

RÉUNION DU 29 OCTOBRE 2026

VOS ELUS CSE

Employés
Delphine RICCI
Pascal BANNWARTH
Nina ZORINE
Sihem NAGOUSSI
Adeline SOUCHON
Mathieu MALMENAIDE
Asia LOUNIS
Werner ROMAN
Elisabett DA SILVA
Fatiha BEKADDAR

Agents de maîtrise Techniciens
Laurent MERIQUE
Fatima CHIKHAOUI
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

INFORMATIONS DIRECTION

Point de suivi NMA

Le déploiement des nouvelles modalités d'accompagnement a commencé à Bourgoin-Jallieu et à Roussillon. Initialement prévues le 19 octobre dans les deux agences, les ouvertures ont été réparties sur deux semaines afin de sécuriser le démarrage de la vague zéro nationale. À ce stade, aucun étalement comparable n'est annoncé pour les six vagues suivantes. En Auvergne-Rhône-Alpes, le déploiement doit se poursuivre du 16 novembre 2026 au 8 avril 2027, avec une montée en charge importante : une vingtaine d'agences en novembre, une quinzaine en décembre, puis une trentaine en janvier.

NOVA, qui prend la relève d'AUDE, fonctionne dans les deux premières agences, avec une ergonomie présentée comme plus simple. La direction reconnaît néanmoins des difficultés sur certains écrans et des situations de demandeurs d'emploi qui n'ont pas basculé automatiquement dans les nouveaux portefeuilles. Des réaffectations ont dû être réalisées. Même jugées minoritaires, elles représentent du travail supplémentaire pour les équipes. Une analyse avec les services informatiques doit permettre d'identifier les causes et de sécuriser les prochaines ouvertures.

L'organisation des premiers entretiens et de l'entrée en portefeuille doit, selon la direction, être arrêtée une à deux semaines avant le basculement, afin d'éviter l'accumulation de situations en attente et des rendez-vous trop tardifs. Le passage à une vague d'une vingtaine d'agences rend cette préparation d'autant plus importante.

La direction précise que la répartition entre accompagnement intensif et essentiel est décidée au niveau de chaque agence, sans être imposée par les directions régionales ou départementales. Elle peut évoluer dans le temps, comme auparavant entre suivi, guidé et renforcé.

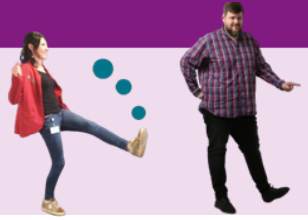
Les élus du **SNAP** ont signalé que certains sites demandaient aux conseillers une lettre de motivation pour se positionner sur les nouvelles modalités d'accompagnement. Une exigence surprenante pour des agents qui occupent déjà cet emploi, les modalités essentiel et intensif relevant toutes deux de l'emploi de conseiller. Ils ont également rapporté des annonces de moindre accès au télétravail selon la modalité choisie. Ces remontées appellent une clarification.

La direction rappelle que les deux modalités relèvent du même emploi de conseiller et renvoie le positionnement des agents à l'organisation locale, dans l'échange. Tous les souhaits ne pourront pas être satisfaits si le nombre de volontaires dépasse celui des portefeuilles intensifs disponibles. Les alertes du **SNAP** sur les lettres de motivation et le télétravail restent toutefois sans réponse précise. Une photographie de la répartition des portefeuilles pourra être communiquée après les deux premières vagues.

La lisibilité des outils reste aussi à clarifier : les anciennes dénominations apparaissent encore alors que les agences fonctionnent déjà selon les nouvelles modalités. La direction reconnaît ne pas avoir vu apparaître les catégories « essentiel » et « intensif » dans les outils de pilotage. Il reste à vérifier si les anciennes et les nouvelles modalités pourront être suivies simultanément ou s'il faudra attendre mai 2027 pour une adaptation complète.

La mutualisation des portefeuilles en accompagnement essentiel soulève aussi des difficultés de lisibilité pour les demandeurs d'emploi : le nom d'un conseiller apparaît dans leur espace personnel, mais les messages sont adressés à une boîte générique gérée collectivement. Cette articulation n'est pas toujours comprise. Selon la direction, un conseiller reste, à sa connaissance, nommé même en portefeuille collectif. Certains conseillers lui ont cependant fait part de leurs réserves sur la pertinence d'afficher un seul nom pour un accompagnement assuré par plusieurs agents.

La direction s'est engagée à poursuivre les points d'étape en CSE sur le déploiement, les pratiques métiers et les difficultés rencontrées. Ces retours devront permettre de distinguer les ajustements de démarrage des problèmes qui perdurent dans le travail quotidien.



RÉUNION DU 29 OCTOBRE 2026
2/4

CSE Auvergne Rhône-Alpes

Pilote LEELOO

Leeloo est un assistant conversationnel de cybersécurité intégré à Teams, proposé par SoSafe, le fournisseur déjà utilisé pour les modules de sensibilisation et les simulations de courriels frauduleux. Il doit apporter une aide au moment où l'agent en a besoin : retrouver la procédure de réinitialisation de son mot de passe, analyser un courriel suspect ou savoir comment le signaler. Les équipes de cybersécurité pourront également l'utiliser pour diffuser des messages de sensibilisation et des alertes en cas de menace.
Une campagne de phishing simulé menée en mai 2025 en ARA illustre le besoin de prévention : sur les 5 434 agents concernés, 31,38 % avaient cliqué sur le lien et, parmi eux, 17,41 % avaient tenté de saisir leurs identifiants et leur mot de passe. Leeloo doit contribuer à prévenir ce type de piège en aidant les agents à repérer les signes suspects et à adopter les bons réflexes avant de cliquer ou de transmettre des informations sensibles.
Le dispositif prévoit un premier lancement auprès des correspondants régionaux de sécurité informatique et des correspondants locaux informatiques, puis un élargissement aux agents de cinq régions en novembre 2026. Le pilote doit se poursuivre en décembre avant une généralisation en 2027.

SNAP **Les élus du SNAP** ont interrogé la direction sur le choix d'intégrer Leeloo à Teams, alors qu'un désengagement des solutions Microsoft est évoqué au niveau de l'État, et sur la possibilité de s'appuyer plutôt sur ChatFT. Ils ont également demandé d'où venait ce besoin, présenté tardivement : répond-il à une demande du réseau ? S'agit-il d'un module déjà disponible ou d'un développement entraînant un coût supplémentaire ?
Les élus du SNAP ont aussi demandé quelle serait la valeur ajoutée de cet assistant par rapport aux ressources existantes, notamment la médiathèque, et s'il avait vocation, à terme, à remplacer l'assistance à distance. Ils ont également interrogé la direction sur sa contribution à la protection contre les tentatives de vol de données.

La direction indique que les serveurs de SoSafe sont hébergés en Europe et présente le dispositif comme conforme au RGPD. Le désengagement des solutions Microsoft reste à l'étude et nécessiterait une période de transition. Dans cette éventualité, Leeloo pourrait, selon les précisions apportées, être intégré à ChatFT ou utilisé indépendamment de Teams.

SNAP Pour le **SNAP**, Leeloo peut apporter une aide utile aux agents en matière de cybersécurité. Son utilisation effective suppose toutefois un temps d'appropriation et un accompagnement de l'ensemble des collègues.

Réintégration de l'agence de Rive de Gier

La direction a annoncé le retour des agents dans les locaux de Rive-de-Gier à compter du 2 novembre. Le parking habituel étant en partie condamné, une solution de remplacement a été trouvée à environ 300 mètres, avec 22 places réservées aux agents. Aucune solution équivalente n'est prévue à ce jour pour les demandeurs d'emploi.

SNAP Pour le **SNAP**, la réintégration est une bonne nouvelle après plus de dix mois de fermeture : elle permettra aux collègues de retrouver leurs locaux et leur collectif. La solution de stationnement trouvée pour les agents est également positive.
Les élus du SNAP ont toutefois regretté le caractère tardif de l'information : si la réintégration était envisagée, sa confirmation en CSE le 29 octobre pour un retour dès le 2 novembre laisse peu de temps pour en examiner les conditions. Aucun document n'a été mis à leur disposition en amont de la réunion.

La direction a rappelé que la fermeture était liée à un risque d'effondrement du mur de soutènement du parking, sans inquiétude pour le bâtiment de l'agence. Une tranchée a été réalisée afin de réduire la charge exercée sur ce mur. Selon la direction, les mesures effectuées confirment sa stabilisation et permettent la réintégration. La réfection définitive reste toutefois dépendante des démarches du propriétaire auprès de son assurance, sans calendrier communiqué.
Pendant la fermeture, les travaux du plan de sûreté et les aménagements ARU ont été réalisés afin d'éviter des nuisances après le retour des collègues. La DGA-Tech a également vérifié les équipements informatiques, annoncés comme fonctionnels. La direction précise que cette réintégration répond aussi au souhait des agents de retrouver leurs locaux et leur collectif.

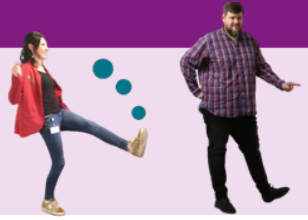
SNAP **Les élus du SNAP** ont toutefois alerté sur l'annonce d'un retour à un seul jour de télétravail par semaine. S'ils comprennent le besoin d'une présence renforcée les premiers temps pour reconstituer le collectif, ils ont souligné l'incompréhension que pourrait susciter une restriction durable, après plus de dix mois durant lesquels le service a été assuré dans des conditions dégradées avec davantage de télétravail.

En réponse, la direction indique que la DRAPS a échangé avec la directrice d'agence pour rappeler le cadre de l'accord télétravail, notamment les situations particulières. Une concertation collective doit être menée avec l'Équipe Locale de Direction et les agents. Pour la direction, la fin de la période transitoire implique un retour à une organisation tenant compte de la délivrance du service aux usagers et du fonctionnement antérieur à la fermeture.
Un nouveau point de rassemblement en cas d'évacuation a été défini et doit leur être présenté lors de la reprise.
Les services de la direction régionale étaient présents le 2 novembre pour accompagner la réouverture et répondre aux questions des collègues.

MISE EN PLACE D'UN SERVEUR VOCAL INTERACTIF EN LANGAGE NATUREL AU 39 49

À compter du 20 novembre 2026 en Auvergne-Rhône-Alpes, le serveur vocal interactif (SVI) du 39 49 doit évoluer vers un fonctionnement en langage naturel. Au lieu de sélectionner successivement des choix par touches, l'usager pourra exprimer sa demande avec ses propres mots. L'objectif annoncé est de simplifier le parcours téléphonique et de limiter les erreurs d'orientation.





Le dispositif reconnaît le numéro de téléphone ou invite l'usager à s'identifier, puis analyse sa demande pour identifier un motif parmi les 63 motifs d'appel paramétrés. Ceux-ci sont regroupés par grandes thématiques : indemnisation, placement, assistance à l'inscription, actualisation ou consultation du dossier par un bot. Si nécessaire, une question complémentaire permet de préciser la demande avant d'orienter l'appel vers la file ou le service correspondant.
Le motif détecté s'affiche dans le bandeau du conseiller avant qu'il ne décroche, pour lui donner du contexte dès le début de l'échange. Lors du pilote breton, 59 % des conseillers interrogés ont jugé cette information utile.
La direction précise que cet outil reste une aide à l'orientation : il ne remplace pas l'échange avec le conseiller, ne traite pas seul les situations nécessitant une analyse et ne décide pas de la réponse métier. Les canaux existants sont maintenus et le pilotage du service reste humain. Certaines demandes continueront néanmoins d'être orientées vers un automate ou un bot, notamment pour consulter des informations sur le dossier.
Le bilan du pilote en Bretagne fait état d'un taux de décroché en placement de 91,9 % de mai à août 2026, contre 87,5 % sur les mêmes mois en 2025, soit une hausse de 4,4 points. Celui de l'indemnisation reste stable. Les améliorations prévues consistent à affiner les motifs d'appel et à supprimer ceux qui font doublon pour mieux orienter les demandes, à réduire le temps passé dans le serveur vocal et les transferts entre services et à porter l'indicateur de compréhension du bot de 88 % à la cible de 90 %.

SNAP **Les élus du SNAP** ont interrogé la direction sur les situations dans lesquelles une réponse du bot remplacera la mise en relation avec un conseiller. Ils ont également demandé combien de temps prendra l'orientation et comment l'accès à un interlocuteur sera garanti aux personnes dont la demande n'est pas comprise, notamment celles maîtrisant difficilement le français.

En réponse, la direction précise que les réponses automatisées existent déjà au 39 49 et que le nouveau dispositif n'ajoute ni automate ni prestataire supplémentaire. En cas de silence ou d'incompréhension, l'appel sera orienté vers un conseiller. La direction indique également que les collègues bretons n'ont pas signalé de difficultés spécifiques liées aux accents ou aux personnes étrangères, sans que cela permette d'écarter les obstacles pour les usagers maîtrisant peu le français.

Les élus du SNAP ont aussi demandé comment seraient orientées les questions relevant à la fois du placement et de l'indemnisation, par exemple sur la rémunération pendant une formation. Le traitement des demandes relatives aux rendez-vous, les prestataires mentionnés dans le schéma et les possibilités offertes aux usagers pour exprimer leur satisfaction ont également fait l'objet de questions. Une attente supplémentaire avant de joindre un conseiller pourrait accroître l'insatisfaction et tendre l'échange qui suit.

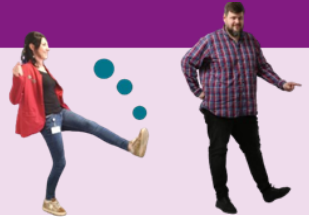
La direction précise que les prestataires interviennent déjà au 39 49, notamment pour l'assistance à l'inscription, et que le projet n'en ajoute pas de nouveaux. L'orientation des demandes mixtes et des questions relatives aux rendez-vous, les délais de mise en relation et le recueil de la satisfaction restent à préciser. La direction s'est engagée à réaliser un bilan régional après quelques mois de fonctionnement. Celui-ci devra permettre d'apprécier la qualité de l'orientation, les difficultés rencontrées par les usagers et les effets sur la charge de travail des conseillers.

ACCUEIL EN AGENCE

AENA, pour « Accueil EN Agence », est le nouvel outil de gestion de l'accueil physique destiné à remplacer le système actuel reposant sur des tablettes, devenu difficile à maintenir et à faire évoluer. Son déploiement est synchronisé avec celui de NOVA. L'objectif annoncé est de faciliter la prise en charge des usagers et de donner aux conseillers comme à l'équipe locale de direction une meilleure visibilité sur les arrivées, les attentes et les situations nécessitant une intervention.
À son arrivée, l'usager scanne le QR code de l'agence avec son smartphone, indique s'il a rendez-vous et s'identifie. Pour un rendez-vous, le conseiller reçoit une notification de présence. Sans rendez-vous, un ticket permet à la personne d'être appelée à l'accueil. Les usagers venant uniquement utiliser les postes en libre accès ou le scanner n'ont pas à effectuer ce signalement.
L'outil permet de suivre les rendez-vous et les accueils spontanés, d'appeler une personne ou d'ajouter une visite si nécessaire. L'équipe locale de direction peut paramétrer les seuils de retard selon la durée des entretiens et renouveler le QR code. La direction précise qu'un dépassement du retard autorisé ne conduit pas à un refus automatique : l'usager est orienté vers l'accueil pour une appréciation humaine de sa situation.
Le pilote a été mené dans cinq agences, dont Valence Victor-Hugo. Selon les résultats présentés, trois quarts des usagers se signalent de manière autonome par QR code. La direction met en avant une interface plus simple et une meilleure coordination de l'accueil.

SNAP Les retours recueillis par **les élus du SNAP** auprès de collègues de Valence et de Bourgoin sont toutefois plus nuancés : l'ergonomie est appréciée, mais les bénéfices doivent être examinés au regard des conditions réelles d'utilisation. Ils ont également souligné que le flux d'accueil relativement modéré de Valence Victor-Hugo ne permet pas, à lui seul, d'apprécier le fonctionnement du dispositif dans toutes les configurations d'agence.
Les élus du SNAP ont notamment signalé les difficultés des personnes sans smartphone, sans batterie, sans connexion Internet, peu à l'aise avec le numérique ou maîtrisant difficilement le français. Contrairement à l'analogie faite par la direction avec les QR codes utilisés pour les trains, les musées ou les spectacles, **les élus du SNAP** ont rappelé que leur QR code correspond à un billet individuel, tandis que celui d'AENA correspond à l'agence et donne simplement accès à une page Internet : la difficulté reste donc entière pour celles qui ne disposent pas d'un téléphone connecté. Lorsqu'un agent est mobilisé pour aider un usager à enregistrer son arrivée, il est moins disponible pour accueillir les autres : certains attendent, tandis que d'autres entrent sans que leur présence soit enregistrée.





RÉUNION DU 29 OCTOBRE 2026
4/4

CSE Auvergne Rhône-Alpes

Les élus du SNAP ont aussi signalé que des volontaires en service civique utilisaient leur téléphone personnel pour aider les usagers et ont demandé s'ils seraient équipés de téléphones professionnels. En réponse, la direction précise qu'ils ne doivent pas utiliser leur téléphone personnel. Les tablettes du pack de remobilisation peuvent être mobilisées, ainsi que les téléphones professionnels des conseillers. Le Wi-Fi invité peut être activé dans les agences pour répondre aux difficultés de connexion.

La sécurité des QR codes a également été questionnée : fréquence de renouvellement, responsabilité de cette opération et prévention d'un remplacement malveillant. Les élus ont aussi soulevé la possibilité de conserver le lien et de signaler son arrivée avant d'être physiquement présent, notamment pour éviter d'apparaître en retard. Cette possibilité interroge la fiabilité du suivi des présences. La direction indique que l'équipe locale peut régénérer le QR code et remplacer les affiches si nécessaire.

SNAP **Les élus du SNAP** ont par ailleurs souligné qu'AENA ne permettra pas de mesurer toute la fréquentation de l'agence, puisque les personnes utilisant uniquement les équipements en libre accès ne sont pas enregistrées. Ils ont signalé une double saisie des présences dans AENA et dans l'agenda, notamment pour les informations collectives, ainsi qu'un manque d'interlocuteur identifié pour faire remonter les problèmes techniques et les besoins d'évolution.
Le SNAP sera attentif à l'usage de l'outil et à la pression éventuellement exercée sur les agents, notamment lors des fortes affluences, des indisponibilités du réseau et des situations d'urgence. Le suivi annoncé en CSE devra permettre d'examiner les retours des équipes et les ajustements nécessaires, notamment pour garantir la prise en charge des usagers qui ne peuvent pas suivre seuls le parcours numérique.

INDICATEURS SUR LES SENIORS ET LES CDD

L'avenant à l'article 8.4 de la convention collective nationale encadre le recours aux CDD et prévoit un suivi trimestriel des effectifs en CSE. Ce suivi porte notamment sur les recrutements en CDD, les passages en CDI, les remplacements d'agents affectés à une mission et le taux d'emploi des seniors. C'est dans ce cadre que ces indicateurs sont présentés aux élus.
Au 30 septembre 2026, l'effectif régional compte 6 047 agents, contre 6 097 un an auparavant. La part des agents de 55 ans et plus progresse de 25 % à 27 %.
Le nombre total de recrutements, quels que soient l'âge et le type de contrat, baisse de 490 à 344 entre les neuf premiers mois de 2025 et ceux de 2026. Dans ce contexte, les recrutements de personnes de 50 ans et plus passent de 85 à 51, tandis que leur part recule plus modérément, de 17 % à 15 %.
Le nombre de CDD présents augmente, passant de 348 à 418. Cette hausse concerne notamment le remplacement d'agents affectés à une mission : 268 CDD contre 172 un an auparavant, soit désormais près des deux tiers des CDD. Cette progression est à rapprocher du déploiement du Fonds de transition juste (FTJ), pour lequel 60 CDD avaient été annoncés en ARA.
Dans le même temps, les passages en CDI d'agents ou anciens CDD de la région chutent : 24 annoncés depuis janvier 2026, contre 246 dans le bilan présenté à l'automne 2025.

SNAP Pour **le SNAP**, cette évolution s'inscrit dans un contexte de réduction des moyens humains : baisse du plafond d'emplois national en 2026, diminution des effectifs ARA dans Opéra et nouvelles suppressions envisagées dans le projet de budget pour 2027. Le nombre plus limité de mouvements cette année a également réduit les occasions de titularisation. Ces contraintes doivent être expliquées aux agents, mais elles ne peuvent constituer leur seule perspective. Les collègues en CDD acquièrent des compétences, assurent la continuité du service et contribuent au fonctionnement des collectifs. Leur expérience doit être pleinement prise en compte lorsque des postes peuvent être ouverts en CDI.
La direction a annoncé des titularisations lors du prochain mouvement, dans le cadre de la période de transfert et de titularisation. **Les élus du SNAP** demandent désormais de préciser cet engagement : combien de postes seront accessibles, dans quels territoires et métiers, selon quels critères et avec quel calendrier ?

ENTRETIEN DE PARCOURS PROFESSIONNEL

L'Entretien de Parcours Professionnel (EPP) remplace l'ancien entretien professionnel en application de la loi du 24 octobre 2025. Il se tient en principe tous les quatre ans, avec un bilan tous les huit ans. Si vous avez passé un entretien professionnel en 2025, votre prochain EPP est normalement prévu en 2029, sauf situation particulière.
Une campagne est en cours et se termine le 31 décembre 2026, elle concerne notamment les agents qui doivent passer leur premier entretien après l'embauche, ainsi que ceux concernés par un entretien de mi-carrière, ou de dernière partie de carrière, de 58 ans à moins de 60 ans. Un EPP est également proposé au retour de certaines absences, notamment liées à la parentalité ou à une maladie de longue durée.
L'EPP permet de faire le point sur les compétences acquises, les formations utiles et les souhaits de mobilité ou d'évolution. Vous pouvez aussi y aborder les transformations de votre métier ou les aménagements qui vous aideraient à poursuivre votre activité. L'évaluation du travail et les objectifs relèvent de l'entretien professionnel annuel (EPA).
Un temps de préparation de 2h doit être planifié, et les RDV doivent être fixés au moins 5 jours à l'avance.

Les élus du SNAP ont alerté sur l'accompagnement des managers, dont certains doivent mener plusieurs entretiens en peu de temps avec des supports jugés insuffisants. Ils ont demandé qui doit conduire l'entretien et comment respecter les délais en cas d'absence. Alors que la direction évoque de futurs emplois tandem, le **SNAP** a rappelé que le mentorat, sous-utilisé, figure dans l'accord QVT et a demandé que les dispositifs destinés aux seniors soient mieux connus et puissent être mobilisés sur le terrain. Pour le **SNAP**, l'EPP doit déboucher sur des suites concrètes. Quels aménagements peut-on proposer à un collègue qui ressent une usure professionnelle, notamment à l'accueil physique ? Quels appuis la DRAPS et le service QVCT peuvent-ils apporter, et quelles suites donner à une demande de mobilité ou d'évolution ?

