ARUM : quel accueil voulons-nous construire à France Travail ?

Au terme de ces cinq consultations, la CGT souhaite revenir sur le sens des votes qu'elle vient d'exprimer.

Nos positions ne traduisent ni une opposition de principe aux projets ARUM, ni un refus de voir évoluer nos espaces d'accueil.

À la CGT, nous ne regardons jamais un projet à travers ce qu'il promet. Nous le regardons à travers ce qu'il changera réellement dans le travail quotidien des agentes et des agents. C'est à cette seule aune que nous avons motivé chacun de nos votes.

Nous partageons l'ambition d'améliorer l'accueil des usagers. Nous partageons aussi celle d'offrir aux collègues des espaces fonctionnels, adaptés et agréables. Mais un accueil ne se résume jamais à un aménagement. Il est d'abord le reflet d'une organisation du travail, des moyens qui lui sont consacrés et de la confiance accordée à celles et ceux qui le font vivre.

Au fil de ces consultations, nous avons reconnu les évolutions apportées lorsqu'elles répondaient à des besoins identifiés. Mais nous avons également constaté que plusieurs questions essentielles demeuraient sans réponse suffisante : l'impact des nouveaux espaces sur le travail réel, la confidentialité des échanges, les flux, les interruptions, l'appropriation des organisations par les collectifs ou encore les conséquences de certaines évolutions sur la qualité du service rendu.

Le projet de Montpellier Cévennes illustre particulièrement cette limite. Réduire les capacités d'accueil ne peut être envisagé sans démontrer objectivement que cette évolution préservera la qualité de l'accompagnement, les conditions d'exercice des collègues et les besoins des usagers.

Au-delà de ces cinq projets, c'est une question plus large qui nous est posée.

Comment penser les espaces de travail dans une période où les métiers évoluent profondément ?

La mise en œuvre de la loi Plein emploi transforme nos missions, diversifie les publics accueillis et accroît les sollicitations auxquelles les équipes doivent répondre. Dans le même temps, les collectifs continuent d'alerter sur la charge de travail, les absences non remplacées et les difficultés rencontrées au quotidien.

C'est pourquoi la CGT établit un lien direct entre ces projets et les travaux engagés autour du PAPRIPACT 2026.

La prévention des risques professionnels ne commence pas lorsque les difficultés apparaissent.

Elle commence au moment où l'on conçoit les organisations de travail.



À nos yeux, les projets ARUM devraient être pensés non seulement comme des projets d'aménagement, mais aussi comme de véritables projets de prévention primaire, intégrant une analyse de leurs effets sur les conditions de travail, les risques psychosociaux, la confidentialité des échanges, le fonctionnement des collectifs et la qualité du service rendu.

Dans cet esprit, la CGT formule plusieurs revendications.

Premièrement, chaque projet ARUM doit s'appuyer sur une analyse du **travail réel** : les flux, les interruptions, les situations d'accueil complexes, la confidentialité, la charge de travail et le fonctionnement des collectifs doivent constituer le point de départ de la réflexion, et non une simple vérification en fin de projet.

Deuxièmement, nous demandons qu'un bilan de chaque projet soit présenté en CSSCT ou en CSE six mois après sa mise en œuvre afin d'en mesurer les effets réels sur les conditions de travail, l'organisation des espaces, la qualité de l'accueil et la confidentialité des échanges.

Troisièmement, la confidentialité doit être pleinement garantie dans toutes les agences. Les contraintes immobilières ne peuvent justifier l'absence d'espaces permettant d'accueillir les usagers dans des conditions respectueuses de leur situation.

Quatrièmement, toute évolution du nombre de postes d'accueil, des AIC, des PILA ou des espaces dédiés doit être précédée d'une analyse objectivée des flux, de la fréquentation et de la charge réelle de travail. Les moyens d'accueil ne peuvent être réduits sans démonstration de leurs conséquences.

Cinquièmement, les projets ARUM doivent désormais être pleinement articulés avec le DUERP et le PAPRIPACT. Ils doivent devenir de véritables outils de prévention primaire, évaluant leurs effets sur les risques psychosociaux, l'organisation du travail et la qualité de vie au travail.

Enfin, les collectifs de travail doivent être associés à toutes les étapes des projets : leur conception, leur expérimentation, leur évaluation et leur amélioration. Leur expertise est une richesse. Elle doit devenir un véritable levier de transformation.

Nous appelons également à une évolution de la méthode.

Observer le travail avant de dessiner les espaces.

Écouter les collectifs avant d'arrêter les plans.

Évaluer les usages avant de considérer les projets comme aboutis.

Pour la CGT, les espaces peuvent faciliter le travail, mais ils ne remplaceront jamais une organisation adaptée, des effectifs suffisants, du temps pour accompagner les usagers et des collectifs reconnus.

Nous revendiquons que les futurs projets ARUM franchissent une nouvelle étape : qu'ils ne soient plus uniquement des projets immobiliers, mais de véritables projets de qualité de vie et de conditions de travail, construits avec les agentes et les agents, à partir de leur expertise et de leur expérience.

Parce qu'au fond, la réussite d'un projet ne se mesure ni au mobilier installé, ni aux couleurs des murs.

Elle se mesure à la qualité du travail qu'il rend possible.

Et cette qualité ne naît jamais des bâtiments seuls.

Elle naît de l'engagement, du professionnalisme et de l'intelligence collective des femmes et des hommes qui font vivre chaque jour le service public.

la cgt France Travail

cgtftocc.org

syndicat.cgt-occitanie@francetravail.fr