



# Compte rendu du CSE du 26/03/2026

## Au sommaire

- **Actualités de la Direction**
- Information sur les **Points de Contacts France Travail / ARUM**
- Présentation de la **feuille de route 2026**  
**... et notre déclaration sur le sujet**
- Information sur le **rééquilibrage Opéra**
- Information sur **l'offre de services Ambassadorat**

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

**Vous souhaitez nous rejoindre, vous investir ?**

**Contactez-nous - Nous vous rappellerons rapidement !**

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

Tél/SMS 06.22.93.23.37 du lundi au vendredi

NOUVEAU WhatsApp (7j/7) - Flashez le QR Code



## ACTUALITÉ DE LA DIREC

### Feuille de route



### Retrait smartphones



### Baromètre



- **Feuille de route territoriale** : Notre nouveau DR a tenu à détailler la méthode liée à sa prise de fonction, caractérisée par une programmation très dense de déplacements pour aller à la rencontre des agents du réseau mais également des décideurs institutionnels et économiques locaux. Ses premières visites ont notamment ciblé la Charente-Maritime sur les enjeux de la saisonnalité, la Corrèze concernant la mixité, l'insertion des travailleurs handicapés et les recrutements de la Défense, ainsi que la Gironde pour échanger sur la filière viticole avec les acteurs économiques.. Il poursuivra ses déplacements en Dordogne, en Haute-Vienne et dans les Pyrénées-Atlantiques.
- **Évaluation externe du Contrat d'Engagement** : Dans le cadre de la Loi Plein Emploi, l'Institut des Politiques Publiques (IPP) est mandaté pour évaluer le CEJ sur une période allant de mars à décembre 2026. Cette évaluation externe poursuit trois objectifs : mesurer l'efficacité de ce contrat, évaluer la formalisation des plans d'action réciproques, et analyser son impact réel sur les comportements de retour à l'emploi. La Direction s'est voulue rassurante quant à la charge de travail pour les équipes, assurant que les conseillers n'auront rien à changer à leur posture ou leurs pratiques d'accompagnement. L'impact se limitera à des rappels dans l'outil MAP et à la diffusion d'un questionnaire. **La CFE-CGC restera évidemment vigilante à ce que cette étude institutionnelle ne génère pas de tâches invisibles supplémentaires pour le réseau.**
- **Résultats de l'Intéressement et PPV 2025** : Pour les agents sous statut de droit privé, le budget alloué représente 1 % de la masse salariale. Cela se traduit par une prime de 422,12 euros pour notre région. Pour les agents sous statut de droit public, la prime PPV (basée sur un budget de 3 % de la masse salariale) s'établit à 1 164,46 euros en région. La Direction a précisé que l'accord de branche sur l'intéressement a été valablement signé par plusieurs organisations syndicales [dont la CFE-CGC].
- **Baromètre interne** : La Direction a annoncé l'ouverture de la campagne 2026 du Baromètre interne, du 23 mars au 10 avril. Le questionnaire a été actualisé pour intégrer des items sur la sédentarité, les échanges entre collègues et les violences faites aux femmes.
- **Nomination référente laïcité** : Xuan Rauzet sera la référente laïcité pour notre région, suppléée par Jean-Baptiste Bardé.
- **Retrait des téléphones portables inutilisés** : la Direction a informé les élus d'une mesure nationale visant à retirer les téléphones portables inutilisés par les agents. La désactivation reposera sur plusieurs critères cumulatifs : un téléphone non synchronisé depuis au moins six mois, l'absence de mise à jour de l'espace professionnel, et une ligne inactive (sans appels, SMS, MMS ou consommation de données) depuis trois mois. Face aux demandes exprimées par les élus (notamment sur des absences justifiées pour longue maladie), la Direction s'est engagée à adresser un courrier préalable aux agents concernés afin d'échanger avec eux et de comprendre la situation avant de procéder au retrait effectif.



## Information sur les points contact France Travail - ARUM

### Présentation de la Direction

- Les agents France Travail ne seront pas chargés de leur animation.
- Proximité et partenariats locaux : La Direction justifie ce déploiement par une volonté d'hyper-proximité ("aller-vers") pour accompagner les publics isolés ou touchés par l'illectronisme, afin de ne laisser "personne au bord du chemin".
- Implantation sur-mesure : Le maillage est décidé localement par les directeurs départementaux selon les besoins du terrain (zones rurales, QPV), le repère d'un accès à "moins de 5 km" n'étant qu'une cible théorique et non une obligation.
- Modèle à coût zéro : Le dispositif repose sur un conventionnement sans budget dédié pour France Travail. Les structures partenaires (mairies, associations, tiers-lieux) fournissent gratuitement les locaux et le matériel informatique, sécurisé via le dispositif Aidants Connect.
- Accompagnement du réseau partenarial : Les bénévoles ou agents partenaires sont formés par France Travail (immersions, e-learning). Pour les soutenir, la Direction déploie un "réfèrent territorial" par département pour la coordination, ainsi qu'une personne-ressource en agence joignable à distance en cas de difficulté.
- Le point contact doit être utile, utilisable et utilisé... sinon pas de point contact.

### Les observations de la CFE CGC : Scoop - Le point contact à moins de 5 km, ce ne sera pas le cas.

- **Si la CFE CGC accueille favorablement toutes les initiatives permettant une meilleure prise en charge de nos usagers, ce modèle**, qui repose sur le "bénévolat" et sur les moyens de partenaires externes, **pose la question de leur volontariat** à accomplir ces missions. **Combien de structures seront enclines à assurer une animation 100% France Travail**, certes de 1er niveau, dans leurs locaux et avec leur matériel ? **Combien de structures "politiques" mettront en avant notre offre de services plutôt que la leur ?** Le temps nous le dira.
- Cela n'étant pas indiqué dans les supports de présentation, **les élus CFE-CGC avaient soulevé la question de la fourniture, de la maintenance et de la sécurisation du matériel informatique** (ordinateurs, imprimantes), ce à quoi la Direction a confirmé que France Travail ne fournira pas ce matériel, s'en remettant aux partenaires.
- Le partenariat reposera sur des directeurs d'agence et sur des "référénts territoriaux". **La CFE-CGC a mis en lumière que ces collègues devront trouver dans leur agenda le temps** nécessaire de coordination, d'appui à distance, voire de trajet pour rencontrer ces partenaires, temps qui, à date, ne fait l'objet d'aucune évaluation. **Mais nous le savons tous, "quand on a(n)ime, on ne compte pas !"**



Visuel non contractuel



\* A compter de D1 ou 2:2

TECHNICIEN-NE \* AGENT DE MAÎTRISE

MANAGERS et NON MANAGERS

CADRE



## Feuille de route 2026 - Présentation de la Direction

- **L'indemnisation et l'accès aux droits** : La lutte proactive contre le non-recours est un enjeu pour la Direction. Elle souhaite s'appuyer sur l'automatisation et les données du prélèvement à la source pour détecter et avertir les personnes ignorant leur éligibilité à des droits acquis.
- **L'accompagnement des chercheurs d'emploi** : Il repose sur la massification des « parcours intensifs ». Le DR justifie ce choix par son efficacité mesurée : un accompagnement intensif générerait un différentiel positif de 4 points sur le Taux de Retour à l'Emploi (TRE)... ce qui démontre aux financeurs (l'État) que cet investissement humain permet de dégager des économies sur le versement des allocations (ARE, ASS, bRSA). Par ailleurs, la lutte contre l'illectronisme est un enjeu prioritaire dans notre région (premier frein de retour à l'emploi sur le territoire) pour favoriser l'autonomie des usagers. Enfin, la Direction prône l'hyper-personnalisation de l'accompagnement grâce à l'arrivée de nouveaux outils SI qui guideront les conseillers dans leurs propositions de services en fonction des pages consultées par les usagers sur notre site (exemple : consultation de fiches métiers, immersions, etc.).
- **L'accompagnement des entreprises** : La Direction met en exergue la nécessité de consolider la prospection et de briser les « clichés désuets » qui persistent auprès de certains employeurs concernant l'efficacité de France Travail. Les actions proactives (comme les Task Forces) permettraient aux TPE/PME de créer des emplois qui n'auraient pas existé sans ce démarchage. Pour optimiser le pourvoi des offres, la Direction annonce le déploiement fin 2026 de l'outil « Match FT », présenté comme un levier technologique majeur qui permettra de présélectionner et contacter des dizaines de candidats en temps réel, libérant ainsi du temps pour le conseiller. À terme, l'ambition assumée est d'amener le conseiller Entreprise vers une posture de conseil RH (travail sur la marque employeur, intégration).
- **Une co-construction territoriale « ascendante »** : Le DR affirme refuser une déclinaison descendante et uniforme de la feuille de route nationale et prône une remontée des besoins depuis les agences et les Comités Locaux pour l'Emploi (CLPE/CTE). L'objectif est de créer des synergies entre des bassins d'emploi confrontés aux mêmes problématiques (par exemple, les QPV de la région) et d'essayer les initiatives locales qui ont fait leurs preuves, à l'image des actions menées sur le logement des saisonniers à Royan.
- **La technologie et l'Intelligence Artificielle comme "sauveurs" de temps** : Face aux craintes de suppression de postes, la Direction défend l'IA non pas comme un outil de rationalisation, mais comme une « révolution industrielle technologique » au service de l'humain. La Direction s'appuie sur des retours d'expérience positifs, affirmant qu'OSCAR satisfait 89 % des CDE. Elle promeut également des expérimentations comme « ChatFT Écoute » (testé à La Réunion), qui retranscrit les entretiens en temps réel et suggère des questions au conseiller, réduisant ainsi sa charge mentale et lui permettant de se concentrer sur l'empathie et la relation avec l'usager plutôt que sur son écran.
- **L'animation du Réseau pour l'Emploi (RPE)** : La Direction insiste sur la nécessité d'investir massivement dans les partenariats locaux. La professionnalisation et l'animation des comités locaux (CLPE) sont la clé de voûte pour mutualiser les moyens avec les autres acteurs (Missions Locales, Cap Emploi, Départements) et garantir l'efficacité de l'intervention de France Travail sur le territoire.



TECHNICIEN·NE \*  
\* À compter de DI ou 2.2

MANAGERS et NON MANAGERS  
AGENT DE MAÎTRISE  
CADRE



Besoin de nous contacter ?

[syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr) - Tél/SMS 06.22.93.23.37 - WhatsApp

## Présentation de la feuille de route 2026 - Déclaration de la CFE CGC

La CFE-CGC tient aujourd'hui à s'exprimer sur la déclinaison de la feuille de route 2026. Nous tenons d'emblée à préciser que **notre analyse ne constitue pas un réquisitoire contre la déclinaison locale opérée par notre Direction Régionale**, qui doit faire face aux injonctions d'un cadre national. **Toutefois**, en tant que représentants du personnel, **nous nous devons de relayer les inquiétudes profondes des collectifs sur site, de la ligne managériale et des fonctions support face à ce projet d'entreprise défini au plus haut niveau.**

**Le 10 mars 2026, le CSEC a rendu un avis défavorable quasi unanime** sur cette feuille de route, avec 19 voix contre et 4 avis circonstanciés. **Le cabinet d'expertise mandaté vient aujourd'hui confirmer ce que la CFE-CGC présentait : le grand écart entre l'ambition "industrielle" et technologique de la Direction Générale, et la réalité éprouvante du quotidien de nos collègues.**

Premièrement, **la CFE-CGC s'alarme de l'accélération du plan de redéploiement et de l'anxiété qu'il génère. L'objectif national de redéployer 3700 ETP vers l'opérationnel, dans un contexte de baisse nationale du plafond d'emplois de 500 ETP, fait peser une épée de Damoclès sur les fonctions support. Ces collègues, pour une très large partie, techniciens, agents de maîtrise et cadres de l'ombre, indispensables au fonctionnement de France Travail, vivent aujourd'hui dans la crainte d'un déclassement, d'une mobilité forcée vers le réseau sans accompagnement adéquat.** Nous rappelons qu'une reconversion métier nécessite 6 à 9 mois de formation. **L'efficience ne peut pas se construire sur l'insécurité professionnelle d'une partie des collaborateurs.**

Deuxièmement, **l'illusion technologique ne doit pas masquer l'intensification de la charge de travail.** On nous promet que l'Intelligence Artificielle et la robotisation vont libérer du temps pour la relation humaine. **Or, l'expertise démontre que les gains modélisés au national sont souvent théoriques et déconnectés du travail réel.** Pendant que le national projette des économies d'ETP, **le terrain subit la "double journée" du reporting pour justifier ces mêmes gains d'efficience, s'ajoutant aux pannes et aux irritants persistants.** À force de piloter par la donnée et la contrainte budgétaire, nous prenons le risque de subordonner le sens de notre mission de service public à la dictature du chiffre.

Troisièmement, **la transformation des postures professionnelles atteint ses limites cognitives.** Demander aux conseillers de devenir du jour au lendemain des "coachs" proactifs ou d'adopter une posture "commerciale" pour la prospection, tout en naviguant dans un écosystème complexe de partenaires locaux, concourt à augmenter encore un peu plus leur charge mentale. Le pilotage de ce nouveau Réseau pour l'Emploi ajoute un coût temporel de coordination pour l'encadrement de proximité, qui doit absorber le choc de cette hyper-déconcentration sans moyens supplémentaires.

**EN CONCLUSION, la CFE-CGC demande à notre Direction régionale dans ce contexte dégradé, de maintenir sa vigilance sur la performance sociale et de la renforcer si nécessaire.**

**Pour la réussite de tous, nous sommes convaincus qu'elle ne se résume pas à une simple addition entre la simplification du quotidien via l'IA et la réduction des « irritants » pour « libérer du temps ».**



\* A compter de DI ou 2.2

TECHNICIEN·NE \* AGENT DE MAÎTRISE CADRE

MANAGERS et NON MANAGERS



# Information sur le rééquilibrage Opéra

OPERA = Outil de Prévision Environnemental et Régional d'Activité

**Présentation de la Direction :** Ce rééquilibrage OPERA est présenté comme une adaptation nécessaire et objective pour coller au plus près de l'activité réelle des agences.

- Le calcul des effectifs repose sur trois piliers dont la pondération reste stable et se veut le reflet de la planification des conseillers : 62% pour le placement, 19% pour l'indemnisation, et 19% pour l'entreprise.
- La Direction met en avant l'actualisation des inducteurs d'activité. Pour le placement, le volume des Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois (DEFM) intègre désormais les nouveaux publics issus de la loi Plein Emploi, notamment les bénéficiaires du RSA (bRSA) et les jeunes accompagnés par les missions locales. Pour l'entreprise, le modèle s'appuie à parité sur le nombre d'établissements qui recrutent (50%) et sur les offres (50%).
- Opéra renforce son soutien aux territoires difficiles via le "Bonus QPV" (Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville). Ce bonus, calculé uniquement sur la part de DEFM résidant en QPV, s'applique désormais à 375 agences au national (soit 44% du réseau), contre seulement 159 historiquement. Il prévoit 6 paliers progressifs de majoration d'effectifs, allant de 5% pour les agences ayant entre 10% et 15% de public QPV, jusqu'à un bonus de 30% pour celles dépassant les 70% de DEFM QPV.
- Pour rassurer les petites agences, le modèle intègre un "coût fixe" minimal garantissant la présence d'au moins 3 conseillers gestion des droits (GDD) et 2 conseillers entreprise. Le modèle sanctuarise également dans le plafond d'emploi un taux d'encadrement de 1,5 manager pour l'ensemble des agences, assorti de 0,5 ETP supplémentaire pour les points relais.



**Les observations de la CFE CGC :** Derrière la technicité de cet algorithme, la CFE-CGC décrypte une logique de "vases communicants" contrainte par un plafond d'emplois national en baisse. Rééquilibrer OPERA à moyens constants, voire réduits, signifie déshabiller certaines agences pour en habiller d'autres.

**Le piège du Bonus QPV ?** Si l'élargissement du bonus QPV part d'une intention louable, son critère exclusif n'est pas sans risques pour la région Nouvelle-Aquitaine. Notre région est la plus vaste de France et se caractérise par une forte ruralité. Nos agences accompagnent une précarité "invisible" (problèmes de mobilité cruciaux, isolement, désindustrialisation) qui ne coche pas la case administrative "QPV" propre aux zones urbaines denses. En concentrant la redistribution nationale sur les agences à forte concentration QPV, le modèle OPERA risque de désavantager les effectifs de nos agences rurales et semi-rurales.

**L'avenir des fonctions support :** Des repères régionaux seront appliqués pour "tendre vers le repère de son groupe de région". Dans la novlangue budgétaire, cela signifie que les régions jugées "au-dessus" de la moyenne devront supprimer des postes support. De plus, les effectifs dédiés au Contrôle de la Recherche d'Emploi (CRE) seront ventilés selon la clé de répartition globale des DEFM, noyant cette mission spécifique dans un calcul de masse. Pour rappel, la cible en NA est de -44 agents dans les fonctions support.



\* A compter de D1 ou 2,2

TECHNICIEN·NE \* AGENT DE MAÎTRISE CADRE

MANAGERS et NON MANAGERS



Besoin de nous contacter ?

[syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr) - Tél/SMS 06.22.93.23.37 - WhatsApp

## Information sur l'offre de services Ambassadeurat (myjobglasses)

**Présentation de la Direction** : Le déploiement de l'Ambassadeurat est un outil clé pour l'orientation, la promotion des métiers en tension et la déconstruction des stéréotypes.

- L'objectif est de permettre aux demandeurs d'emploi (DE) d'échanger avec des professionnels en activité pour valider un projet d'immersion (en amont d'une POE) ou préparer une candidature.
- Le partenariat stratégique avec My Job Glasses : France Travail s'associe à My Job Glasses, présentée comme la première plateforme de rencontres professionnelles en Europe, offrant un réseau de plus de 82 000 professionnels (les fameux « ambassadeurs ») issus de tous secteurs.
- Une offre de service multicanale et intégrée (les Widgets) : La Direction promet une grande facilité d'accès grâce à l'intégration de « widgets » (modules numériques) directement sur les pages de France Travail (Métierscope, Emploi Store, espaces personnels).
- Ces outils permettent aux usagers de visualiser et de contacter les ambassadeurs sans quitter l'environnement France Travail.
- Une diversification des modalités de rencontre : Le service permet des rencontres individuelles (que le conseiller peut prescrire dans le cadre de l'accompagnement) mais offre aussi la possibilité aux conseillers d'organiser des rencontres collectives (en agence ou en visio) pour animer des semaines thématiques sur leur bassin d'emploi.
- Un bilan présenté comme très positif lors du POC à La Réunion : Pour légitimer ce déploiement national en 2026, la Direction s'appuie sur une expérimentation (POC) menée à La Réunion d'octobre 2024 à décembre 2025. Les chiffres avancés sont élogieux : plus de 4 000 rendez-vous réalisés, 3 460 inscrits, et des taux de satisfaction de 98% chez les membres interrogés et 93% chez les ambassadeurs.

**Les observations de la CFE CGC** : La CFE-CGC ne remet nullement en cause l'intérêt pédagogique de la mise en relation entre nos demandeurs d'emploi et des professionnels en activité. Favoriser l'immersion et déconstruire les représentations sur les métiers en tension est au cœur de notre mission de service public.

**Cependant, ce déploiement soulève quelques interrogations quant à son impact sur les conditions de travail de nos collègues en Nouvelle-Aquitaine.**

**Notre première alerte concerne l'état actuel de notre écosystème informatique.** Nous déduisons de la note de cadrage qu'en « attendant les travaux d'interfaçage », les conseillers devront utiliser la plateforme externe « Vocation ». Ils devront y créer des comptes, y rattacher leurs demandeurs d'emploi et y assurer un suivi de l'activité. C'est, une fois de plus, pour quelques mois certainement, une obligation de double saisie ! Comment simplifier le quotidien des agents tout en leur demandant de naviguer entre nos outils internes et des plateformes partenaires non interconnectées ?

**Notre deuxième alerte porte sur un potentiel risque de dérive.** L'outil Vocation offrira aux directeurs d'agence un tableau de bord de l'activité. La CFE-CGC ne souhaite pas que cet outil d'aide à l'orientation ne se transforme en un nouvel indicateur de performance, avec des objectifs chiffrés de prescriptions de mises en relation exigés de la part de nos conseillers.

**Les élus de la CFE CGC ne doutent pas que les équipes de la DSI, au milieu de ses dizaines (centaines) de chantiers urgents, mettront tout en œuvre avec les équipes de Myjobglasses pour permettre une interopérabilité entre nos systèmes d'informations, mais à quelle échéance ?**



SYNDICAT DES  
TECHNICIENS,  
AGENTS DE MAÎTRISE,  
CADRES

NOUVELLE-AQUITAINE

\* A compter de D1 ou 2:2

TECHNICIEN-NE \* AGENT DE MAÎTRISE CADRE

MANAGERS et NON MANAGERS



# Rejoindre la CFE-CGC, c'est choisir d'agir.



Marie-Anne  
Terrière



Marc-Antoine  
Bonacasa



Isabelle Grand-  
Morcel



Marjorie  
Pichevin



Catherine  
Lopez

Au quotidien, vous prenez des décisions, vous accompagnez des DE, des entreprises, des collègues. Vous gérez des situations complexes...

Et pourtant, **combien de fois avez-vous eu le sentiment de ne pas être entendu ?**

**De subir plutôt que d'agir ?**

À la CFE-CGC, nous faisons un constat simple **les meilleures décisions naissent du terrain, pas des injonctions descendantes. C'est pourquoi nous avons besoin de vous.**

**Pas uniquement de nouveaux adhérents.**

**Mais aussi de regards, d'idées, d'engagements, à tous les niveaux :**

- en tant que **sympathisant**, pour relayer, partager, faire remonter
- en tant qu'**adhérent**, pour peser collectivement
- en tant que **futur candidat au CSE**, pour porter la voix de vos collègues

## Notre objectif

Redonner du pouvoir d'agir aux managers, aux experts, aux conseillers.

Faire reconnaître la réalité du travail derrière les indicateurs.

Créer des espaces où l'on peut dire, proposer, construire.

**Concrètement, s'engager à la CFE-CGC, ce n'est pas "faire du syndicalisme" au sens caricatural.**

C'est comprendre les enjeux, contribuer à des positions utiles, défendre des conditions de travail réalistes, et surtout... ne plus rester seul

**Vous hésitez ? C'est normal. Mais la vraie question est peut-être ailleurs ?**

**Qui parlera de votre réalité si vous ne le faites pas ?**

Envie d'échanger, sans engagement ? **Contactez-nous. Discrètement. Simplement.**



\* A compter de D1 ou 2.2

TECHNICIEN-NE \* AGENT DE MAÎTRISE CADRE

MANAGERS et NON MANAGERS

