

Cfdt:

BRÈVES DE PARIS

Retrouvez ici, avant tout le monde, les informations issues du Comité Social et économique Central (CSEC)



Consultation sur les nouvelles modalités d'accompagnement

La CFDT rend un avis négatif sur les NMA car la soutenabilité avec les moyens actuels est impossible.

Les XP montrent une intensification du travail avec des risques de qualité empêchée. La CFDT alerte sur la taille des portefeuilles (de plus la DG revient sur sa promesse de ne plus faire de distinction entre "rattachés" et "en portefeuille") alors que les agents devront parallèlement développer collectif, distanciel, mutualisation et personnalisation.

L'augmentation de l'accompagnement intensif est intéressante, mais suppose de disposer de moyens humains suffisants. En cas de hausse du chômage (ou baisse des moyens), le modèle prévoit de réduire la part de l'intensif et de redéployer les conseillers vers l'essentiel, ce qui fragiliserait la qualité de l'accompagnement intensif et ferait exploser la dimension des portefeuilles Essentiels.

La CFDT s'inquiète de l'empilement de transformations : organisation, mutualisation, outils, compétences, management, formation et pilotage.

Les nouveaux outils NOVA (nom définitif de SOPHIE) ne seront utiles que s'ils permettent réellement de gagner du temps et non d'ajouter de nouvelles contraintes.

La personnalisation, le suivi individuel et la qualité du contrat d'engagement nécessitent du temps, difficilement compatible avec des portefeuilles toujours plus importants. La mutualisation peut être utile, mais elle ne doit pas devenir un moyen de gérer davantage de demandeurs d'emploi avec les mêmes effectifs.

La CFDT reconnaît l'intérêt de certaines évolutions à condition que les moyens le permettent.

La "réussite" du pilote dans 67 agences ne garantit pas la réussite d'une généralisation à l'ensemble du réseau.

Les indicateurs devront mesurer non seulement les résultats, mais aussi la charge réelle, les heures supplémentaires, les arrêts, le turnover et la capacité des agents à faire un travail de qualité.

Sans moyens suffisants, les agents risquent de devenir la variable d'ajustement du dispositif.

Le modèle paraît fluide et cohérent sur le papier, mais la CFDT craint qu'il ne repose sur des équilibres trop fragiles et surtout sans moyens adaptés.

Les garanties restent donc insuffisantes sur la charge de travail, les effectifs et la soutenabilité dans le temps.

La CFDT demande que la priorité soit donnée à des moyens humains supplémentaires pour garantir un accompagnement efficace et de qualité !

BRÈVES DE PARIS

Retrouvez ici, avant tout le monde, les informations issues du Comité Social et économique Central (CSEC)

Point d'étape sur les gains d'efficience :

**Toujours plus loin,
Toujours plus haut,
Toujours plus fort...
Avec toujours moins !**

La DG poursuit sa démarche d'efficience, fondée sur l'estimation puis la réévaluation des gains au regard des usages, mesures terrain et retours des régions. Les gains peuvent ainsi être revus à la hausse, à la baisse, voire supprimés en fonction des tests et XP.

À fin juin 2026, la DG comptabilise 2 915 ETP de gains sur 68 pistes, auxquels pourraient s'ajouter 1 134 ETP issus de 54 nouvelles pistes. Parallèlement, les fonctions support ont déjà diminué de 436 ETP avec toujours un objectif de 600 à 2027.

La Direction considère que les indicateurs de performance démontrent une amélioration de l'efficience malgré la baisse des ressources. Voilà comment la DG présente notre transformation aux financeurs ! Il est alors plus facile de comprendre pourquoi l'Etat envisage à nouveau 500 suppressions supplémentaire pour 2027 vu que c'est mieux avec moins et sans NAO en plus !

Pour la Cfdt, derrière les « gains d'efficience », une question essentielle : jusqu'où peut-on réduire les moyens sans dégrader les conditions de travail et la qualité du service rendu ? Si ce n'est pas déjà fait...

Mails sensibles : un nouveau dispositif de détection

Face aux 2,5 millions de mails reçus chaque mois dans CVM, la DG souhaite mieux identifier les rares messages exprimant une intention suicidaire, une menace grave envers un agent ou une agence (soit 0,8%). Ces situations nécessitent une prise en charge rapide, y compris en cas d'absence ou de surcharge du conseiller.

Le dispositif testé en NAQ permet de détecter automatiquement les signaux de détresse ou de menace et de rendre ces messages visibles à deux niveaux de traitement : signalés directement dans CVM, avec un filtre spécifique « messages sensibles » et dans un compteur dans P2A qui permettra également à l'ELD de visualiser le stock de messages sensibles restant à traiter.

Les procédures de traitement des intentions suicidaires et/ou des menaces ou injures restent identiques via notamment des fiches de signalement seul moyen de tracer et de suivre les sujets.



- **Test mutualisation activités comptables S1 S2**
- **Test de centralisation de l'instruction des saisines IPR**
- **Mutualisation de la gestion administrative et paie des agents publics**
- **Pilotes de création de Teams Autonomie**