

# Compte rendu du CSE du 29/01/2026

## Au sommaire

- **Actualités de la Direction**
- Point d'étape sur l'IA
- Information sur le **Programme Optimisation Indemnisation**
- Information sur le **pilote MAP Indemnisation (MAPI)**
- Présentation du **bilan de la campagne de promotion 2025-2026**

## Nos déclarations et interventions

- **L'illusion du Toujours Plus ... avec Toujours Moins**
- **L'IA doit rester un outil au service de l'agent et non un instrument de pilotage**
- **Une prime n'est pas une mesure promotionnelle !**

**Nous notons à la CFE CGC de plus en plus de sollicitations, d'inquiétudes, d'interrogations de la part d'agents, managers ou non-managers :** accords, efficience, recours, télétravail, RH, posture, résultats, pilotage, nuisances sonores, température, entretiens + ou - informels de recadrage, ...

Vous avez des **questions**, des **remarques**, un **besoin d'accompagnement** ?

**N'hésitez pas ! Contactez-nous :** [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)

➡ **Nous vous rappellerons rapidement !**



## Déclaration de la CFE CGC - L'illusion du TOUJOURS PLUS avec TOUJOURS MOINS !

### Les élus CFE-CGC ne tirent plus la sonnette d'alarme : ils constatent le naufrage.

Les annonces nationales de **réduction d'effectifs**, avec la **suppression de 1038 ETP** entre 2026 et 2027, couplées à une **feuille de route aux ambitions démesurées** présentée au CSEC de janvier, ne sont pas seulement **irréalistes** ; elles sont **structurellement intenable**.

### Le sacrifice programmé des fonctions support ?

Une fois de plus, avec ces suppressions de postes, **les fonctions support sont-elles dans le viseur ?**

**Sous couvert d'« efficacité »**, la Direction Générale s'apprête-t-elle à **démanteler** les rouages essentiels qui maintiennent le réseau à flot ? Rappelons une évidence : **on n'ancre pas un projet de feuille de route avec un webinaire d'une heure**.

▶ **Ignorer la proximité et les réalités territoriales, c'est condamner l'exécution même de nos missions.**

### La CFE-CGC Métiers de l'emploi alerte à nouveau sur l'asphyxie managériale

**Sur le terrain, le point de rupture est atteint.** A tous les niveaux, **nos managers subissent**. Écrasés entre l'enclume du RPE, la baisse de moyens et le marteau de la qualité de vie au travail, **ils portent une charge qui n'est plus humaine**. Cette accumulation de responsabilités conduit nos managers à un **réel risque d'épuisement** qui est une menace pour l'intégrité de l'institution.

### Entre suppressions de postes et programme efficacité

**De vraies inquiétudes grandissent dans les fonctions support et dans le réseau.**

Nous sommes porte-voix de questions récurrentes de nos collègues pour lesquelles nous attendons des réponses..

### Dans notre région :

- **A combien vont se chiffrer les redéploiements et suppressions de postes dans les fonctions support** et bientôt **dans le réseau en 2026 et 2027** ? Restons-nous sur les chiffres que la direction régionale a annoncés lors du CSE de novembre 2025, à savoir 44 ETP redéployés d'ici 2027 ?
- **Quels sont les métiers qui seront les plus impactés** (métiers dits « sensibles ») non identifiés dans les négociations GEPP ?
- **Quel impact sur les postes dans le réseau et les mobilités** ? Nous constatons depuis plusieurs mois, dans différentes régions, que les mobilités via la bourse des emplois sont en forte baisse voire quasi nulles dans de nombreuses filières.
- **Quelles transformations de la ligne managériale réseau et support** ?

**La CFE CGC Métiers de l'Emploi s'inquiète : à force de nier le réel et de traiter l'humain comme une variable d'ajustement budgétaire, la direction générale prépare des lendemains ingérables.**

Comme l'écrivait Thucydide : **« Il est dans la nature de l'homme d'opprimer ceux qui cèdent et de respecter ceux qui résistent. »** Il ne faut pas se méprendre : les élus CFE CGC ne céderont pas.



**Le personnel de France Travail n'est pas une ligne comptable que l'on biffe d'un trait de plume.**

# Actualités de la Direction

- **Nomination du nouveau DR** : Olivier Pelvoizin prendra ses fonctions le 1er mars 2026.
- **Fermeture exceptionnelle des agences** : En raison de la livraison 26M02, les agences seront fermées les jeudis 12 et 19/02.
- **Portefeuilles renforcés et financement FSE** : Seuls certains dispositifs (AJI, CEJ, Accompagnement Global, etc.) et une partie du "FS RSA innovant" (87 portefeuilles) ouvriraient droit à compensation. En 2026, la DG ouvre le cofinancement FSE à la quasi-totalité des portefeuilles d'accompagnement intensif. Pour ces portefeuilles, la charge de travail est répartie à 90 % sur la gestion du portefeuille intensif et 10 % sur les activités contraintes. Les actes administratifs sont harmonisés. Les justificatifs (copies) ne sont plus requis, sauf pour le dispositif "Équipe Réussite" (résidents QPV). Ces financements permettent d'obtenir des CDD de compensation pour les agences. Bien que le ratio ne soit pas de "1 pour 1" (un CDD pour un portefeuille FSE), les dotations en CDD ont été réparties pour équilibrer la charge, et les agents concernés reçoivent une lettre de mission spécifique.
- **Référent Laïcité** : Sa nomination aura lieu prochainement. La mission consistera à informer et accompagner les équipes sur les questions de laïcité. La direction attend des précisions de la Direction Générale avant la mise en œuvre.
- **Activités de "Bien-être" en site** : Une note interne régionale a été publiée pour encadrer les interventions de prestataires extérieurs (yoga, sophrologie, etc.) sollicitées par les collectifs : Activités en présentiel, dans des locaux adaptés (salle de réunion/détente), réservées exclusivement aux agents France Travail et services civiques. Hors temps de travail (par ex. pendant la pause méridienne entre 12h et 14h), pour une durée maximale de 45 minutes. Nature : Activités "douces" uniquement (pas de sport de combat type judo) et basées sur le volontariat. L'intervenant extérieur doit fournir un justificatif officiel et une attestation d'assurance. Aucun agent ne peut délivrer la prestation lui-même.
- **Frais de déplacement** : Une note régionale a été diffusée pour mettre à jour le barème des frais de repas et rappeler les principes liés aux déplacements.
- **Accords nationaux et Dialogue Social** :
  - Accord Classification : Il a été signé au niveau national par les organisations syndicales et suit son cours administratif avant présentation au CSE.
  - Accord GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) : Cet accord n'a pas obtenu la majorité nécessaire. Deux organisations syndicales (représentant 30 % des voix) ont demandé l'organisation d'une consultation des salariés. La DG a 2 mois pour organiser un vote/consultation de l'ensemble des agents.

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



## Point d'étape sur l'IA

**Présentation de la Direction :** La direction a présenté un panorama de cinq projets d'intelligence artificielle, à des stades de maturité différents (tests ou déploiement), visant à moderniser les outils de France Travail.

• **Match FT Formation :** Test en Nouvelle-Aquitaine dès mars 2026 - Cet outil vise à faciliter le remplissage des sessions de formation collectives. Concrètement, l'IA est utilisée pour préqualifier des candidats via un agent conversationnel par RCS (SMS enrichi). Le système contacte les demandeurs d'emploi pour vérifier des prérequis basiques (intérêt, disponibilité, mobilité) avant que le conseiller ne finalise le positionnement.

• **Application CEJ :** Cette fonctionnalité permet aux jeunes de saisir leurs démarches en "langage naturel" (à l'écrit ou par la voix). L'IA se charge ensuite de catégoriser automatiquement ces actions dans le référentiel administratif de France Travail, évitant ainsi la double saisie pour les conseillers.

• **ChatFT Écoute :** Test - Il s'agit d'un outil de transcription vocale en temps réel lors des entretiens (physiques ou téléphoniques). L'objectif est de générer une synthèse automatique de l'échange pour permettre au conseiller de se concentrer sur l'écoute et la relation avec l'utilisateur plutôt que sur la prise de notes.

• **Néo et Match FT Offre :** La direction a également évoqué le calendrier de déploiement de l'outil Néo (déjà lancé) et la généralisation prévue de Match FT Offre (rapprochement offres/CV) pour juin 2026.

### Points Forts mis en avant par la direction

• **Recentrage sur l'humain et gain de temps :** L'argument principal est de libérer les conseillers des tâches administratives à faible valeur ajoutée (saisie, appels de pré-qualification) pour dégager du temps dédié à l'accompagnement. Par exemple, pour l'outil Néo, un gain estimé à 3 minutes par entretien a été avancé.

• **Sécurité et Éthique :** La direction assure que la confidentialité est respectée. Pour ChatFT Écoute, le consentement de l'utilisateur est obligatoire, les données sont hébergées sur des serveurs souverains (internes) et, point crucial, les enregistrements audio ne sont pas stockés (seule la transcription textuelle est conservée temporairement).

• **Maintien de la décision du conseiller :** Pour Match FT Formation, il est précisé que le conseiller garde la main : c'est lui qui valide la liste des personnes à contacter et qui décide du positionnement final. L'IA n'est qu'une aide à la pré-qualification.

• **Satisfaction des usagers et efficacité :** Les premiers retours chiffrés sont présentés comme positifs.

- Appli CEJ : 87 % des suggestions de l'IA sont validées par les jeunes, avec une note de satisfaction de 4,75/5.
- Match FT Formation : Le taux d'ouverture des messages RCS est très élevé (81 %), ce qui suggère que le canal est efficace et que le logo France Travail rassure les usagers.



# Point d'étape sur l'IA - Intervention de la CFE CGC

La modernisation du Service Public de l'Emploi est une nécessité que la CFE-CGC a toujours soutenue.

**En tant que syndicat progressiste, nous ne sommes pas des technophobes.** Nous croyons que l'innovation, si elle est maîtrisée, peut être un levier de progrès. La transformation numérique de France Travail, marquée par l'accélération du déploiement de l'intelligence artificielle (IA) et spécifiquement de l'IA générative (IAG), constitue un point d'inflexion historique pour notre établissement.

**Cependant, la lecture croisée du récent rapport de la Cour des comptes et de l'expertise du cabinet DEGEST nous oblige aujourd'hui à tirer la sonnette d'alarme.**

**Sur le plan de la stratégie et de la gouvernance, le constat est sévère.** La Cour des comptes pointe une « **quasi-absence d'analyse d'impact relative à la protection des données** » sur les outils d'IA. Pour un opérateur public qui gère les données sensibles de millions de demandeurs d'emploi, **cette fragilité juridique** au regard du RGPD est inconcevable.

**Sur le plan technique,** l'adoption du « mode produit » et de l'agilité à l'échelle a conduit à **une prolifération d'outils IA dont la conformité au RGPD est jugée « insuffisante »** par la Cour des comptes et dont la **sécurité technique** (injections de prompts, hallucinations) est **remise en cause** par l'expertise DEGEST.

**Sur le plan économique et social,** nous dénonçons la logique comptable qui sous-tend ce déploiement. **L'IA est affichée comme le « Levier n°2 » du plan d'efficience de la DG, justifiant une ambition de redéploiement ou de suppression de plusieurs centaines d'ETP à l'horizon 2027.** Les gains de productivité affichés sont théoriques, alors que la pression sur les effectifs, elle, sera bien réelle. Nous contestons l'idée que l'IA va « libérer du temps » par magie.

**Sur le plan QVCT,** comme le souligne l'expertise DEGEST, **l'agent n'est pas soulagé : il devient un « programmeur latent », « prompteur »** si vous préférez, maintenu dans un état d'anxiété, **contraint de vérifier en permanence les réponses ou propositions d'une IA susceptible d'hallucinations ou d'erreurs grossières,** au risque de laisser passer une erreur **dont il sera tenu responsable.** Pour un conseiller France Travail, cela signifie qu'il travaille avec un outil qui peut mentir avec aplomb, si tant est que l'on prête des intentions à une IA.

**Les élus CFE CGC constatent une augmentation du nombre de C'zam demandant confirmation d'une réponse donnée par l'IA, voire demandant comment répondre à une réclamation suite à une réponse erronée donnée à un usager... quand ce n'est pas la Direction de la Réglementation qui incite à ne pas utiliser l'IA...**

Pour ou contre ? Votre avis [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)

**L'introduction massive d'outils IA ne supprime donc pas, dans tous les cas, la charge de travail, elle peut au contraire la densifier. Le risque de « déqualification » des experts métiers est majeur** et c'est l'expertise qui le démontre.

**Si nous déléguons systématiquement le diagnostic ou la synthèse à la machine, nous appauvrissons le sens du travail** de nos conseillers et nous fragilisons notre expertise humaine, qui reste la seule valeur ajoutée irremplaçable du service public.

A défaut d'être remplacé par l'IA, quand bien même elle deviendrait incollable, l'intelligence du conseiller étant mise de côté, quel risque le jour où l'outil tomberait en panne !

**Les élus CFE CGC souhaiteraient être assurés qu'aucun poste ne sera supprimé sur la base de gains de productivité prédictifs de l'IA.**

Les gains de temps réels, s'ils adviennent, doivent être réinvestis à 100 % dans l'amélioration de l'accompagnement des publics fragiles, et non dans la fragilisation de la masse salariale.

L'intelligence artificielle doit rester un outil au service de l'agent, et non un instrument de pilotage par les coûts ou de surveillance.

**La CFE-CGC sera intransigeante sur la protection des agents face à ces risques inédits.**



## Information sur le Programme Optimisation Indemnisation

**Présentation de la Direction :** Ce programme, lancé en 2025 et prévu pour durer jusqu'en 2027, part d'un constat : les conseillers GDD passent trop de temps sur des tâches administratives répétitives, ce qui les empêche d'être proactifs pour aider les demandeurs d'emploi. L'objectif est de moderniser le SI pour libérer du temps aux agents afin qu'ils se consacrent davantage à la relation avec l'utilisateur et à la prévention des problèmes plutôt qu'à leur correction.

### Cela repose sur quatre piliers principaux :

- L'automatisation : Faire traiter par des "robots" les tâches sans valeur ajoutée, comme la lecture et le classement automatique des bulletins de salaire ou la suppression des doublons envoyés par les usagers.
- La lutte contre le non-recours : Identifier proactivement les usagers qui ont droit à une allocation mais ne la demandent pas (ex: allocations décès, ou aides lors du passage à la retraite).
- La gestion des trop-perçus : Mieux prévenir les erreurs de paiement (pour éviter de réclamer de l'argent plus tard) et moderniser le remboursement (paiement par carte bancaire, lien de paiement à distance).
- L'aide au conseiller (MAPI) : Simplifier les logiciels utilisés par les conseillers pour qu'ils aient une vision globale du dossier financier sur un seul écran, au lieu de naviguer dans plusieurs vieilles applications.

### Les gains attendus :

- Réduction massive de la paperasse : Le programme vise une baisse de 20 % de la charge de travail administrative et technique grâce à l'informatique.
- Approche "Terrain" avec la correction des irritants : Le projet ne vient pas seulement d'en haut : il intègre la correction de problèmes techniques remontés par les agents. 10 irritants ont été corrigés en 2025 et 40 autres devraient l'être en 2026.
- Sécurisation financière pour l'usager : En automatisant le calcul des droits et en contactant les usagers avant qu'ils ne fassent une erreur, le système réduit l'insécurité et les dettes envers France Travail.
- Modernisation : En intégrant l'IA pour lire les documents ou en permettant le paiement à distance par lien sécurisé et en remplaçant des processus manuels obsolètes.

**Les observations de la CFE CGC :** Comme nous l'avons exprimé précédemment dans notre déclaration sur l'IA à France Travail, si l'IA peut être utile, encore faut-il qu'elle ne soit pas un prétexte pour réduire le nombre d'experts sur la GDD de manière illusoire (plus besoins d'experts, n'importe quel agent fera l'affaire !).

Bon nombre d'usagers, et pas uniquement les publics dits "fragiles", se lassent de ce "tout dématérialisé" qui va bien quand tout va bien, mais qui répond "machinalement", ou "inhumainement" aux situations plus complexes, que des conseillers de moins en moins experts auront plus de mal à dénouer.

Le test des terminaux de paiement par carte bancaire (TPE) physiques en agence (mené en Bretagne) est un échec car très peu utilisé. La direction doit pivoter vers une solution de paiement par lien internet.

L'automatisation dépend de la qualité des données envoyées par les entreprises (DSN). Or, si les employeurs font des erreurs, le robot peut se tromper ou bloquer, et France Travail n'a pas vocation à former les comptables des entreprises.

Si le programme promet de libérer 20 % de temps administratif, quelle garantie que ce temps sera intégralement réinvesti dans la relation usager et non utilisé pour réduire les effectifs à terme ?

La mesure précise du gain de productivité global : La direction avoue ne pas être capable, à date, de chiffrer le gain de productivité sur l'entière durée du programme.

**Votre avis sur la question ? ➡ [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)**

# AVANT



# APRÈS





## Information sur le pilote MAP Indemnisation (MAPI)

**Présentation de la Direction :** MAPI est une nouvelle interface destinée à simplifier la vie des conseillers. Aujourd'hui, pour gérer un dossier d'indemnisation, un conseiller doit jongler avec une multitude d'applications qui ne communiquent pas bien entre elles (AUDE, A&P, CVM, GED, etc.). Cette dispersion est source de complication pour une vision globale du dossier. La solution MAPI vise à créer un "écran unique" (ou cockpit). Cet outil centralise toutes les informations financières et les tâches à accomplir au même endroit.

L'objectif est double :

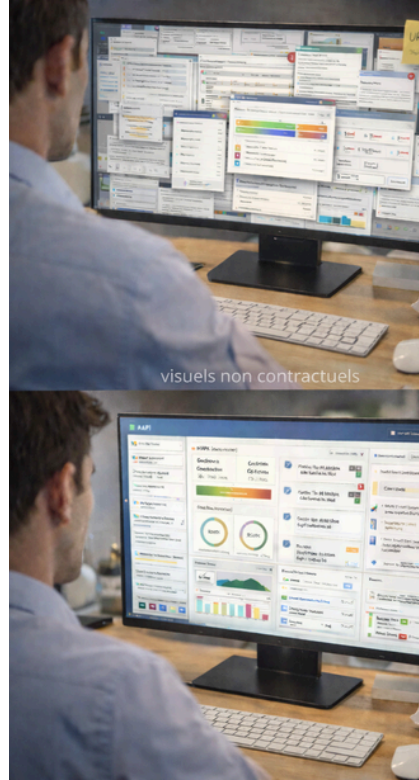
1. Pour les conseillers GDD : Réduire la charge mentale en évitant de naviguer entre plusieurs fenêtres.
2. Pour les conseillers CDDE : Leur permettre de comprendre la situation financière d'un usager d'un seul coup d'œil pour répondre aux questions simples (niveau 1) sans avoir à solliciter un expert.

Le projet, co-construit avec les agents, est en phase d'extension : après un premier test, il est déployé dans 79 agences au total (dont 12 en Nouvelle-Aquitaine) avant une généralisation prévue pour le second semestre 2026.

MAPI a été conçu en observant les agents travailler sur le terrain et en organisant des réunions régulières (tous les 15 jours) avec des "relais" en agence pour ajuster l'outil selon les besoins réels. La satisfaction des utilisateurs est passée de 67% à 75% entre février et juillet 2025. 86 % des testeurs trouvent les informations claires et lisibles. Le déploiement s'est fait sans bug majeur ni dysfonctionnement informatique, ce qui est rassurant pour la suite.

**Les observations de la CFE CGC :** Selon des testeurs, le revers de la médaille de tout centraliser sur un seul écran est la densité des informations, une "surcharge d'informations" qui peut rendre la lecture difficile. Oui, l'outil est intéressant... mais il faudra s'adapter. La "terminologie métier" utilisée dans l'interface est "perfectible" et parfois trop technique, ce qui peut créer de la confusion pour des non initiés.

A date, MAPI ne remplace pas les anciens outils. C'est une interface visuelle. Les agents gardent donc les accès aux logiciels historiques et continueront de les utiliser pour certains traitements. Pour combien de temps ? Nous n'avons pas de visibilité sur cette question. Les agents devront maîtriser deux environnements en parallèle.



visuels non contractuels



Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)

### Présentation de la Direction :

Sur les 3923 agents éligibles dans la région, 1330 ont bénéficié d'une mesure salariale, **ce qui représente un taux de promotion de 34 %** (soit environ un agent sur trois récompensé).

L'enveloppe budgétaire allouée a été consommée à près de 100 % (99,8 % du budget dégagé).

Les promotions se divisent en deux grandes catégories :

- 83 % = Changement de niveau ou d'échelon (augmentation pérenne).
- 17 % = Les primes (versement unique).

**Pour la CFE CGC, une prime n'est pas une mesure promotionnelle ... mais c'est toujours le cas pour la Direction.**

**Aussi, quand la Direction indique un taux de promotion de 34% des agents, nous pourrions penser (naïvement) que chacun pourrait bénéficier, statistiquement ou budgétairement parlant, d'une promotion tous les trois ans... ou plutôt, peut-être, d'une prime ?**

**Budgétairement**, les primes constituent 16% des « mesures promotionnelles ».

Les mesures promotionnelles sont attribuées pour 83% aux agents en agence, 7% aux DR, 4% aux DT, 6% aux plateformes, ce qui est bien proportionnel à la taille des effectifs concernés. Elles sont attribuées à 40% à des employés, 32% à des techniciens, 18% à des agents de maîtrise et 10% à des cadres.

**Quant aux changements de niveau ou d'échelons, qui constituent pour les élus CFE CGC une promotion « au sens noble du terme », elles sont attribuées à :**

- 86% des 40% d'employés « promus »,
- 53% des 32% de techniciens « promus »,
- 61% des 18% des agents de maîtrise « promus »
- et à 51% des 10% des cadres « promus ».



**Ainsi, ont été réellement promus, au sens des élus CFE CGC Métiers de l'Emploi :**

- 32,7% des employés,
- 17,7% des techniciens,
- 16,9% des agents de maîtrise
- et 10,1% des cadres.



Les agents **“pourraient”** donc bénéficier, statistiquement parlant ou budgétairement parlant, **“restons naïfs”** d'une promotion (au sens de la CFE CGC) tous les 4 à 10 ans, en fonction de leur statut.

**Vous souhaitez être accompagné pour faire un recours ?**

► [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)







MANAGERS et NON MANAGERS

**TECHNICIEN-NE \*** **AGENT DE MAÎTRISE** **CADRE**

\* A compter de D1 ou 2.2

# Rejoignez la CFE CGC !

Plus que jamais, **la CFE-CGC** est à **vos côtés** pour **vous conseiller**, **vous accompagner** dans vos projets, et **vous soutenir** dans les difficultés que vous rencontrez.

Que vous soyez **technicien**, **agent de maîtrise**, ou **cadre**, prenez la décision de participer à la vie sociale de France Travail en rejoignant la CFE-CGC.

**Nous notons à la CFE CGC de plus en plus de sollicitations, d'inquiétudes, d'interrogations de la part d'agents, managers ou non managers :**

(accords, efficience, promotions, recours, télétravail, RH, posture, résultats, pilotage, pression en tout genre, entretiens + ou - informels de recadrage, ...).

Vous avez des **questions**, des **remarques**, un **besoin d'accompagnement** ?

**N'hésitez pas ! Contactez-nous !**

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



Marie-Anne  
Terrière



Marc-Antoine  
Bonacasa



Isabelle  
Grand-Morcel



Stephen  
Santiago



Marjorie  
Pichevin



Kader Adda



Catherine  
Lopez

