BREVE DU CSE D'OCTOBRE 2026

3949 : une IA pour mieux orienter les appels



63 motifs d'appel reconnus par l'outil !
89 % des appels aboutissent au bon interlocuteur.
Les retours au menu passent de 19 % à moins de 12 %.

L'objectif : limiter les transferts et améliorer la satisfaction des DE.
La direction précise que l'outil se limite actuellement à la qualification des appels, sans évolution prévue vers une IA générative (capable de produire des contenus).

EPP : un véritable accompagnement des parcours professionnels ?

L'entretien de parcours professionnel doit permettre d'aborder les perspectives d'évolution, les compétences et les besoins d'accompagnement des agents.
La direction prévoit un accompagnement des managers dans la prise en main du dispositif.
Pour la CFE-CGC, l'essentiel sera de garantir un entretien utile aussi bien pour les agents que le manager, au-delà d'une simple obligation administrative.

AENA : vers un accueil davantage numérisé

Le nouvel outil d'accueil en agence repose notamment sur un QR code et une borne d'accueil, avec un déploiement progressif jusqu'en avril 2027.
La direction annonce :



- Une borne par agence.
- Un accompagnement prévu pour les usagers qui ne maîtrisent pas les outils numériques.
- Une gestion des retards et des situations particulières par les équipes d'accueil.
- Aucun changement annoncé dans le rôle du management.

Des points de vigilance demeurent : accessibilité pour tous les usagers, gestion des situations particulières et conséquences concrètes sur le travail des équipes.

Pour la CFE-CGC : Moderniser, OUI, mais pas sans transparence et accompagnement !
La CFE-CGC restera attentive aux effets de ces dispositifs sur les conditions de travail, l'organisation des agences, la charge des ELD et la qualité du service rendu aux usagers.

CFE-CGC Bretagne : Transparence, Accompagnement et QVT

Vous avez des besoins particuliers, des interrogations en lien avec ces sujets :
Vos élu(e)s CFE-CGC Métiers de l'emploi Bretagne sont à votre écoute
au 06 22 05 78 54 ou Syndicat.CFE-CGC-Bretagne@francetravail.fr