RAPID'INFO CSE

29 octobre 2026

France Travail
Pays de la Loire

NOTRE DECLARATION PREALABLE A LIRE ICI !

Information sur les points de contacts dans le cadre du programme ARUM

Le document présenté dresse un constat, que la CGT partage, de difficulté d'accès physique à nos services pour une partie des privés d'emploi, notamment en zone rurale. Par contre, les solutions envisagées par la direction risquent de moins nous convenir.
Pour la CGT, il faut arrêter de faire rendre nos missions par d'autres (collectivités locales, agences postales, Maison France Services…). Les agents qui interviennent en "1er niveau" sont forcément moins formés et moins outillés que nous ne pouvons l'être.
Si France travail avait une grande ambition en la matière, ça pourrait être de densifier son réseau d'agences notamment dans les zones rurales et/ou de proposer des permanences dans les mairies comme cela existait auparavant (à l'ANPE comme aux ASSEDIC).
Le projet qui nous est présenté est d'autant plus inquiétant que chacun sait que les points d'implantation de la Poste diminuent, que les dotations aux collectivités locales et donc aux mairies diminuent.
Il est aussi inquiétant au regard de ce que la DG avaient présenté aux élus lors d'un CSEC où l'exemple mis en avant était celui d'une bénévole dans une petite commune.
Pour la CGT, il est urgent que la DG et le gouvernement prennent les bonnes décisions, dans l'intérêt général : renforcer le Service Public que nous sommes avec des effectifs formés et non faire appel à d'autres pour que ça coûte moins cher quitte à dégrader la mission.

Point d'étape sur la mise en œuvre du décret sanction

Une des raisons pour lesquelles la CGT continue de revendiquer l'abrogation de la loi Plein Emploi, c'est aussi le volet répressif contenu dans ce « décret sanction ».
Dans le document présenté, la direction nous explique tout le bien qu'il faut penser des vertus pédagogiques de la sanction.
A la CGT on ne partage pas du tout cette conception de la pédagogie. Les châtiments corporels sur des enfants, n'ont jamais eu "*de capacités à les remobiliser, les réengager au service de leur parcours*".
Dans la même logique, priver une personne seule, un foyer, des enfants d'une partie ou parfois de la totalité des maigres ressources qu'il leur reste pour manger, se loger, se soigner, se déplacer – y compris pour rechercher un emploi, c'est définitivement contraire à la conception que nous portons nous à la CGT de la vie en société, de la protection sociale et de l'accompagnement des personnes privées d'emploi.
Depuis la mise en œuvre du décret dans la région, plus de 10.000 usagers ont été privé de 400/500€ pour 1 ou 2 mois, les plaçant dans une situation souvent catastrophique.
C'est encore plus inquiétant au regard des projets et des réorganisations en cours et à venir à France Travail (NMA/PTF essentiels **et** accroissement/systématisation des contrôles avec l'IA).

Point divers : formation sur la santé mentale

Sur demande de la CGT, la direction précise que ce module ne peut être imposé à un agent.

Information sur le projet Accueil en Agence (AENA)

AENA permet "*de suivre l'accueil en agence, depuis le signalement de l'usager jusqu'à la prise en charge, avec une vision partagée des flux.*" La DG considère cet outil comme devant accompagner la transformation de l'accueil en agence.
Il s'agira de mettre à disposition, dans la zone d'accueil, d'un QR code que les DE devront scanner avec leur téléphone portable pour signaler leur arrivée et le motif de leur visite.
Certes l'outil GOA n'est plus adapté mais ce projet, selon la DG, elle-même ne répondra pas aux difficultés d'une partie de nos usagers (25% selon la DG). La direction répond à notre scepticisme (DE sans téléphone, pas d'accès à la 4G dans certaines agences…) en indiquant qu'une tablette sera disponible…à l'accueil.
Pour la CGT, un accueil inclusif doit être pensé à partir des publics les plus fragiles et non uniquement à partir des usagers autonomes. De plus, la direction reste évasive sur la façon dont les données de "pilotage" seront utilisées (taux de présence, durée des entretiens…)

Information sur la mise en place d'un serveur vocal interactif du 3949 par un SVI en langage nature

La Direction présente ce déploiement qui repose sur des technologies d'IA. Il est destiné à remplacer progressivement la navigation classique par touches téléphoniques sur le 3949.
Pour la DG, l'objectif affiché est de permettre à l'usager d'exprimer librement sa demande avec ses propres mots, d'améliorer l'orientation vers le bon service, de réduire les erreurs d'aiguillage et de fournir davantage de contexte au conseiller avant la prise d'appel.
Pour la CGT, les résultats des tests effectués en Bretagne démontrent qu'une partie - 12% - des demandes ne sont pas correctement reconnues. À l'échelle des millions d'appels reçus chaque année au 3949, cette marge d'erreur pourrait représenter un volume important de demandes mal qualifiées, de réorientations ou de difficultés supplémentaires pour les usagers.
La DG ne fournit pas d'analyses permettant d'identifier les publics les plus exposés à ces difficultés, notamment les personnes en situation de fragilité numérique, linguistique ou sociale.
La CGT réaffirme son opposition à toute évolution qui conduirait à une déshumanisation progressive de la relation avec les usagers, à un renforcement du contrôle de l'activité des personnels ou à une automatisation destinée, à terme, à réduire les moyens humains consacrés à l'accueil téléphonique.
La modernisation du service public ne peut se faire au détriment de l'égalité d'accès aux droits, de la qualité de l'accueil et de la place des agent·es dans la relation de service.

Point CSSCT : déclaration de la CGT

Face à l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi et à la diminution des moyens actuels et à venir, notamment en lien avec le PLF, la Direction générale souhaite malgré tout déployer son « plan d'efficience », alors même que les conseillers subissent, depuis de nombreux mois, une charge de travail particulièrement importante.
Lire la suite ici.

Point divers : horaires de travail des Volontaires Service Civique

La CGT a demandé qu'un rappel soit effectué auprès des directions d'agences. Il n'est pas acceptable que des jeunes VSC soient contraints d'être présents lors du brief du matin alors qu'ils sont en dehors de leurs horaires de travail ! De même qu'ils doivent pouvoir bénéficier d'une pause sans attendre la fin de la demi-journée

Contacter la délégation CGT : Syndicat.CGT-Paysdeloire@francetravail.fr
Les élus : Hugo Boistier, Géraldine Cottenceau, Laurence Day, Sandrine Dumange, Dimitri Magnier, Diane Oble
Le représentant syndical : Arezki BELDJOUDI