossier, il y aura les grandes lignes du contrat de service et les trajectoires sur les emplois. La Direction affichera la cible potentielle des effectifs sur les activités des CSP.

