CGT FRANCE TRAVAIL OCCITANIE
cgtpeoc.org
facebook.com/CGTFTOCCITANIE

38 bis, rue Louis Plana
31 500 TOULOUSE
T. 05 62 16 78 16 / 12

1350 av A. Einstein, bât 11
34000 MONTPELLIER
T. 04 99 54 94 98 / 99

Gestion Des Droits : Où allons-nous ?

Depuis 2019, une réforme après l'autre, la réglementation de l'assurance chômage se complexifie, tandis que les droits, tant en montant qu'en durée, s'amenuisent. La volonté affichée est claire : réaliser des économies sur le dos de personnes déjà fragilisées par la perte de leur emploi, tout en prétendant rendre le système plus incitatif.

Celles et ceux que l'on n'économise pas, en revanche, ce sont les conseillères et conseillers en gestion des droits (GDD), dont l'inexorable dégradation des conditions de travail suit la hausse de la charge d'activités.

Car pour accompagner le désengagement progressif de l'état dans les budgets de France Travail, il a fallu croquer par petites bouchées - assez goulues quand même - dans l'assurance chômage. Résultat, à chaque allocataire un droit différent, aussi individualisé que l'est la réalité professionnelle de chaque Conseiller Référent Indemnisation.

Ces choix politiques et budgétaires ne sont évidemment pas du fait des agent·es. Pourtant, ce sont bien les personnels qui en assument les conséquences au quotidien :

• Incompréhension des allocataires générant des tensions ;
• Augmentation des sollicitations par 3949 et CVM ainsi que des réclamations.

Les CRI deviennent les interlocuteur·ices privilégié·es de la détresse des usager·es et de leurs difficultés sociales.

Parallèlement, **l'industrialisation de l'activité de gestion des droits transforme les personnels en gestionnaires des dysfonctionnements**.

Officiellement, le métier consiste à sécuriser les droits et garantir le paiement des allocations. Dans les faits, la réalité du travail a profondément évolué. Une part importante de l'activité est désormais consacrée au traitement des anomalies liées à la dématérialisation des documents, notamment du côté des employeurs (conflits, conformité des données, rejets de flux…), dans un contexte où **la réglementation rend déjà les dossiers plus complexes et chronophages**.

La mise en place du CRI promettait une personnalisation du service, attendue par les équipes. Elle se traduit en réalité par une individualisation de la charge de travail.

Alors que les portefeuilles peuvent atteindre jusqu'à 1200 dossiers allocataires, la direction accentue la pression à travers les indicateurs de performance. L'utilisation de P2A est fortement encouragée dans une logique de pilotage par la statistique. **Cette gestion individualise les résultats et met les agent·es en concurrence**, alors même que les équipes doivent déjà composer avec la multiplication des activités.

Lorsqu'un·e agent·e choisit de prioriser le paiement des allocations pour garantir les droits des usager·es, la direction lui reproche de ne pas respecter les autres engagements de l'agence.

Dans ce contexte**, les annonces autour du projet de loi relatif à la lutte contre les fraudes sociales et fiscales suscitent de vives inquiétudes**. Ce projet prévoit notamment l'accès à certaines données personnelles, comme les données bancaires. Une telle évolution marque un glissement vers un climat de suspicion généralisée.

Cela contribue à détourner le sens même du métier. Le conseiller en Gestion des Droits glisse progressivement vers un rôle de contrôle basé sur la méfiance, au détriment de sa mission première : sécuriser les droits et accompagner les usager·es.



D'autre part, il est important de souligner la stratégie RH mise en œuvre autour de l'effectif dédié à la Gestion des Droits. **La « trajectoire GDD », issue d'un *accord GPEC,* misait sur la réduction des besoins RH** en lien notamment avec l'automatisation et l'extension des marchés de prestation. C'était une erreur que la direction a tardé à admettre, laissant partir vers une retraite bien méritée un nombre important de collègues experts en indemnisation. A posteriori, l'établissement a donc cherché à s'appuyer sur l'intégration de nouveaux collègues en contrat de professionnalisation. Il en résulte des situations tendues en agence. Le contrat de professionnalisation nécessite par définition un tutorat et un accompagnement dans la durée par un-e collègue expérimenté-e. Cette charge s'ajoute à la charge quotidienne des tuteurs-trices, et, le temps dégagé pour

le tutorat, conduit à reporter les autres activités sur le reste de l'équipe. C'est ainsi qu'on en arrive à des taux de remplissage délirants qui aliènent littéralement les personnels des équipes indemnisation.

Cette stratégie RH, induit par ailleurs de plus en plus de mutualisation pour venir en soutien aux agences en difficultés. Ajoutant encore une charge supplémentaire pour les conseillers GDD.

Contextuellement, la feuille de route 2026 de France Travail n'est nullement rassurante. Elle confirme ces orientations en matière d'accélération de l'automatisation, de renforcement du pilotage par la performance et poursuit la profonde transformation de nos métiers.

Pour les conseiller·es en Gestion des Droits, ces orientations ne sont pas neutres.

Elles signifient concrètement une activité toujours plus centrée sur la gestion des anomalies issues du SI et des intervenants extérieurs (prestataires, partenaires, employeurs et privé·es d'emploi), la pression des indicateurs de performance allant avec une complexification continue des situations à traiter. À mesure que les outils se développent, ce sont les agent·es qui absorbent leurs limites et leurs dysfonctionnements.

Cette même **feuille de route** affiche une ambition d'accompagnement renforcé des usager·es. Mais comment rendre cet objectif crédible sans reconnaître pleinement le rôle central des CRI ?

Car le métier de conseiller·e GDD est au cœur du service public de l'emploi.

Garantir les droits, sécuriser les paiements, expliquer des règles complexes, accompagner des personnes souvent en difficulté : ce travail exige technicité, rigueur et engagement. Il constitue le socle sur lequel repose toute la suite du parcours des usager·es. Sans droits ouverts et sécurisés, il n'y a ni accompagnement efficace, ni placement durable.

Les conseiller·es GDD sont les garants de cette première étape essentielle.

Loin des intentions économiques qui voudraient l'affaiblir et en limiter l'action, ce métier doit au contraire être reconnu, renforcé et soutenu.

Renforcé en effectifs, car les portefeuilles actuels ne permettent plus d'assurer un travail de qualité.

Reconnu dans sa technicité, car il ne s'improvise pas et nécessite une véritable expertise.

Soutenu dans ses conditions d'exercice, car les agent·es ne peuvent continuer à absorber seuls les **contradictions du système.**

Pour la CGT, il est urgent de remettre le métier de GDD à sa juste place : un métier essentiel, au service des droits des usager·es et du bon fonctionnement du service public.

Parce que défendre les GDD, c'est défendre un service public de qualité.
Parce que refuser la dégradation des conditions de travail, c'est aussi défendre le sens de nos métiers.

Revendiquons ensemble :

- Des recrutements immédiats et pérenne
- La reconnaissance de la technicité des conseiller-es GDD ;
- Une réduction de la taille des portefeuilles et les charges individuelles ;
- La sortie des logiques purement comptables ;
- La fin de l'individualisation des résultats ;
- Une véritable prévention des risques psychosociaux ;
- Un tutorat de qualité avec des tuteur-rices disposant d'un portefeuille réduit pour dégager du temps à l'accompagnement ;
- Une automatisation et une IA qui restent des outils d'appui aux conseiller-es,sans substitution à leur expertise.

Pour obtenir les moyens de remplir nos missions, la reconnaissance du service rendu et des conditions de travail propices à la réussite de tous·tes :



cgtpeoc.org
syndicat.cgt-occitanie@francetravail.fr