PROCHE, ACTIF, humain !

SNAP



CSE Occitanie

RÉUNION DU 29 OCTOBRE 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 en vue d'une Consultation sur la Situation Economique et Financière 2025 de France Travail

Cette consultation, rendue obligatoire par la loi Rebsamen, porte sur l'exécution budgétaire 2025 et le budget initial 2026 des sections 3 et 4 de France Travail Occitanie.

La section 3 correspond au budget d'intervention : il s'agit des dépenses pour les aides à la mobilité, les aides au développement des compétences, les aides à l'embauche, les prestations externalisées (sous-traitants et cotraitants), les programmes européens et le dispositif CSP.
Certains postes disposent de budgets dédiés, qui ne peuvent pas être utilisés à d'autres usages : il s'agit de certains partenariats (Missions Locales, Cap Emploi, CSP) et des dispositifs européens (Léonardo, Erasmus).
Tel n'est pas le cas des autres postes et c'est pourquoi, au nom du principe de fongibilité, le budget peut être utilisé pour l'une ou l'autre de ces sous-sections (aides à la mobilité, aides aux développements des compétences, prestations externalisées). C'est pour cette raison que la ventilation des dépenses n'est pas établie dans la prévision budgétaire.

En 2025, 150,9 millions d'euros ont été consacrés aux dépenses d'interventions, en baisse de 5,6 millions d'euros par rapport à l'année précédente. Cette diminution est imputable aux postes de dépenses fongibles (soit une baisse des postes « formation » et « prestations »).

Le budget 2026 notifié à France Travail Occitanie s'élève à 125,7 millions, en baisse de 24,9 millions d'euros par rapport à l'exécution 2025. Cette diminution concerne surtout la partie fongible (à ce stade, non ventilée par nature de dépense).

SNAP Pour le **SNAP Occitanie**, cette baisse questionne et interpelle alors que l'année 2026 est marquée par la montée en charge de la Loi Plein Emploi (inscription généralisée, signature des contrats d'engagement, suivi de l'intensité) sur fond d'augmentation des suppressions de postes et donc du chômage.

Sur le champ de la formation, la Directrice Régionale distingue les dispositifs selon leur taux de retour à l'emploi : moins de 70% pour l'AIF, 85% pour la POEI. Elle ajoute ne pas demander du volume mais du sens et de l'engagement. Sur ce même item, la Direction précise que l'AIF CSP dispose toujours d'un budget. Pour le **SNAP Occitanie**, il importe que les conseillers concernés en aient connaissance.

La section 4 correspond au budget de fonctionnement (dépenses liées au personnel, aux loyers, aux frais de fonctionnement) et d'investissement (immobiliers, informatiques et matériels).

En 2025, 376,9 millions d'euros ont été consacrés aux dépenses de fonctionnement.





CSE Occitanie

RÉUNION DU 29 OCTOBRE 2026

Une hausse de 3,9 millions d'euros est programmée en 2026 : la ligne budgétaire dédiée à la masse salariale (et aux cotisations employeurs) doit croître de 4,5 millions d'euros pour atteindre 341,8 millions d'euros, celle relative aux loyers (et aux charges locatives) est stabilisée à plus de 21 millions d'euros tandis que celle relative aux frais de fonctionnement doit diminuer de près de 857 000€, essentiellement sur les postes « achats » et « sous-traitance » tandis que le poste « conseil et assistance, honoraires » augmente.

L'augmentation du budget de la masse salariale de FT Occitanie s'explique notamment par :

- **Un effet volume (+ 1,6 millions d'euros)** s'expliquant par une augmentation de 37,7 ETPT (Equivalent Temps Plein Travaillé) CDI pour une baisse de 4,9 ETPT CDD.
- **Un effet coût (+ 1,8 millions d'euros)** prenant en compte les effets mécaniques de l'évolution de la masse salariale CDI (effet promotion + effet ancienneté et GVT – effet Noria).
- **D'autres effets (+ 1,1 millions d'euros)** dont une hausse du budget dédié aux indemnités de départ (retraite, licenciement, rupture conventionnelle) de près de 3 millions d'euros. A noter que les effets de la NAO 2026 ne sont pas pris en compte dans cette prévision budgétaire et que l'absence de PPV (Prime de Partage de la Valeur), non prévue à cet instant dans ce budget prévisionnel, abaisse le budget de cette masse salariale de 4,7 millions d'euros.

SNAP Le **SNAP Occitanie** note que notre plafond d'emploi CDI a été augmenté, celui des CDD est en légère diminution ce qui dénote une moindre précarisation. Pour autant cette hausse des ressources n'a que peu de rapport à celle de la charge induite notamment par la mise en œuvre de la Loi Plein Emploi et la poursuite de la transformation de France Travail ce que le **SNAP Occitanie** ne peut que déplorer.

Information sur la mise en œuvre de l'entretien de parcours professionnel

En application de la Loi n°2025-989, l'Entretien Professionnel (EP) est remplacé par l'Entretien de Parcours Professionnel (EPP) au sein de France Travail.
L'EPP est centré sur le moyen/long terme ; il doit permettre à l'agent et à son manager de réfléchir ensemble à l'évolution professionnelle de l'agent, au-delà de son poste actuel que ce soit en lien avec un projet individuel ou avec les transformations de l'entreprise.

Dans le prolongement de Match FT Offres, France Travail a développé le recours à l'IA pour le cas d'usage des formations.

Les thèmes à aborder

Compétences	Parcours	Formation	Evolution	Dispositifs
Analyser le présent et anticiper l'avenir	Valoriser l'expérience pour mieux se projeter	Identifier les besoins pour rester performant	Explorer tous les chemins de carrière possibles	Activer les leviers pour réussir
• Identifier les compétences mobilisées dans l'emploi actuel et projeter leur évolution face aux transformations	• Analyser le parcours afin d'anticiper les évolutions des métiers et les perspectives d'emploi internes (constat des écarts de compétences actuelles et à venir)	• Identifier les besoins de développement des compétences (dont formations) en lien avec les projections d'évolutions de l'organisation et des métiers et/ou projet	• Identifier les souhaits d'évolution professionnelle (transition/reconversion) • Envisager selon la situation un BC ou une VAE	• Réfléchir aux dispositifs au service du projet (CEP, CPF, Congé de formation ...) avec participation possible de l'employeur





CSE Occitanie

RÉUNION DU 29 OCTOBRE 2026

La périodicité évolue également : l'EPP intervient tous les 4 ans à compter de la date du dernier EP avec un bilan effectué tous les 8 ans permettant de vérifier si l'agent a bénéficié, durant cette période, d'une formation « non obligatoire » ou d'une certification (formation, VAE) ou d'une progression salariale et/ou professionnelle.
Pour un agent nouvellement embauché, un premier EPP de « début de carrière » doit être réalisé entre les 10èmes et 12èmes mois suivant l'embauche de cet agent.
Enfin, la Loi a entériné la mise en œuvre de deux entretiens spécifiques :

- L'EPP de « mi-carrière » qui doit être organisé dans les deux mois suivants la visite médicale de mi-carrière. Cette visite médicale est légalement réservée aux agents de droit privé ; les agents de statut public peuvent demander à leur manager à bénéficier de l'EPP de « mi-carrière ». Cet entretien porte plus spécifiquement sur des thématiques relatives à l'adaptation ou l'aménagement des activités ou du poste de travail et à la prévention de l'usure professionnelle.
- L'EPP de « dernière partie de carrière » qui doit être organisé entre les 58 et 60 ans de l'agent. Cet entretien a pour objectif de valoriser les atouts de l'agent sénior et prendre en compte ses souhaits, de sécuriser le parcours de dernière partie de carrière (dont le maintien dans l'emploi), d'échanger sur les possibilités d'aménagements de dernière partie de carrière (temps partiel, retraite progressive), d'orienter sur les dispositifs d'appui et de préparer la transition professionnelle vers la retraite.

Par ailleurs, un EPP de « reprise » doit être proposé à tout agent, dont le dernier EPP est supérieur à 12 mois, de retour d'un congé maternité ou d'adoption, d'un congé supplémentaire de naissance, d'un congé parental d'éducation, d'un congé proche aidant, d'un congé sabbatique, d'une période de mobilité volontaire ou d'un arrêt maladie de plus de 6 mois.
La Direction Régionale a chiffré le nombre d'entretiens qu'elle doit organiser : 41 EPP de « début de carrière », 63 EPP de « mi-carrière », 330 entretiens de « fin de carrière » (ou EPP « sénior »).
A noter que les entretiens de type ESA ou EPA restent inchangés dans leurs formats et objectifs respectifs.

SNAP A l'instar de l'EPA, l'EPP peut-il être refusé par l'agent ? Quel en est alors la conséquence ? Des agents ayant réalisé leur visite médicale de mi-carrière il y a plusieurs mois voire années, peuvent-ils demander à bénéficier de l'EPP de « mi-carrière » ?Des agents de 61 ans et plus peuvent-ils demander à bénéficier de l'EPP de « fin de carrière » ? Les campagnes EPA & EPP seront-elies liées ou, au contraire, dissociées ? Un temps de préparation spécifique à l'EPP sera-t-il ouvert aux agents ? Le **SNAP Occitanie** demande qu'un temps de présentation sur ce dispositif soit prévu à l'occasion d'une prochaine réunion de service ou de réunions d'équipes selon le choix des sites et des directions.

La Direction précise qu'un temps de 2H00 sera octroyé pour la préparation de l'EPP, à l'instar de ce qui existe pour l'EPA.
L'entretien de mi-carrière sera ouvert aux seuls agents de 45 ou 46 ans suite au passage de leur visite médicale de mi-carrière pour les agents de droit privé et sur demande pour les agents de statut public.
Les agents de plus de 61 ans ne sont pas concernés par la disposition de l'entretien de fin de carrière : pour autant, la Direction veut faire preuve de bon sens et, plutôt que de l'interdire, elle verra comment y répondre favorablement en cas de demande d'un agent.
Par ailleurs, les engagements pris à un instant T (date de départ à la retraite par exemple) n'engageront pas l'agent en cas d'expression de changement.
Dans l'immédiat, la Direction a pour enjeu d'accompagner les managers afin, notamment, de pouvoir apporter des réponses à la question « *que puis-je proposer à un agent en fin de carrière* » ? les réponses devront être personnalisées et l'expérience valorisée.





RÉUNION DU 29 OCTOBRE 2026

CSE Occitanie

Présentation d'accueil en agence

AENA, qui est la nouvelle solution de gestion de l'accueil et des flux en agence, a vocation à remplacer l'outil GOA.

L'usager est guidé dès son arrivée afin de confirmer sa présence, préciser sa situation et être orienté vers le bon espace ou le bon interlocuteur.

Accueil sur rendez-vous

L'usager signale son arrivée, son rendez-vous est reconnu et sa prise en charge est suivie dans l'interface.

Accueil spontané

L'usager peut 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 son smartphone pour lui permettre de renseigner l'objet de sa visite et de s'identifier

Pour l'usager, le parcours se décline en trois étapes :

- L'usager scanne le QR Code de son agence à son arrivée.
- Il indique s'il vient avec ou sans rendez-vous.
- Il s'identifie par :
  - Son numéro de téléphone.
  - Son identifiant France Travail.
  - Son nom et prénom.

AENA sera intégré dans PCM. Ainsi, le conseiller recevra une notification en temps réel dès que l'usager, ayant RDV, se sera identifié via le QR Code.

Pour la Direction, AENA n'est pas un simple outil, il accompagne la transformation de l'accueil en agence.

Une interface partagée pour suivre les accueils, agir sur les situations et piloter les flux en agence.

Pour les conseillers

Une vision opérationnelle de chaque situation d'accueil

- visualiser les rendez-vous physiques du jour et les accueils spontanés
- 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

Une vision de pilotage et de paramétrage local

- suivre les flux d'accueil, les retards et les situations à prioriser
- définir les accueils disponibles et les seuils de retard par durée de rendez-vous
- imprimer ou renouveler le QR code de l'agence
- paramétrer les messages, images et l'affichage dynamique





Aussi, cette interface doit être, au préalable, paramétrée et faire l'objet d'une information claire.
AENA doit être déployé progressivement, en lien avec la mise en œuvre de NOVA.

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

Les retours d'agences pilotes sont bons mais il n'y avait que 5 agences. C'est peu. L'outil a par exemple rendu facile le signalement d'arrivée par les usagers, cela a permis de clarifier les orientations. Toutefois, l'efficacité réelle dépend de la capacité des agents à prendre en charge les situations. Cette visibilité accrue ne garantit ni une réduction du temps d'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, cela peut même rendre les difficultés plus visibles, sans permettre de les résoudre.

Le signalement par QR code 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.
Est-ce qu'un conseiller sera obligatoirement présent en AZLA ? Au moins dans les premiers temps de la mise en place ? La borne d'identification d'accueil est-elle conservée ? Qu'en est-il du temps d'appropriation de l'outil pour les conseillers et pour les ELD ? Les ELD devront imprimer ou renouveler le QR Code ? C'est-à-dire ? Imprimer tous les jours un nouveau QR Code ? Comment celui-ci sera affiché ?

La Direction précise ne pas avoir connaissance de l'impact de l'utilisation de ce nouvel outil sur l'activité d'accueil.

L'outil est à la disposition de chaque agent et permet d'avoir une visu globale des DE en attente, des DE reçus, d'avoir le traçage des visites et de pouvoir étudier les motifs de visite. Chaque agence peut paramétrer ses dispositions locales, notamment la durée du retard du DE à partir de laquelle il n'est plus possible de le recevoir en RDV sans risquer de décaler tous les RDV suivants. Cependant, le conseiller reste celui qui décide s'il peut recevoir les DE en retard ou pas : le fait de poser une règle est une possibilité de l'outil, non une obligation.

La Direction indique que si cet outil permet de mesurer les visites, les flux ne sont pas un indicateur pris en compte dans la comptabilisation de la charge (OPERA).

Présentation de NOVA

Nouvel environnement de travail pour **O**rganiser votre activité et **V**otre **A**ccompagnement

NOVA a été conçu pour accompagner les conseillers, notamment à :

- **analyser leurs portefeuilles,** en donnant davantage de visibilité, et en permettant de croiser différentes entrées, les conseillers peuvent identifier plus rapidement les situations nécessitant une attention particulière. Ils peuvent ainsi adapter leurs actions, individuelles ou collectives, aux besoins des demandeurs d'emploi.
- **segmenter leurs publics,** en repérant des situations, des besoins ou des publics sur lesquels une action peut être pertinente. Cette logique se retrouve également dans la vue 360° que propose NOVA, à travers une synthèse actualisée du dossier du demandeur d'emploi. Les conseillers peuvent ainsi préparer plus efficacement un entretien et consacrer davantage de temps à l'échange et à l'accompagnement.

- **agir individuellement ou collectivement,** en mobilisant plus facilement les services et les ressources disponibles.

NOVA doit apporter notamment :

- un accès simplifié à MAP ;
- une meilleure visibilité des activités dans A&P (Activités et pilotage), avec un accès simplifié ;
- la visibilité des trois prochains rendez-vous et un accès simplifié à l'Agenda ;
- la gestion de portefeuille ;
- Mes CVM ;
- une synthèse du dossier du demandeur d'emploi ;
- des accès simplifiés vers les outils et services utiles.

NOVA ne sera pas livré en une seule fois mais continuera à s'enrichir, à partir, des usages et des retours du terrain notamment.

La Direction reconnait que le temps d'appropriation sera important mais nécessaire au regard de l'impact de NOVA sur les activités du conseiller. Les ELD devront accompagner ce déploiement via des réunions, des échanges de pratiques.
La Direction renvoie vers la médiathèque qui centralise l'ensemble des évolutions sur NOVA et bien au-delà.

Dispositif ANGELA

Le dispositif **Angéla** est déployé au sein des agences France Travail en Occitanie.
Il s'agit d'un réseau de lieux sûrs où les personnes se sentant en danger, vulnérables ou menacées peuvent demander de l'aide discrètement en s'adressant au personnel et en demandant à parler à « Angéla ». Ainsi, toutes les agences de la Haute-Garonne ont rejoint ce dispositif.
La Direction précise que cette démarche s'intègre dans un dispositif plus large au titre de la lutte contre les violences faites aux femmes. Une femme en danger peut s'adresser, aux salariés en demandant à « parler à Angéla ». L'agresseur étant à proximité, l'urgence est de mettre, discrètement, cette femme en sécurité. Ce dispositif peut être porté par un ensemble de structures dans chaque département y adhérant. Une demande a été faite auprès des DD afin de vérifier l'adhésion de leur département ou pas, et l'intégration de FT en cas d'adhésion. Toutefois il demeure important que chaque agent FT soit sensibilisé à ce dispositif et sache comment réagir. Des ressources existent dans Budi sous la « rubrique » violence ; cependant, le portage et le déploiement font sans doute à ce jour un peu défaut.

SNAP Le **SNAP Occitanie** précise que ce point est à notre initiative suite constat cafouillage dans un accueil. Le **SNAP Occitanie** demande la liste des structures portant ce dispositif et les départements ayant adhéré et n'ayant pas adhéré. Vous évoquez des affiches à l'attention des agents et des DE ce qui peut interroger au regard de la discrétion voulue du dispositif matérialisé par de petits autocollants. Nous demanderions plutôt une plaquette pratico pratique à destination des MANAC et agents en accueil physique. Nous vous interrogeons sur la possibilité d'affichage aux agents des numéros de services de l'ordre avec lesquels des conventions locales ont été passées.

La Direction le reconnait : le dispositif est peu connu, le dispositif Angéla ne parle pas à tout le monde, mais au-delà il est nécessaire de savoir capter les signaux, Angéla n'est qu'une solution parmi d'autres.
La Direction souhaite réinvestir le rôle des référents égalité pro et confirme avoir une responsabilité en qualité de service public.