Déclaration préalable au point CSSCT du CSE du 29 octobre 2026

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.

À titre d'exemple, il n'est pas rare d'observer des portefeuilles CRI dépassant les 900, 1 000 usagers voire au-delà. Lorsqu'il s'agit d'évoquer le traitement des CVM, les conseillers utilisent très largement l'expression de « puits sans fond ».

Dans de nombreuses agences, les ressources GDD ne sont pas en adéquation avec le nombre d'usagers à indemniser. En effet, il existe un décalage entre la charge de travail prescrite, pilotée par les indicateurs et donc observable par la DR, et la charge de travail réelle. Ainsi, tout ce qui relève du traitement des dossiers transverses ou du « pot commun » n'est pas pris en compte. À cela s'ajoute parfois la présence de collègues en contrat de professionnalisation, qui contribue à sous-évaluer la taille moyenne des portefeuilles CRI par agence.

Par ailleurs, de nombreux conseillers indemnisation nous alertent sur le manque de temps dont ils disposent pour assurer leur veille réglementaire, alors même que les changements sont incessants et qu'aucun temps suffisant n'est prévu pour des échanges ou une appropriation collective des évolutions. Cette situation génère un sentiment d'épuisement et d'insécurité professionnelle.

Concernant les CDE, les événements extérieurs se multiplient et s'enchaînent, en raison notamment du nombre croissant de partenaires du Réseau France Travail. Pour la CGT, ces événements, tels que « Le Big Bang orientation emploi » ou encore « La Semaine de l'industrie », dont la pertinence pour les demandeurs d'emploi n'est jamais réellement évaluée, servent principalement de vitrines médiatiques à notre établissement.

De plus, les mêmes entreprises sont systématiquement sollicitées, avec un niveau de satisfaction qui tend à diminuer.

S'agissant des CDDE, là encore, les dossiers transverses et les différents ateliers se multiplient.

L'organisation des DPA nécessite un investissement important de la part des conseillers, sans que sa pertinence ni sa plus-value en matière d'accompagnement des usagers ne soient clairement démontrées.

À cette charge de travail déjà conséquente s'ajoute un management par les chiffres toujours plus prégnant, avec des indicateurs de plus en plus nombreux et déconnectés des besoins des usagers ainsi que des missions du service public de l'emploi. Ces pressions managériales injustifiées se retrouvent à tous les niveaux de l'organisation.

Certains conseillers expriment leur lassitude en déclarant en avoir « marre du flicage », « marre de la culpabilisation » ou encore « marre des fortes pressions alors que tout le monde se donne à fond ». D'autres disent « ne plus savoir ce qui est prioritaire », se sentir « proches de l'épuisement professionnel », voire « proches du burn-out ». Certains en viennent même à envisager de « démissionner ».

Dans ce contexte déjà fortement dégradé, la Direction générale a programmé, parmi d'autres projets, la généralisation des Nouvelles Modalités d'Accompagnement, alors même que l'outil NOVA, censé faciliter le travail des conseillers, n'est pas encore pleinement opérationnel. De nombreux conseillers expriment, a minima, un sentiment de flou quant aux modalités concrètes de mise en œuvre de cette nouvelle organisation.

Au-delà du fait que nous considérons cette réorganisation comme inadaptée et insuffisamment calibrée pour faire face à la situation économique et sociale du pays, nous constatons que sa mise en œuvre, sur la base du volontariat et selon le calendrier prévu, instaure une forme de compétition à tous les niveaux. Chacun semble chercher à être le premier à se lancer, parfois au détriment de la santé mentale des agents.

À titre d'exemple, les CDDE de Nantes Nord estiment que la situation des ressources humaines de leur agence ne permet pas d'effectuer, dans de bonnes conditions, la bascule prévue à la mi-novembre. À ces inquiétudes vient s'ajouter le déploiement simultané du projet AENA.

Pour la CGT, l'ensemble de ces éléments de contexte devrait alerter la Direction régionale, qui est garante de la préservation de la santé physique et psychologique des salariés.

Nous demandons donc à la Direction régionale de démontrer aux élus CGT de quelle manière elle entend respecter cette obligation légale dans un contexte aussi dégradé et sur quels outils elle compte s'appuyer pour y parvenir.

À défaut d'une démonstration probante, la CGT demande à la Direction régionale de prendre pleinement ses responsabilités en alertant la Direction générale.