CGT FRANCE TRAVAIL OCCITANIE
cgtftocc.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

3% de trop-perçus, 100% des conseillers concernés

La note de cadrage "prévention des trop-perçus et amélioration du recouvrement" (note-2026-01-001) parue le 16 février 2026 rappelle que **les trop-perçus sur notre région représentent un peu moins de 3% des sommes versées au titre des allocations**. Personne ne conteste qu'il faille prévenir ces situations, puisque chaque trop-perçu évité représente une difficulté en moins pour les demandeurs d'emploi, comme pour leur CRI. Mais il peut paraitre paradoxal que ces 3% doivent à ce point mobiliser tous les agents. Surtout lorsque l'on sait que plusieurs études estiment que 30% des demandeurs d'emploi n'accèdent pas à leurs droits faute d'information ou face à la complexité des démarches, dans l'indifférence générale. **A quand un tel déploiement d'énergie pour lutter contre ce non-recours aux droits ?**

Car s'agissant des trop-perçus, la direction met le paquet, quitte à faire évoluer nos métiers :

« Tous les conseillers quelle que soit la dominante doivent procéder à la gestion globale de la situation et vérifier la présence d'une alerte dans le dossier MAP à chaque contact avec le DE et traiter ou faire traiter l'incident selon le cas (…) Lors de chaque contact avec le débiteur, il convient donc de vérifier l'état des trop-perçus et la situation au regard du recouvrement. (…) Pour chacun de ces contacts, une conclusion d'entretien est obligatoire ».

A l'heure où dans le flou total, la mise en œuvre de l'usine à gaz plein emploi bat son plein dans les agences, il est donc demandé aux conseillers placement, de faire, en plus de leurs activités habituelles, le point sur la situation financière de l'usager débiteur à chaque rendez-vous d'accompagnement, quitte à altérer la relation construite autour de l'accompagnement à l'emploi, et à amputer le temps qui y est dédié.

Pour les conseillers placement : c'est toujours plus d'actes administratifs qui prennent le pas sur l'accompagnement (formalisation du contrat d'engagement, rappels des devoirs, consultation des alertes en tout genre, situation financière…).

De plus, alors que la note parle de « *culture commune et d'inscrire le traitement des trop-perçus comme un acte métier à part entière à systématiser* », il est bien surprenant qu'à contrario, le module « *Indemnisation 1er niveau* », si important pour les conseillers positionnés à l'accueil, ne soit plus systématiquement proposé dans le parcours nouveaux entrants CDDE. Ainsi, c'est à un module de formation d'un jour sur les trop-perçus que les conseillers seront conviés à la place ! **La culture commune chère à notre direction ne doit-elle concerner que les trop-perçus ?**

Dans la même veine, elle prend le parti d'augmenter le montant des trop-perçus déclenchés en automatique de 300€ à 600€, conduisant à davantage de validation de trop-perçus injustifiés, alors qu'en revanche, nous ne voyons toujours pas venir d'évolution pour éviter les paiements automatiques lors de changements de situation (cessations d'inscription, transferts de catégorie…). Voici pourtant une proposition bien concrète venue du terrain dont la mise en application serait mieux venue que d'énièmes groupes de travail sur les trop-perçus.

La plupart des collègues GDD le savent : les trop-perçus résultent le plus souvent de la complexité de la réglementation, de changements de situation particuliers, de délais de transmission d'informations ou de dysfonctionnement du SI. Dans ce contexte, la confiance envers les conseillers, leur disponibilité et leur expertise constituent le meilleur outil, afin de mieux expliquer les règles, sécuriser les déclarations et anticiper les difficultés. Cela nécessite une formation de qualité, un SI adapté et des agents en nombre suffisant.

Nos revendications :

Renforcer les expertises plutôt que diluer les missions !

- **Etoffer les équipes de Gestion des Droits pour développer, en amont, une véritable prévention.**
- **Garantir à tous les collègues l'accès à une formation solide sur les fondamentaux de l'indemnisation.**
- **Faire de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours une priorité de même niveau que les indus.**
- **Redonner du temps aux conseillers pour exercer pleinement leur métier auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises.**