CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA

2 novembre 2026

NMA, constats et alertes

Le sujet n'est pas seulement de savoir si le nouveau modèle d'accompagnement peut améliorer le retour à l'emploi. Il faut aussi se poser d'autres questions : **à quelles conditions ? Avec quels moyens ? Quelles conséquences sur le travail réel ? Et quelle reconnaissance des compétences professionnelles ?**

La direction propose de réorganiser les moyens entre deux modalités d'accompagnement. D'un côté, l'accompagnement **Essentiel**, avec des portefeuilles d'environ 500 demandeurs d'emploi. De l'autre, l'accompagnement **Intensif**, avec des portefeuilles d'environ 50 personnes.
Pour justifier ce modèle, vous vous appuyez sur les résultats des expérimentations. Vous annoncez entre 60 000 et 135 000 retours supplémentaires à l'emploi par an au niveau national. Et vous préparez maintenant la généralisation du dispositif.
Mais votre propre document reconnaît plusieurs points de vigilance : la charge de travail ressentie, l'investissement initial important, le rythme de transformation, la charge des managers, les difficultés liées aux outils et le risque de perte de sens de l'accompagnement Essentiel.
Pour la CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA, trois questions sont indissociables :
L'efficacité du service public : les objectifs annoncés sont-ils réalistes et mesurables ?
La soutenabilité du travail : les effectifs, les moyens, les outils et le temps disponible sont-ils suffisants pour répondre aux exigences de ce modèle ?
La reconnaissance professionnelle : l'expertise des conseillers et des managers sera-t-elle renforcée ou progressivement remplacée par des procédures et des indicateurs ?

CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA

Première alerte globale

Le modèle est présenté comme stabilisé alors que nous ne connaissons pas encore ses effets à grande échelle. Oui, certains principes ont été validés dans des agences pilotes. Mais cela ne prouve pas que le modèle sera efficace et soutenable dans tout le réseau, avec des équipes, des territoires, des charges de travail et des outils différents.
Autre point : vous détaillez les moyens prévus pour accompagner la transformation. Vous citez les formations, les kits managers, les cellules d'appui, la hotline ou encore les outils numériques.
Mais attention à ne pas confondre deux choses : les moyens destinés à accompagner le changement et les moyens opérationnels nécessaires pour assurer durablement les missions dans de bonnes conditions. Ce ne sont pas les mêmes moyens, et ils ne répondent pas aux mêmes besoins.

Deuxième alerte : l'augmentation de la charge de travail

Sur le fond, notre principale inquiétude est simple : **réallouer les moyens se traduira par une augmentation de la charge de travail, sans réduction réelle des exigences.** Le modèle repose sur un principe : augmenter la taille des portefeuilles Essentiel pour dégager du temps et des capacités en faveur de l'accompagnement Intensif.
Même le chiffre astronomique de 500 demandeurs d'emploi en portefeuille ne suffit pas à mesurer la charge réelle de travail future pour les conseillers Essentiel. D'ailleurs, votre document reconnaît lui-même que ces portefeuilles peuvent générer une pression importante pour les conseillers.
Une autre question se pose : comment garantir que l'orientation des demandeurs d'emploi dépendra bien de leurs besoins, et non des places disponibles localement dans chaque modalité ?

Nous avons des raisons légitimes de nous interroger sur la place qui sera réellement laissée aux besoins des personnes dans les décisions d'orientation.

<u>Troisième alerte : le risque de standardiser le métier de conseiller</u>

Votre document fait référence à huit actes métiers fondamentaux, à une semaine type et à des fonctionnalités d'aide automatisée.
Ces outils peuvent apporter un cadre commun. Mais ils posent un problème si ce cadre devient un ensemble de prescriptions qui limite la capacité des conseillers à adapter leur intervention à la réalité de chaque personne.
Vous identifiez d'ailleurs vous-mêmes un risque de conflit de valeurs : l'accompagnement Essentiel pourrait être perçu comme moins valorisant et moins porteur de sens s'il se résumait à un traitement standardisé.
Notre position est claire : **harmoniser les pratiques, oui. Uniformiser les métiers, non !**

Le risque de perte de sens n'est pas une simple hypothèse. Il figure noir sur blanc dans vos propres points de vigilance.
La CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA vous alerte donc sur cet autre danger : opposer les modalités Essentiel et Intensif, et créer deux représentations du métier. D'un côté, un accompagnement qui serait considéré comme standardisé. De l'autre, un accompagnement perçu comme plus expert parce qu'il concerne les situations complexes ou à forte valeur ajoutée.

L'expertise professionnelle des conseillers, de tous les conseillers, ainsi que sa juste reconnaissance resteront toujours au centre de nos préoccupations.

CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA

Quatrième alerte : la charge des managers

Votre document présente, sans grande surprise, et comme très souvent, le management de proximité comme un facteur majeur de réussite de la transformation. Vous prévoyez des kits, des séminaires, des outils d'animation et un accompagnement après la mise en place du nouveau modèle.

Mais, dans le même temps, vous indiquez que seul 66 % des managers des agences pilotes jugent leur charge de travail gérable, contre 74,2 % dans le groupe témoin.
Ce résultat doit nous interpeller, doit vous interpeller.
Comment demander aux managers de porter cette transformation si leur propre charge de travail devient plus difficile à gérer ?

Qu'allez-vous concrètement mettre en place pour alléger leur charge ? Quels moyens leur donnerez-vous pour exercer réellement le rôle que vous attendez d'eux ?
Vous passez sous silence le rôle pourtant central qu'auront à jouer les Référents Métiers dans ce dossier. Les nouvelles postures professionnelles attendues comme l'appropriation des nombreux outils, pour la plupart non finalisés, nécessiteront de leur part un accompagnement soutenu et régulier.

Notre position pour conclure

Nous reconnaissons qu'une évolution des modalités d'accompagnement est nécessaire. Le modèle actuel ne correspond plus suffisamment aux réalités et aux besoins des demandeurs d'emploi.
Nous reconnaissons également l'intérêt de créer des portefeuilles Intensifs de taille adaptée. Ils doivent permettre

un accompagnement régulier et approfondi, tout en donnant aux conseillers les moyens de construire une véritable relation avec les personnes qu'ils accompagnent.
Enfin, nous avons examiné avec attention les phases de test et les expérimentations dont vous nous présentez les résultats.

Mais reconnaître l'intérêt d'une évolution ne signifie pas donner un blanc-seing à sa généralisation.
Nous vous demandons de prendre en compte les alertes que nous exprimons aujourd'hui.

La CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA considère que la réussite du modèle ne peut être appréciée uniquement à travers les indicateurs de retour à l'emploi. Elle doit également être évaluée au regard de la qualité du service rendu, de l'autonomie professionnelle, de la reconnaissance des compétences et de la qualité de vie et des conditions de travail.

Nous demandons donc que la généralisation s'accompagne d'un suivi transparent et détaillé par agence et par modalité ainsi que de mécanismes d'ajustement effectifs lorsque les conditions de mise en œuvre ne sont pas totalement réunies.
Une transformation ne peut réussir durablement que si trois éléments restent cohérents : les objectifs de performance, les moyens disponibles et la réalité du travail.

Aujourd'hui, cette cohérence n'est pas encore au rendez-vous

Techniciens, Agents de Maîtrise et Cadres,
Ensemble, Construisons Demain

CFE-CGC Métiers de l'Emploi PACA