


# RÉUNION DES 14 ET 15 OCTOBRE 2026

## 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. **Mise en place de l'entretien de parcours professionnel**
2. **Mise à jour de la charte éthique IA à France Travail**
3. **Information et consultation sur le Centre de Services Partagés « Recouvrement des TP Fraudes » à France Travail services (FTs)**
4. **Mise en place d'un serveur vocal interactif du 3949 par un SVI en langage naturel.**
5. **Projet Accueil en Agence (AENA)**
6. **Point d'étape sur la cyberattaque AKAO**
7. **Questions diverses**

## DECLARATION PREALABLE DU SNAP

Le **SNAP** prend acte de la validation de l'accord NAO prévoyant une augmentation générale des salaires de 1,5 % à compter du 1 octobre 2026 pour les collègues de droit privé.

Une augmentation générale est une avancée et c'est la raison pour laquelle le **SNAP** a signé cet accord mais le taux reste modeste compte tenu de l'érosion du pouvoir d'achat des agents dans un contexte inflationniste notamment compte tenu de l'augmentation des prix du carburant.

C'est la raison pour laquelle le **SNAP** continue de revendiquer la poursuite des négociations visant à installer des mesures complémentaires pour tous d'ici à la fin de l'année en vue d'améliorer le pouvoir d'achat du personnel dans son ensemble.

## MISE EN PLACE DE L'ENTRETIEN DE PARCOURS PROFESSIONNEL (EPP)

La loi du 24 octobre 2025, transposant les accords nationaux interprofessionnels en faveur de l'emploi des seniors et du dialogue social, transforme l'entretien professionnel (EP) en entretien de parcours professionnel (EPP), avec une entrée en vigueur à compter du 26 octobre 2025.

L'objectif est de permettre au salarié et à l'employeur d'échanger sur les perspectives d'évolution professionnelle, les compétences, les besoins de formation, les possibilités de mobilité et les transformations de l'organisation.

**Les nouvelles périodicités et obligations**

- Pour les CDI : un EPP tous les 4 ans, contre 2 auparavant, et un bilan récapitulatif tous les 8 ans, contre 6 auparavant. Ces nouvelles périodicités s'appliqueront à partir de 2029.
- À l'embauche : information écrite obligatoire sur le dispositif pour tout agent, quel que soit le type ou la durée de son contrat. Un 1er EPP doit être réalisé entre le 10e et le 12e mois suivant l'embauche.



RÉUNION DES 14 ET 15 OCTOBRE 2026

CSEC Comité Social et Economique Central

- Mise en service des nouveaux EPP : le 19 octobre 2026. Le manager sera notifié et disposera de deux mois pour réaliser l'entretien, avec une relance à J+45 si le formulaire n'est pas validé.

**La mise en place d'entretiens spécifiques**

- ***EPP mi-carrière* autour de 45 ans** : organisé dans les deux mois suivant la visite médicale de mi-carrière. Il vise à prévenir l'usure professionnelle, à examiner les possibilités d'adaptation du poste et à prendre en compte les recommandations du médecin du travail.
- ***EPP fin de carrière***, entre 58 et 60 ans : il doit permettre de valoriser l'expérience des agents seniors, d'anticiper les aménagements nécessaires, de sécuriser le maintien dans l'emploi et de préparer la transition vers la retraite.
- **EPP-reprise** : proposé aux agents dont le dernier EPP remonte à plus de 12 mois, après absences ou interruptions d'activité : congés maternité, adoption, parental ou proche aidant, congé sabbatique, mobilité volontaire sécurisée ou arrêt maladie de plus de six mois.

**Déploiement opérationnel**

***Pour les EPP mi-carrière*** : Le formulaire spécifique EPP « mi -carrière » sera généré en automatique sur la base de la saisie dans OSIRHIS de la visite médicale de mi-carrière. Le manager sera informé par une notification et disposera de 2 mois pour réaliser l'entretien. Il sera relancé à J+45 si le formulaire n'est pas validé.

Une génération manuelle du formulaire sera possible pour les agents ayant une visite médicale réalisée à compter du 26 octobre 2026.

***Pour les EPP fin de carrière*** : une génération automatique est prévue pour les agents entrant dans leur 58e année. Dans l'attente du déploiement des campagnes dédiées, une génération manuelle du formulaire sera également possible pour les agents entrant dans leur 58ème ou 59ème année à compter du 26 octobre 2026.

***EPP-reprise*** : Le formulaire EPP -Reprise remplacera le formulaire Entretien de reprise dès le 19 octobre 2026.La direction travaille à l'automatisation de la génération du formulaire pour l'entretien de reprise.

**Analyse et questions du SNAP**

Au-delà de la mise en conformité avec la loi, la réussite du dispositif dépendra de la capacité des managers à conduire des entretiens de qualité, à identifier des perspectives professionnelles concrètes et à donner suite aux besoins exprimés, notamment en matière de formation, de mobilité, de prévention de l'usure professionnelle et de maintien dans l'emploi.

Le **SNAP** souligne que la réorganisation de la ligne managériale, qui réduit le nombre de managers hiérarchiques, rend indispensable une clarification des rôles et responsabilités entre managers hiérarchiques et fonctionnels. Cette clarification est essentielle pour garantir une connaissance complète du parcours professionnel des agents et assurer la qualité des EPP.

Le **SNAP** soulève plusieurs points :

- Répartition des rôles et délégations entre managers fonctionnels et hiérarchiques : qui conduit l'entretien, prépare et valide son contenu ? Le formulaire peut-il être délégué à un manager fonctionnel, selon quelles modalités et avec quelle formalisation ? Les agents seront-ils informés des délégations et des interlocuteurs compétents ?
- Prise en compte du parcours réel de l'agent : comment garantir que les compétences développées et connues du manager fonctionnel soient effectivement prises en compte lors de l'EPP s'il est conduit par le manager hiérarchique ? Quel arbitrage est prévu en cas de désaccord entre managers ?
- Charge de travail des managers : le volume d'entretiens à réaliser a-t-il été évalué au regard des effectifs et des délais impartis ?

Le **SNAP** demande :

- Un temps spécifique dédié à la préparation de l'EPP (hors EPA) identifié au planning des agents,
- Une présentation des nouvelles dispositions en réunion de service,
- L'accès à l'entretien de mi-carrière pour les plus de 45 ans.



**RÉUNION DES 14 ET 15 OCTOBRE 2026**

CSEC Comité Social et Economique Central

**Réponses et précisions de la direction**

***Volumétrie et organisation***

La direction recense les volumes suivants :

- 409 EPP pour les nouveaux embauchés ;
- 628 EPP de mi-carrière ;
- 3 489 EPP en fin de carrière.

***Les EPP des nouveaux embauchés***

Ils seront réalisés entre le 10e et le 12e mois suivant l'embauche. Les entretiens seront conduits par le manager hiérarchique, comme pour les EPA, mais la gestion du formulaire pourra être déléguée à un manager fonctionnel.

***EPP mi-carrière***

Pour les agents publics, qui ne bénéficient pas de la visite médicale de mi-carrière prévue dans le dispositif présenté, s'il souhaite cet entretien, ils peuvent en bénéficier.

La direction précise que les agents de plus de 45 ans ne bénéficieront pas d'un EPP de mi-carrière, mais pourront solliciter un entretien s'ils en ressentent le besoin qui ne sera pas qualifié d'EPP.

***EPP fin de carrière***

Les EPP fin de carrière devront être conduits dans les deux mois. La direction indique toutefois qu'un dépassement de ce délai ne constituerait pas, selon elle, une difficulté.

***Préparation et accompagnement***

La direction estime que le temps de préparation doit être comparable à celui de l'EPA, soit deux heures de préparation pour l'EPP. Elle envisage de dissocier les campagnes EPA et EPP.

Des ateliers d'accompagnement seront proposés aux services RH pour aider les managers.

La direction précise par ailleurs qu'aucune IA ne gère actuellement les besoins liés aux EPP.

Les formulaires SIRHUS intégrant des facilités liées à l'IA ont déjà été présentés dans le cadre du dialogue social.

**Points restant en question**

Les échanges ne permettent pas de lever toutes les interrogations du **SNAP**, notamment sur :

- La formalisation et la visibilité des délégations confiées aux managers fonctionnels ;
- Les modalités de consultation des managers fonctionnels et la résolution des désaccords avec le manager hiérarchique ;
- L'évaluation de la charge de travail réelle et de la faisabilité au regard des 4 526 EPP à réaliser recensés ;
- Les garanties permettant de préserver la qualité des entretiens et la prise en compte effective des parcours ;

Le **SNAP** rappelle que l'EPP ne doit pas se limiter à une obligation réglementaire ou à la gestion d'un formulaire. Il doit constituer un véritable outil d'accompagnement des parcours professionnels, ce qui suppose des responsabilités clairement définies, du temps dédié et une connaissance complète de la situation de chaque agent.

## MISE A JOUR DE LA CHARTE INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

**Intervention du SNAP :**

Le **SNAP** alerte sur une évolution majeure de la charte IA : le principe limitant l'automatisation totale aux tâches routinières n'engageant pas la responsabilité humaine est remplacé par celui que toute décision automatisée fait l'objet d'un contrôle humain effectif proportionnel aux enjeux éthiques, juridiques et sociaux qu'elle engage.

Pour le **SNAP**, cette évolution élargit potentiellement considérablement le champ d'utilisation de l'IA. Elle interroge d'autant plus avec la future IA agentique évoquée dans le document, susceptible de réaliser des actions de manière autonome, et fait peser des risques qui dépassent ceux des simples outils d'IA générative.

Le **SNAP** rejoint les alertes du rapport APEX sur les risques d'appauvrissement des métiers : recul des activités d'accompagnement au profit du contrôle et de la validation des décisions produites par les outils, perte d'autonomie





professionnelle et de sens au travail. À terme, c'est aussi le risque de substitution de l'intervention humaine qui est posé.

Pour le **SNAP**, la charte doit constituer un véritable cadre de protection des usagers et des agents, et non un simple accompagnement du déploiement technologique. Elle doit notamment :

- Définir les domaines dans lesquels l'IA ne peut pas agir seule, notamment pour les décisions RH, les validations budgétaires ou les envois massifs aux usagers.

- Poser des limites à l'automatisation des activités professionnelles, en affirmant que l'IA doit faciliter le travail, alléger les tâches répétitives et libérer du temps pour le cœur de métier, et non se substituer aux professionnels.

- Préserver les savoir-faire et les compétences critiques internes, afin d'éviter une perte de maîtrise des activités et une dépendance excessive aux outils.

- Garantir l'explicabilité des résultats produits par l'IA, pour permettre aux agents de comprendre les raisonnements suivis, d'exercer leur jugement et de valider les actes de manière éclairée et responsable.

Pour le **SNAP**, FT ne doit pas chercher à rivaliser avec les autres acteurs dans une course à l'IA, mais se différencier en valorisant la qualité de l'accompagnement et la place irremplaçable de l'intervention humaine. L'enjeu est de maîtriser les usages de l'IA pour qu'elle reste au service des professionnels et des usagers, sans dégrader les métiers ni déshumaniser le service public.

**Réponse de la Direction :**

Notre divergence porte sur la finalité du document charte éthique. Nous avons une cartographie des risques sur la situation. Les garde-fous sont posés dans la charte éthique. La charte ne peut pas tout couvrir. Un des objectifs était de construire une charte synthétique qui porte des engagements. Elle a été le produit d'échanges.

Sur le rythme de mise à jour, il est annuel parce qu'il est plus adapté aux évolutions technologiques. On est à un moment charnières. On encadre des usages futurs.

Sur l'IA agentique, la volonté de la direction est de travailler avec la DGA tech sur des tests et sur l'encadrement de cette technologie. Ce travail couvre les aspects de sécurité, l'humain, les RPS, etc. L'année prochaine, on évoluera.

Nous avons une négociation IA et à ce titre, nous pourrons échanger sur la structuration de la gouvernance de l'IA. Sur l'impact environnemental, il y a aussi des travaux. L'idée est d'avoir la consommation sur chaque cas d'usage. La direction organisera un sujet spécifique en comité interne.

## CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS « RECOUVREMENT DES TP FRAUDES » À FRANCE TRAVAIL SERVICES

**Les élus du CSEC ont demandé le retrait du point du fait de la procédure judiciaire en cours concernant la réorganisation de FT.**

La direction a pris acte de la motion et considère que cela fait partie des engagements pris auprès du CSEC à savoir-faire systématiquement une information-consultation pour tous les projets de Centre de services partagés (CSP). La Direction affirme délivrer, à chaque fois, une information complète sur le sujet.

**Présentation par le Directeur de France Travail services.**

Les enjeux du recouvrement des fraudes : Le taux de recouvrement des trop-perçus fraudes est de 11,6% alors que celui des trop perçus hors fraudes est de 59,1%. C'est la raison pour laquelle un test a été mis en place. 3 régions ont pu s'appuyer sur la culture du recouvrement de FTs ainsi que sur son expérience de la centralisation d'activités pour le compte des régions.

Le taux de recouvrement dans ces régions est passé à 13% de recouvrement. Le bilan quantitatif est favorable et le bilan qualitatif est aussi satisfaisant. Cela a aussi permis de renforcer les liens avec les régions.



RÉUNION DES 14 ET 15 OCTOBRE 2026

CSEC Comité Social et Economique Central

La charge globale France entière est estimée à 37 ETP à laquelle s'ajoute l'estimation d'une économie de 18 ETP faite sur les secondes démarches actives de recouvrement pour le même débiteur (en moyenne).

FTs a souhaité prolonger le test pour mesurer la robustesse sur 3 autres régions et ainsi apprécier la montée en charge pour les équipes de FTs. Le plafond d'emploi de FTs devra évoluer.

***L'impact sur les régions :***

Actuellement, les agents qui mènent cette activité ont d'autres activités. Donc, la centralisation n'aura pas d'impact sur les agents des régions.

Le contrat de service avec les régions bénéficiaires comprend le périmètre et l'offre de services du CSP, les engagements du service, les attendus des régions bénéficiaires et le dispositif d'amélioration continue.

Le **SNAP** a voté favorablement sur la demande d'expertise adoptée à l'unanimité par l'ensemble des délégations présentes au CSEC compte tenu de la nature de ce projet découlant du projet de l'évolution de l'organisation de France Travail faisant l'objet d'une action judiciaire engagée par le CSEC.

## MISE EN PLACE D'UN SERVEUR VOCAL INTERACTIF DU 3949 PAR UN SVI EN LANGAGE NATUREL.

Le projet porte sur la mise en place d'un serveur vocal interactif en langage naturel, adossé à l'IA, pour comprendre le motif d'appel formulé oralement par l'usager avec ses propres mots.

L'usager est identifié par son numéro de téléphone dès sont entrée dans le SVI

**Questions du SNAP :**

Le **SNAP** a demandé le taux de transfert dans les agences pilotes avant/après. Quelles sont les alternatives si la personne a une mauvaise élocution ou pratique une langue étrangère ? Quels sont les cas où l'appel n'aboutit pas à une mise en relation avec un conseiller.

Est-ce que le BOT avec l'IA peut être piraté et les appels détournés ?

**Réponse de la Direction :**

Ce n'est pas un nouveau 3949 mais l'outil ouvre la possibilité à l'usager de dire le motif de son appel au lieu de devoir entendre la liste des files énoncées pour choisir le numéro correspondant à son motif.

L'efficience vise aussi à améliorer les services aux usagers et cela ne remettra pas en question les plateformes téléphoniques. Cet outil ne permet pas de faire autre chose que les fonctionnalités présentées aujourd'hui.

La philosophie générale du 3949 ne change pas. Si l'outil ne comprend pas la demande alors il y a une file automatique le routant vers un conseiller.

L'outil ne modifie pas l'organisation du travail notamment sur ce qui est fait en automatique. On est sur l'existant.

D'autres administrations l'utilisent déjà.

Sur les taux de transfert, on était à 9,1 et on est passé à 8,1. Sur le taux d'abandon, il était à 3 par an et on est passé à 0. La décision a été prise de le mettre en place compte tenu des indicateurs qui étaient satisfaisants.

Pour les accents, il n'y a pas eu de problématiques et si l'expression n'est pas comprise, l'appel est routé sur un humain.

Seul le changement de situation qui pouvait être fait en automatique, ne pourra plus être fait en automatique.

L'amélioration du service passe par le bon interlocuteur pour la bonne personne.

Le LLM est Illiun. Le risque de piratage n'est pas nul mais jusqu'ici FT a fait l'objet d'attaque de nos systèmes directes mais uniquement par le biais de codes d'accès d'utilisateurs détournés.



**RÉUNION DES 14 ET 15 OCTOBRE 2026**

CSEC Comité Social et Economique Central

## PROJET ACCUEIL EN AGENCE (AENA)

**Objectif :**

Proposer une solution d'accueil plus fluide, lisible et adaptée aux besoins de chaque usager, tout en facilitant l'organisation du travail des conseillers.

L'outil permet de suivre l'accueil en agence depuis le signalement de l'usager jusqu'à la prise en charge avec une vision partagée des flux (identification de l'arrivée de l'usager en agence, distinction des RV et de l'accueil spontané, information d'orientation à l'usager, suivi par les conseillers des situations à prendre en charge, vision des flux et des retards pour l'ELD).

L'AENA accompagne la transformation de l'accueil en agence :

1/ Arrivée usager

2/ Signalement via QR code ou borne

3/ Qualification du besoin

4/ Orientation/ticket

5/ Prise en charge conseiller.

***Accueil RV*** : l'usager signale son arrivée, son RV est reconnu et sa prise en charge est suivie dans l'interface.

***Accueil spontané*** : l'usager peur exprimer le motif de sa venue ; l'agence dispose d'une vision des accueils à traiter.

***Situations particulières*** : les retards ou besoins d'analyse sont orientés vers l'accueil pour une décision humaine adaptée.

Une interface s'ouvre sur le smartphone du DE pour lui permettre de renseigner l'objet de sa visite et de s'identifier.

Le conseiller a une vision opérationnelle de chaque situation d'accueil permettant de suivre les statuts (attendu, arrivé, en retard, ticket R.S), appeler, orienter, traiter ou ajouter une visite lorsque la situation le nécessite, disposer des informations utiles, sans remplacer l'analyse humaine.

Pour l'ELD, l'outil offre une vision de pilotage et de paramétrage local pour suivre les flux, définir les accueils disponibles et les seuils de retard par durée de RV, imprimer ou renouveler le QR code de l'agence, paramétrer les messages, images et l'affichage dynamique.

Les agences pilotes étaient Marseille Belle de Mai, Marignane, Dreux, Auxerre Brichères et Valence Hugo.

Sur les modalités de mise en place, le passage à l'échelle doit rester progressif en lien avec la mise en place de NOVA et permettre les retours des agences (piloter, accompagner, mesurer, ajuster). Le coût de l'évolution du logiciel pour le service vocal interactif est de 800.000 €.

**Questions et analyse du SNAP**

Le remplacement d'un outil vieillissant et obsolète est totalement cohérent et l'identification des motifs de visite, la distinction entre rendez-vous et accueil spontané et le suivi des personnes en attente facilite l'activité quotidienne.

On a de bon retour d'agences pilotes. L'outil a permis de positionner moins de conseillers en accueil RV. Toutefois, l'efficacité réelle dépend de la capacité des agents à prendre en charge les situations. Cette visibilité ne garantit ni une réduction de l'attente, ni une meilleure prise en charge, ni une amélioration des conditions de travail si les moyens humains et l'organisation ne sont pas adaptés. Si les effectifs sont insuffisants, ça peut même rendre les difficultés plus visibles, sans permettre de les résoudre.

Le signalement par QR code ou borne suppose que l'usager dispose du matériel, sache l'utiliser et puisse renseigner son besoin de manière autonome. Les personnes en difficulté avec le numérique, ne disposant pas de smartphone, n'ayant plus de batterie, en situation de handicap, en difficulté avec la langue ou confrontées à une situation urgente peuvent nécessiter un accompagnement immédiat. Cela impose l'intervention des services civiques pour ces personnes.

L'accompagnement à l'utilisation de l'outil est à prévoir pour les agents.



RÉUNION DES 14 ET 15 OCTOBRE 2026

CSEC Comité Social et Economique Central

Reste la question d'un usage autre que la visibilité accrue des flux notamment orienté sur une action de contrôle. Il faut donc bien préciser les usages des données en termes de pilotage de l'activité et que ce ne soit pas utilisé pour de l'évaluation individuelle, des comparaisons entre agents ou agences, de la fixation d'objectifs de délais. Une mesure conçue pour fluidifier l'accueil ne doit pas se transformer en pression supplémentaire sur les agents.

Le dispositif ajoute-t-il des tâches de supervision ?

Comment seront gérés les pics d'affluence, les absences, les sous-effectifs et les situations dans lesquelles plusieurs usagers nécessitent une intervention immédiate ? Il faut éviter que le conseiller soit constamment interrompu pour répondre aux alertes de l'interface, gérer les retards ou corriger les orientations. Le dispositif peut également ajouter une tâche de régulation aux agents.

Quelles règles de conservation des données sont prévues, notamment pour les motifs de visite susceptibles de révéler des informations personnelles sensibles ? Si les données sont conservées, les usagers sont-ils informés précisément des données collectées, des finalités et des usages qui en seront faits ?

Sur les QR CODE, ils sont affichés sur les totems. La préconisation est de les changer régulièrement. C'est à la main de l'ELD.

L'outil identifie RV ou pas de RV et le conseiller renseigne le motif du RV dans le 2ème cas. GCI stocke les informations comme c'est déjà le cas aujourd'hui.

Sur le pilotage, l'outil donne des éléments factualisés permettant de mieux gérer les flux à l'accueil. Les personnes sont sécurisées car elles sont prises en charge avec un numéro.

La direction travaille sur l'application mobile pour introduire des éléments sur l'agence à laquelle le DE est rattaché (offres, flux, etc.).

L'outil ne sert pas à évaluer les conseillers mais à améliorer la prise en charge des usagers.

## CYBERATTAQUE AKAO

Cette cyberattaque est extrêmement difficile à mesurer en termes de conséquences. Il y a des groupes d'agents qui n'utilisaient plus l'outil mélangés à des groupes d'utilisateurs actifs. Toutes les situations représentent 80.000 lignes et il faut identifier les agents actifs et inactifs. Le résultat à hier était 35 000 lignes qui ont pu avoir accès à fil direct ou GDO. Dans les 35000, il n'y a pas l'assurance qu'il y ait des doublons.

La direction envisage l'envoi de courriers individuels, par courriel et par voie postale, à partir de la fin de la semaine prochaine. Une communication sera également publiée sur l'intranet.

Enfin, un point global sur les cyberattaques survenues au cours des derniers mois sera présenté au CSEC.