

# Brèves CSE du 29 Janvier 2026



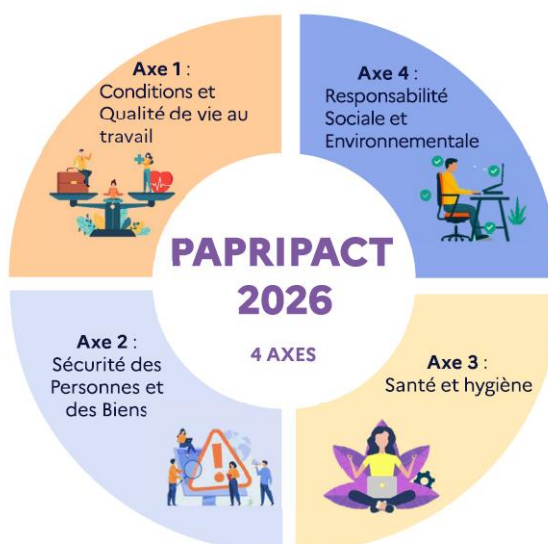
## 1 - Information / Consultation sur le PAPRI Pact 2026

Le PAPRI Pact 2026 s'inscrit pleinement dans le cadre légal et réglementaire applicable à France Travail. Il résulte d'un travail collaboratif entre les services de la Direction Régionale, le CSE et la CSSCT. Il est élaboré à partir du Document Unique Régional 2025 (DUEP Régional consolidé).

Ce DUEP a mis en évidence cinq risques prioritaires pour la région :

- Risque attentat / intrusion armée
- Risques psychosociaux
- Risques d'agression
- Risques liés aux déplacements externes
- Risques liés aux postures, sédentarité et activité

Ces analyses, associées aux mesures de maîtrise déjà existantes, ont permis de définir un plan d'action structuré comprenant **30 actions**, réparties en **4 axes prioritaires**.



### Axe 1 – Conditions et Qualité de Vie au Travail (QVT) : 14 actions prévues en 2026

#### L'amélioration des conditions de vie et de la qualité de vie au travail

1. Poursuivre la mise à disposition de l'offre de formation existante concernant la qualité de vie au travail
2. Poursuivre l'installation des temps mensuels dédiés au développement des compétences
3. Poursuivre la mise en place des espaces de discussions sur le travail
4. Continuer à renforcer l'accompagnement managérial sur le soutien organisationnel
5. Suite à l'exploitation des ateliers d'écoute des managers de proximité réalisés entre novembre 2025 par la direction générale, mettre à disposition l'offre de service d'accompagnement spécifique pour les responsables d'équipe
6. Continuer à renforcer la coopération fonction support / réseau
7. Continuer à renforcer la visibilité de l'offre de service RH et des dispositifs mobilisables
8. Renforcer le rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux (RPS)
9. Intégrer la dimension QVT dans le déploiement des projets
10. Poursuivre, en 2026, les actions de communication régulières installées autour de la transformation France Travail
11. S'assurer de temps réguliers sur la QVCT au sein des collectifs
12. Prévenir les troubles liés à la santé mentale
13. Poursuivre la collaboration avec l'agence d'Ajaccio pour consolider les actions engagées en matière de santé au travail
14. Poursuivre l'accompagnement du projet de réaménagement de la DR

## Axe 2 – Sécurité des personnes et des biens : 13 actions prévues en 2026

### Risques attentat et risques d'agression

1. Réalisation des exercices intrusion
2. Déploiement du plan sureté (Bastia)
3. Déploiement du plan sureté bâtiminaire sur les autres sites que Bastia
4. Veille sur l'accueil sécurité des nouveaux agents : tour du site et livret sécurité
5. Rappel procédure FDS
6. Poursuite de la mise à disposition de l'offre de formation existante concernant les incivilités et les agressions
7. Poursuite de l'information et sensibilisation sur les risques professionnels et l'offre de service RH associée
8. Appel à volontariat pour nouveaux SST et recyclages dans les délais
9. Affichage de la liste des SST dans les sites (par étage à la DR)

### Risques liés aux déplacements externes

1. Poursuite de la mise à disposition de l'offre de formation existante concernant l'éco-conduite et les risques routiers
2. Rappel des consignes et bonnes pratiques lors de l'utilisation d'un véhicule
3. S'assurer de l'appropriation de l'outil Easylience par les ELD
4. Limiter les déplacements au strict nécessaire

## Axe 3 – Santé / Hygiène : 2 actions prévues en 2026

### Risques liés aux postures sédentaires et à l'activité

1. Poursuite de la mise à disposition des informations sur les actions de prévention
2. Sensibilisation gestes et postures avec visites de l'ergonome et mise en place des aménagements de poste

## Axe 4 – Responsabilité Sociale et Environnementale : 1 action prévue en 2026

### Agir ensemble pour un avenir responsable

1. Poursuite de la sensibilisation de l'ensemble des agents à l'inclusion et la diversité

### Le point de vue de la CFE-CGC :

Le plan présenté est ambitieux, mais il manque une synthèse claire du bilan, tant sur le plan qualitatif que quantitatif. Bien que des avancées soient mentionnées en annexe, nous ne disposons pas d'une vision consolidée des réalisations, qu'elles soient achevées ou partiellement mises en œuvre.

De plus, bien que de nombreuses actions soient indiquées comme étant "poursuivies", cela ne permet pas d'évaluer précisément l'état d'avancement. Il serait nécessaire de disposer d'un bilan détaillé, incluant les aspects financiers, humains et opérationnels, afin de mesurer l'impact réel des actions engagées, notamment pour celles initiées en 2025.

## 2 - Présentation du Baromètre Interne

### Rappel du dispositif :

#### Le baromètre interne

France Travail a mis en place depuis 2012 un dispositif d'écoute de ses salariés : le baromètre interne. Administré deux fois par an, il permet de recueillir le ressenti des salariés sur leur environnement professionnel, d'évaluer leur engagement et de mesurer la qualité de vie au travail.

Décliné jusqu'au niveau agences et services, il constitue un outil de dialogue et de pilotage pour les managers et leurs équipes.

Sont concernés par ce dispositif, tous les agents en CDI et en CDD ayant une ancienneté d'au moins 3 mois.

Le baromètre interne permet ainsi de mesurer notamment :

l'indicateur qualité de vie et conditions de travail (IQCVT)  
l'indicateur d'engagement

Ces indicateurs sont constitués à partir des résultats aux questions suivantes ->



#### Les questions IQVCT:

L'IQVCT est un indicateur de satisfaction composite associé à 9 questions posées 2 fois par an, dans le cadre du baromètre interne France Travail administré par BVA :

1. *J'obtiens facilement les informations dont j'ai besoin pour réaliser mon activité professionnelle\**
2. *Je suis satisfait / satisfaite à l'égard de l'accompagnement dont je bénéficie pour bien prendre en compte les évolutions métiers*
3. *Je suis satisfait / satisfaite à l'égard de l'accompagnement dont je bénéficie pour bien prendre en compte les évolutions SI*
4. *Je suis satisfait / satisfaite de mon environnement de travail (aménagement des locaux, température, bruit...)\**
5. *Etes-vous satisfait(e) concernant la sécurité sur votre lieu de travail ?*
6. *Je peux compter sur l'aide de mes collègues et leur coopération\**
7. *Je peux compter sur l'aide, la disponibilité et l'écoute de mon manager (N+1)*
8. *En général, ma charge de travail est ...(faible, normale, importante et je peux y faire face, importante et j'ai du mal à y faire face)*
9. *Je suis satisfait(e) de mon équilibre vie professionnelle/vie personnelle*

*\*Nouvelles questions*



#### Les questions IE, Indice d'Engagement:

L'indicateur d'engagement est un indicateur de satisfaction associé à 9 questions posées 2 fois par an, dans le cadre du baromètre interne France Travail administré par BVA :

1. *Diriez-vous de votre manager (N+1) ... Qu'il / elle encourage votre prise d'initiative*
2. *Diriez-vous de votre manager (N+1) ... Qu'il / elle vous associe à la recherche de la performance de votre agence / votre service*
3. *Votre manager vous fait régulièrement un retour sur la qualité et l'efficacité de votre travail*
4. *Je me sens reconnu(e) pour ma contribution à l'atteinte des résultats de mon agence/mon service\**
5. *J'effectue un travail qui a du sens pour moi\**
6. *Je suis motivé(e) dans mon travail actuel*
7. *Je suis fier(e) de travailler à France Travail*
8. *Je suis confiant / confiante dans mon avenir au sein de France Travail\**
9. *Je recommanderais France Travail en tant qu'employeur à une personne de mon entourage*

*\*Nouvelles questions*

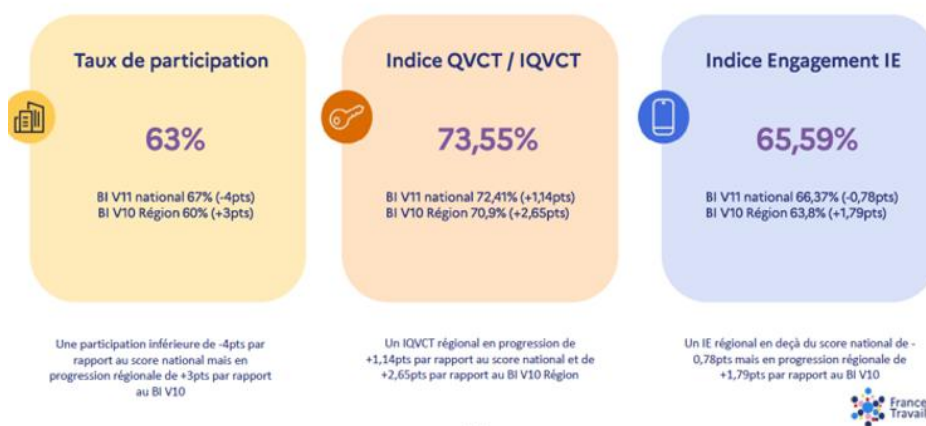




Il sert également à mesurer des thématiques d'actualité : transformation de France Travail, sens au travail, rythmes des changements, trajectoire carbone, IA, etc.

## Synthèse

- Des résultats en progression régionale sur les 3 indicateurs
- Participation et Indice Engagement inférieurs aux scores nationaux



## Participation et Indicateurs :

La **participation** est inférieure de 4 points par rapport au score national, mais en progression de 3 points par rapport à la version précédente (BI V10).

**L'IQVCT** (Indicateur de Qualité de Vie au Travail) : En progression de 1,14 point par rapport au score national notamment dans plusieurs items tels que l'environnement de travail et le soutien managérial. Cet indicateur est en progression de 2,65 points par rapport à BI V10 régional.

**L'IE** (Indice d'Engagement) : Est inférieur au score national de 0,78 point et en retrait sur des aspects comme la motivation et la fierté d'appartenance. Cet indicateur est en hausse de 1,79 point par rapport à BI V10 régional.

## Bilan des Résultats :

### Points Positifs :

- Satisfaction élevée concernant l'environnement de travail et l'appui managérial.
- Amélioration dans la coopération entre collègues et l'ambiance de travail.

### Axes d'Amélioration :

- Baisse des scores sur la motivation au travail et la fierté d'appartenance.
- Besoin d'améliorer la perception des évolutions métiers et des changements organisationnels.

### Thématiques Clés :

Charge de Travail : La charge est jugée plus gérable, mais reste un point d'attention.

## Le point de vue de la CFE-CGC :

Globalement, nous constatons une dynamique légèrement positive par rapport à la V10, avec une augmentation de la participation, ce qui est un signe encourageant de l'engagement des agents.

Certaines questions, introduites pour la première fois dans la V11, rendent toutefois les comparaisons avec la V10 plus complexes.

Les résultats montrent que les agents identifient clairement leurs points d'appui : la solidarité collective, le soutien du management de proximité.

Les thématiques telles que la charge de travail, la motivation, la confiance dans l'avenir, la perception des transformations et le rythme des changements, ou encore la compréhension du sens donné restent sensibles.

Les attentes exprimées par les agents concernant la lisibilité des transformations et la stabilisation des organisations sont particulièrement significatives.

Cela indique la nécessité, pour l'établissement, de renforcer une communication plus claire et plus transparente sur les changements à venir et leurs implications sur le quotidien de l'ensemble des collaborateurs.

### 3- Information sur la présentation du programme optimisation de l'indemnisation

#### Contexte et Enjeux

Le programme vise à améliorer l'efficacité des processus d'indemnisation. Volonté de sortir de la réactivité pour aller vers plus de pro activité.

Lancé en 2025, cette démarche a été consolidée et formalisée au sein d'un programme national.

Ce programme orienté vers :

- l'amélioration durable des conditions d'exercice des conseillers gestion des droits ;
- la sécurisation et la fiabilisation des droits pour les usagers ;
- un meilleur accompagnement des demandeurs d'emploi grâce à une information plus pédagogique et anticipée ;
- la création de temps disponible pour renforcer la relation de service et la proactivité.

L'ambition est claire : sécuriser l'accès aux droits dans un contexte où les parcours professionnels se complexifient, tout en redonnant de la capacité d'action aux conseillers indemnisation.

#### Contexte et enjeux du programme

##### En synthèse

Lancé en 2025, le programme vise à améliorer les conditions de travail des conseillers en leur dégageant du temps au profit de la relation usager.



Contexte : une relation usagers qui souffre du manque de temps disponible des conseillers GDD pour agir en proactivité



La relation existe surtout à travers le traitement des moments-clés et des réclamations. Les conseillers sont donc davantage en réaction qu'en proactivité.



La proactivité est une variable d'ajustement dans le planning des conseillers au profit de la gestion des paiements et dont on ne peut faire l'impasse.



Les activités sont par ailleurs souvent administratives et peu automatisées. Elles sont donc consommatrices de temps au détriment de la relation usager.



Faute de temps, le conseiller ne peut pas gérer non plus la situation globale indemnitaire de la personne, ce qui peut également générer de l'insatisfaction.



Une fenêtre d'opportunité pour repenser la relation usager

- Le calendrier réglementaire très dense des six dernières années a limité la capacité à porter des chantiers de transformation sur la relation usager et s'est principalement concentré sur la mise en œuvre de projets pour garantir la conformité juridique des traitements.
- La convention d'assurance-chômage qui court jusqu'en 2028 permet désormais de concentrer nos efforts sur la qualité du service, en assurant aux bénéficiaires sécurité, accessibilité et un suivi renforcé.
- Un programme spécifique a donc été créé et validé par le DG en janvier 2025 sur une trajectoire qui court jusqu'à début 2027 avec 4 chantiers principaux : automatisation/dématérialisation, lutte contre le non-recours, amélioration de la prévention et du recouvrement des trop-perçus, accompagnement du CRI. Il permet également de corriger des irritants.
- Ce programme s'aligne avec la stratégie de France Travail, qui vise à renforcer l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi.



#### 4 axes de travail :

#### Présentation des axes de travail du programme (1/2)

##### En synthèse

Les quatre axes de travail reposent principalement sur l'utilisation des leviers digitaux et sont réalisés une logique de co-construction avec le réseau.



##### Automatisation et dématérialisation

- Fiabilisation des liquidations provisoires et automatisation
- Développement des RPA
- Automatisation/dématérialisation DAL et des saisies à tiers détenteur (SATD)
- Meilleure exploitation des données de l'actualisation
- Amélioration et corrections des irritants SAE
- DSN : renforcement de la qualité des données pour automatiser les traitements, fiabiliser les droits et préparer les futures évolutions réglementaires.
- Flux et échanges inter-organismes : moderniser les échanges, harmoniser les référentiels avec nos partenaires et sécuriser la qualité des données permettant de mieux payer les demandeurs d'emploi.



##### Trop-perçus

- Simplification et digitalisation des remboursements (grâce à la généralisation des nouveaux modes de remboursement : e-paiement, CB, TPE (en test), appli mobile).
- Mises en œuvre des pistes en rupture (ex : décalage de l'actualisation)
- Modernisation du SI TP
- Plan d'action spécifique sur la prévention des trop-perçus (automatisation de certains manquements, automatisation de certaines communications)



##### Lutte contre le non-recours

- Améliorer l'information des usagers et automatiser les notifications pour renforcer l'accès au droit et réduire les situations de non-recours (liquidation provisoire, information systématique d'un droit potentiel, allocations décès)
- Amélioration des simulateurs
- Dématérialisation du parcours usager auprès des IPR



##### Accompagnement du CRI

- Refonte de MAP Indemnisation (nouveaux écrans, gestion des affectations dans les portefeuilles)
- IA (FTS appui indemnisation, Néo Indemnisation)

Le programme embarque également, à travers ses chantiers, la résolution des irritants qui ont été remontés par le réseau (10 déjà corrigés en 2025 et 40 en 2026, soit 100% de prise en compte).

### Le point de vue de la CFE-CGC :

La transformation engagée avec NPDE et la trajectoire GDD s'inscrit dans une volonté forte : moderniser le traitement des droits, améliorer la continuité du service rendu aux usagers et renforcer l'efficacité des équipes. Cependant, les résultats observés sur le terrain montrent un écart significatif entre les ambitions initiales – notamment en matière d'automatisation – et la réalité opérationnelle.

L'enjeu n'est pas de revenir en arrière mais de réaligner l'ambition avec la réalité opérationnelle.

Pour réussir, il est indispensable :

- de rendre les règles de priorisation lisibles, applicables et réellement appliquées ;
- de cibler les irritants majeurs, en particulier les CVM ;
- de sécuriser les volumes pour permettre aux C.R.I de consacrer davantage de temps à la relation de service et à la qualité du traitement.

Le programme doit être perçu comme un levier pour améliorer l'efficacité globale du traitement des droits, renforcer la professionnalisation et garantir un service rendu plus fluide et plus juste.

## **4 - Information sur le pilote MAP indemnisation**

L'outil MAP Indemnisation constitue une évolution majeure dans la gestion de l'indemnisation. Il a été conçu pour simplifier le travail des conseillers, réduire la charge mentale liée à la multiplicité des outils actuels, et permettre une lecture globale, immédiate et fiable de la situation d'un demandeur d'emploi.

Aujourd'hui, les conseillers doivent naviguer entre plusieurs applications (P2A, CVM, Activité & Pilotage, GED, etc.) qui ne sont pas interconnectées et qui nécessitent des allers-retours constants.

MAPI vise à centraliser les informations sur un seul écran dans l'outil MAP pour améliorer la gestion des comptes et la qualité de service.

### Objectifs du Projet

- Sécuriser les traitements et améliorer la qualité de l'information pour les demandeurs d'emploi.
- Faciliter la gestion globale des comptes pour les conseillers.
- Améliorer la qualité de vie au travail des conseillers en simplifiant leurs tâches.

### Cet outil répond à trois objectifs majeurs :

#### **1. Sécuriser la qualité de l'information délivrée au demandeur d'emploi grâce à :**

- une présentation claire, lisible et homogène des droits et paiements.
- un accès rapide aux éléments critiques du dossier (incidents de paiement, activités déclarées, pièces manquantes...).

#### **2. Améliorer la gestion globale du compte pour les conseillers via à :**

- une vision synthétique et immédiate de toutes les informations financières et administratives.
- un regroupement des activités à traiter sur un seul écran.
- une centralisation des événements récents (attestations employeurs, bulletins de salaire, pièces justificatives...).

#### **3. Simplifier et alléger les tâches par :**

- la réduction des manipulations techniques.
- la diminution des risques d'oubli grâce à la mise en évidence automatique des alertes.
- moins de bascule entre outils, donc moins de charge mentale.

MAP Indemnisation devient la porte d'accès principale au dossier du demandeur d'emploi. Depuis une seule interface, les conseillers, quelles que soient leurs dominantes, peuvent :

- visualiser les droits en cours ;
- vérifier les incidents de paiement ;
- consulter les trois derniers mouvements financiers ;
- détecter immédiatement les éléments en attente dans Activité & Pilotage ;
- repérer les événements récents (contrat, AE, bulletin de salaire, activité non salariée).

Cette entrée unique permet notamment :

- d'éviter les pertes d'information entre les outils ;
- de sécuriser le traitement simultané des dossiers (ex : éviter de traiter un élément sans voir une autre attente liée) ;
- de renforcer la cohérence et la qualité du service.

Le déploiement se fera progressivement avec un suivi attentif des retours utilisateurs. L'agence d'Ajaccio démarre en février 2026.

### **Le point de vue de la CFE-CGC :**

Le projet MAP Indemnisation vise à rationaliser la gestion des dossiers d'indemnisation en centralisant les informations dans un outil unique, un seul écran pour visualiser toutes les activités à réaliser, facilitant ainsi le travail des conseillers tout en améliorant le service rendu aux demandeurs d'emploi.

L'utilisation du langage naturel pour les CDDE sera de nature à favoriser les synergies.

## **5 - Présentation de la certification des comptes employeurs**

La certification des espaces employeurs vise à lutter contre la fraude, protéger les données personnelles et simplifier l'accès aux services France Travail.

L'ancien processus, réalisé par les conseillers, était trop lourd, non conforme RGPD et chronophage.

Depuis 2025, la charge a fortement augmenté avec l'unification des espaces et de nouvelles obligations (GUSO, secteur culturel).

Une solution externalisée a été déployée : délais réduits, meilleure traçabilité, sécurisation du traitement.

Depuis décembre 2025, la vérification d'identité numérique (IDNOW) permet une certification automatique en moins de 5 minutes pour la majorité des employeurs.

Objectif : sécuriser, accélérer, améliorer l'expérience employeur et libérer du temps pour les conseillers.

### **Le point de vue de la CFE-CGC :**

Comment comparer l'externalisation et le service tel qu'il était en agence ?

Périmètres différents, absence de données sur son coût actuel en ressources financières ou humaines, aucune donnée disponible à l'échelle régionale, différence de moyens entre un prestataire équipé pour respecter RGPD aujourd'hui alors que la procédure interne ne bénéficiait pas de tels moyens.

Si on prend le temps de décortiquer les chiffres présentés, on constate juste qu'entre les agents interrogés qui envisageaient la certification à venir comme un progrès, et ceux qui en sont satisfaits une fois qu'elle est effective, on perd 12 points, sans en connaître la raison.

## **6 - Présentation de l'approche de la performance au sein de France Travail**

**Performance Mesurée** : Le document présente des pourcentages qui pourraient correspondre à des indicateurs de performance pour différents programmes ou initiatives au sein de FT, tels que TH, BRSA, QPV, PIC, et TAE national.

Depuis 2025, France Travail change sa manière de piloter la performance : On passe d'un pilotage par les indicateurs à un pilotage par l'impact réel sur le retour à l'emploi.

**Pourquoi** ? Parce que les indicateurs bruts dépendent surtout du territoire, de la conjoncture et des publics, et ne reflètent pas toujours notre vraie performance.

L'approche repose sur 4 principes simples :

- Les indicateurs ne disent pas tout.
- On fait progresser les objectifs, pas les chiffres.
- On se concentre sur les actions qui créent de la valeur pour l'utilisateur.
- On partage les bonnes pratiques pour progresser ensemble.



Pour nous situer de manière juste, on utilise maintenant des comparaisons entre territoires réellement comparables, ce qui permet d'identifier des marges de progression et des leviers efficaces.

L'idée centrale, c'est :

- Se demander ce qui produit vraiment un impact pour l'utilisateur, et ajuster nos pratiques en conséquence.
- La transformation s'appuie sur de nouveaux outils et un accompagnement fort : séminaires, cafés de la perf, tableaux de bord...

L'objectif est simple : plus de sens, plus d'efficacité, plus d'impact.

### **Le point de vue de la CFE-CGC :**

Même si la présentation insiste sur :

- « l'impact » plutôt que les indicateurs
- la prise en compte du contexte socio-économique
- l'amélioration continue plutôt que la comparaison brute

Nous attendons de voir comment cela va se concrétiser dans les actes.

- Cela signifie-t-il la fin des injonctions contradictoires ? Nous en doutons.
- Plus de moyens donnés aux territoires où le tissu économique est moins porteur ? Rien n'est moins sûr.
- Comment va-t-on mesurer et valoriser une progression sans la corrélérer à une notion d'objectif ? Cela reste à définir.

Aussi, nous considérerons que cela reste une logique de pilotage par résultats, avec un risque de :

- Glissement vers une pression accrue sur les agences et les équipes ;
- Multiplication des outils de mesure, qui finit par renforcer une charge administrative ;
- Discours modernisé mais objectifs inchangés : pousser les chiffres du TAE, de l'ENT+, du TPO.

## **7 - Informations diverses :**

### **Les points RH Direction :**

#### **Campagne EPA :**

La campagne EPA démarrera du 1er février au 30 avril 2026, sans possibilité de prolongation (information confirmée le 28/01 en RMDRH).

Pour rappel :

- Le formulaire a été simplifié, conformément à ce qui avait été présenté lors d'un précédent CSE. La description d'activité est désormais réalisée hors de la campagne EPA.
- De nouveaux autodiagnostic sont disponibles depuis le 26 janvier : chacun est invité à en prendre connaissance et à les tester via l'outil dédié.

#### **Frais liés à la formation (hôtellerie / restauration) :**

Une évolution du marché national « Hôtellerie–Restauration » s'appliquera **à compter du 1er mars 2026**.

#### **Hôtellerie**

Désormais, les agents devront effectuer eux-mêmes leurs réservations via OGD, comme pour tout déplacement professionnel classique. Cette évolution concerne principalement les agents en formation sur le continent.



En Corse, aucune modification sur la partie hôtellerie : l'organisation reste identique, les réservations continuent de transiter par OGD et d'être gérées par la DAF, conformément à notre mode de fonctionnement déconcentré.

Le choix de l'hôtel reste possible dans la limite des montants réglementaires, et sous réserve qu'il soit compatible avec la politique interne (tarifs plafonds / négociation locale).

### Restauration

Fin des restaurants imposés via conventions campus. Les agents pourront désormais choisir librement leur lieu de restauration.

Le remboursement se fera sur présentation du justificatif, dans la limite du plafond national en vigueur.

Pour les formations : le montant du remboursement du repas du midi est à 23 € et celui du soir est à 25 €.

Pour les réunions : le montant du remboursement du repas du midi est à 21 €.

*Ce compte rendu résume les points clés abordés lors du CSE et met en lumière les préoccupations exprimées par vos élus CFE-CGC.*

*Si vous avez besoin d'informations supplémentaires ou d'éclaircissements sur certains points, n'hésitez pas à nous contacter !*

**A LA CFE-CGC, NOUS PENSONS QU'IL FAUT PROPOSER, NEGOCIER ET ARGUMENTER POUR AVANCER !**

**Prochain CSE le : jeudi 26 février 2026**

Vous pouvez nous contacter par mail : [syndicat.cfe-cgc-corse@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-corse@francetravail.fr)

**Nous restons à votre écoute et à votre service.**

Vos élus (es) et RS CFE-CGC.