Déclaration CGT
CSE extra du 10 novembre 2026

Nous sommes aujourd'hui consultés sur le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, le PAPRIPACT 2026.

Ce programme devrait constituer l'un des principaux leviers de prévention des risques pour la santé physique et mentale des agent·es de France Travail Occitanie.

Pour la CGT, cette consultation ne peut se résumer à l'appréciation d'un catalogue d'actions, aussi nombreuses soient-elles. La véritable question est de savoir si ce programme est à la hauteur de ce que vivent les collègues et s'il permettra réellement de réduire les risques auxquels ils sont exposés.

Car nous ne pouvons pas l'examiner indépendamment du contexte politique et social dans lequel il s'inscrit.

Depuis plusieurs années, les transformations se succèdent, sans laisser aux collectifs le temps de s'approprier les précédentes. La loi Plein emploi modifie profondément nos missions, renforce les logiques de contrôle et de sanction et bouleverse la relation avec les personnes que nous accompagnons.

À cela s'ajoutent la démarche Efficience, l'évolution permanente des outils numériques, le déploiement de l'intelligence artificielle, les nouvelles modalités d'accompagnement, les objectifs toujours plus exigeants. Et pendant que les missions s'élargissent, les perspectives budgétaires pour 2027 font peser la menace de nouvelles suppressions de postes.

On demande toujours davantage à notre service public, tout en réduisant les moyens humains nécessaires pour remplir ses missions. Cette contradiction traverse tous les métiers.

À l'accueil, elle percute les jeunes volontaires du service, confrontés à la détresse et parfois à la colère des usagers trop rapidement renvoyés vers des services en ligne avec l'assurance d'avoir l'aide des « gilets bleus » qu'on a formés à la va-vite avant de les pousser dans la dure réalité d'un service public en déliquescence dont ils sont devenus l'interface. Elle impacte aussi les conseillers emploi, entreprise et indemnisation, qui tout en gérant leurs portefeuilles, trop souvent chargés au-delà du raisonnable, tout en faisant face à des procédures complexes sinon absurdes, doivent recevoir et accompagner des situations personnelles et sociales de plus en plus lourdes, l'humanité fragilisée par une politique socio-économique désastreuse qui entend faire porter la responsabilité des difficultés des entreprises et du chômage sur celles et ceux qui en sont directement victimes.

Elle atteint également les fonctions support et les équipes de direction, qui doivent absorber les réorganisations et les sollicitations permanentes.

Elle frappe les responsables d'équipe, les agent·es de maîtrise et les cadres, chargés d'atteindre les objectifs, de conduire les transformations et de soutenir les collectifs, sans toujours disposer des moyens ou des marges de manœuvre nécessaires. N'oublions pas non plus nos trop nombreux collègues en CDD, pour lesquels intégrer durablement France Travail relève bien souvent du parcours du combattant. Après avoir appris leur métier, trouvé leur place dans les équipes et démontré leur engagement, combien peuvent réellement envisager un avenir dans notre établissement ?

Et que dire des collègues qui les accueillent, les forment et les accompagnent, parfois sans relâche, avant de devoir vivre leur départ et recommencer avec de nouveaux arrivants ?

Au-delà de la précarité imposée aux uns, c'est tout le collectif de travail qui est fragilisé : des compétences qui se perdent, des liens professionnels qui se défont, une charge de formation sans cesse renouvelée et le sentiment douloureux de voir partir des collègues dont nous avons pourtant besoin.

La précarité de l'emploi n'est pas seulement une question de gestion des effectifs. Elle pèse aussi sur la santé, la stabilité des équipes et la qualité du travail.

De l'autre côté du guichet, la précarité, les difficultés d'accès aux droits et la détresse de nombreux usagers viennent encore alourdir la charge émotionnelle des collègues. La santé des agent·es et la qualité du service rendu aux usagers sont indissociables.

C'est à l'aune de ces réalités que nous devons apprécier ce programme. Nous reconnaissons que le document a évolué. Les travaux de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), les demandes des élu·es et les conclusions de l'expertise ont permis d'intégrer de nouvelles actions.

Nous ne contestons ni l'engagement des services de prévention ni l'utilité des formations et des dispositifs de soutien. Mais notre désaccord demeure profond : ce programme accompagne encore trop souvent les conséquences des risques, sans agir suffisamment sur leurs causes organisationnelles.

L'expertise réalisée à la demande du CSE a précisément mis en évidence ce déséquilibre entre les actions qui visent à supprimer ou réduire les risques à leur source et celles qui cherchent surtout à aider les personnes à y faire face.

Prenons la charge de travail.

Le programme prévoit des ateliers pour apprendre à mieux la gérer. Mais ce que nous demandons depuis longtemps, c'est de l'évaluer réellement : portefeuilles, interruptions, tâches administratives, absences non remplacées, sollicitations et changements de priorité.

Nous avons rappelé en CSSCT que ces éléments pouvaient être analysés sans avoir à chronométrer chaque minute de travail.

Une étude de la charge réelle des conseillers indemnisation et des responsables d'équipe est désormais prévue. C'est une avancée, mais elle n'est pas encore engagée et son échéance est fixée à juin 2027.

Pourquoi attendre davantage alors que les alertes se multiplient ? Et pourquoi limiter cette analyse à certains métiers quand les difficultés traversent l'ensemble de l'établissement ?

Les accidents du travail doivent également nous interpeller.

Dans le PAPRIPACT, la direction recense 91 malaises déclarés en 2025, contre 32 en 2024. Au premier trimestre 2026, la CSSCT a examiné 19 déclarations de malaises, puis 22 au troisième trimestre.

Ces chiffres constituent un signal d'alerte préoccupant. Ils ne permettent pas d'attribuer chaque malaise aux conditions de travail, mais ils exigent une recherche approfondie des facteurs professionnels susceptibles d'y contribuer.

Depuis plusieurs CSSCT, nous demandons de rapprocher les déclarations d'accidents, les signalements de risques psychosociaux, les remontées des représentants de proximité et les données de santé au travail.

Nous demandons surtout une véritable analyse des causes, avec les personnes concernées, pour éviter que les mêmes situations se reproduisent.

Nous avançons encore trop lentement sur ce sujet.

Il en va de même pour les agressions, les incivilités et les situations émotionnellement difficiles. Former les collègues à réagir et les accompagner après un événement est nécessaire. Mais prévenir, c'est aussi examiner les conditions d'accueil, les effectifs, les délais de traitement et l'organisation du travail qui peuvent contribuer aux tensions.

Les conflits de valeurs illustrent également ces limites.

Pour la CGT, ils ne peuvent pas être réduits à un décalage entre les valeurs affichées par France Travail et la réalité professionnelle. Ils recouvrent aussi les conflits éthiques, les injonctions contradictoires, le travail ressenti comme inutile et la qualité empêchée.

Avec la loi Plein emploi, les exigences de contrôle et de sanction peuvent entrer en contradiction avec la mission d'accompagnement. Ces tensions ne se résoudront pas simplement en expliquant mieux les orientations de l'établissement. Elles doivent aussi conduire à interroger les prescriptions et l'organisation du travail.

Mais ce qui manque surtout à ce programme, c'est une approche véritablement globale de la prévention.

On ne peut pas traiter séparément la surcharge, la perte d'autonomie, les tensions avec les usagers, les conflits de valeurs ou les malaises, comme s'il s'agissait de phénomènes indépendants.

Prenons un collectif confronté à des absences non remplacées. La charge se reporte sur les collègues présents, les délais s'allongent, les marges de manœuvre se réduisent, les tensions peuvent s'accentuer et les agent·es finissent par avoir le sentiment de ne plus pouvoir accomplir correctement leurs missions.

C'est cet enchaînement de risques qu'il faut comprendre et prévenir, en agissant sur leurs causes communes. Cette approche suppose également d'anticiper les conséquences des transformations.

Nous demandons que chaque projet susceptible de modifier l'organisation ou les conditions de travail fasse l'objet, en amont, d'une véritable étude d'impact sur la santé et le travail des agent·es.

Pas seulement pour accompagner le changement, mais pour pouvoir revoir les objectifs, les moyens, le calendrier et, si nécessaire, modifier le projet lui-même.

Or, si le PAPRIPACT prévoit désormais de mieux anticiper les conséquences des transformations, cette démarche n'est pas encore engagée et son échéance est fixée à juin 2027.

Il faut aussi prendre en compte les effets cumulés des changements. Un nouvel outil, une réorganisation ou une évolution des missions peut paraître supportable isolément, mais leurs conséquences sont tout autres lorsqu'ils s'ajoutent à une charge déjà élevée et à des effectifs contraints.

La prévention doit peser sur les décisions avant leur mise en œuvre, et non simplement accompagner leurs conséquences. C'est également le sens de notre exigence concernant le lien entre le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et le programme de prévention.

Le document unique ne doit pas être un simple exercice de cotation. Il doit partir du travail réel, tenir compte des accidents, des signalements, des observations des représentants du personnel, des résultats du baromètre interne et des alertes de la médecine du travail. Or, les évaluations et les plans d'action réalisés dans les agences et les services ne permettent toujours pas de disposer d'une vision régionale suffisamment précise et exploitable de l'ensemble des risques.

Et surtout, nous devons pouvoir mesurer les effets des actions engagées. Une action réalisée n'est pas nécessairement un risque réduit. Le nombre de formations dispensées, de réunions organisées ou de supports diffusés ne suffit pas à démontrer une amélioration des conditions de travail.

Enfin, une véritable politique de prévention exige de véritables moyens.

Elle ne peut pas reposer uniquement sur la bonne volonté des équipes, le professionnalisme des managers ou l'engagement des services de prévention.

Elle nécessite du temps pour analyser le travail, des compétences pour conduire les études d'impact, des moyens humains pour agir sur la charge et des ressources financières clairement identifiées. Or, plusieurs

actions du programme ne disposent pas encore d'une estimation suffisamment précise des moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

Et lorsque les risques découlent de décisions nationales, la direction régionale doit en documenter les conséquences, les porter auprès de la direction générale et rendre compte aux élu·es des suites données.

Les difficultés que nous décrivons ne se limitent pas aux réunions de cette instance. Elles se sont aussi exprimées lors des mobilisations du 29 septembre et du 5 novembre, autour des salaires, des effectifs, des conditions de travail et de l'avenir de nos missions.

Ces mobilisations rappellent que les collègues refusent de voir leurs conditions de travail se dégrader et leur attachement au service public constamment mis à l'épreuve. Ces revendications ne peuvent pas rester sans réponse pendant que nous examinons un programme censé protéger leur santé.

Nous ne demandons pas aux agent·es de devenir toujours plus résistants à la fatigue, aux tensions ou aux transformations.

Nous ne demandons pas aux managers de porter seuls la responsabilité de contradictions qu'ils n'ont pas les moyens de résoudre.

Nous demandons à l'établissement d'assumer pleinement sa responsabilité, en agissant sur l'organisation du travail et en donnant à la prévention les moyens nécessaires.

Pour toutes ces raisons, malgré les évolutions apportées au document, **la CGT émet un avis défavorable sur le PAPRIPACT 2026**. Non parce que nous considérons que rien n'est fait, mais parce que les mesures proposées ne répondent pas aux causes profondes de la dégradation des conditions de travail.

Notre désaccord est de fond : on ne peut pas demander aux collègues de préserver leur santé tout en leur imposant une organisation du travail qui contribue à l'altérer. La prévention ne doit pas apprendre à supporter l'insupportable. Elle doit permettre de transformer le travail pour que personne n'ait à y laisser sa santé.

