



Gestion Des Droits : Où allons-nous ?



Une évolution constante

Depuis 2019, les réformes de l'assurance chômage ont complexifié les règles tout en réduisant les droits des allocataires. Présentées comme des mesures d'économies et d'incitation au retour à l'emploi, elles ont surtout accru la précarité des usagers et dégradé les conditions de travail des conseillers et conseillères en Gestion des Droits (GDD) de France Travail.

Celles et ceux que l'on n'économise pas, dont l'inexorable dégradation des conditions de travail suit la hausse de la charge d'activités.

Les agents doivent faire face à une hausse continue de la charge de travail, à des dossiers de plus en plus complexes et à des tensions avec les allocataires, souvent en détresse. L'industrialisation de la gestion des droits et la dématérialisation ont transformé leur métier : au lieu de sécuriser les droits et accompagner les usagers, ils passent une grande partie de leur temps à corriger des anomalies administratives et informatiques.

Le CRI

La mise en place du Conseiller Référent Indemnisation (CRI), censée personnaliser le service, a surtout individualisé la charge de travail et renforcé la pression des indicateurs de performance. Avec des portefeuilles pouvant atteindre 1 100 dossiers, les agents subissent une gestion axée sur les statistiques et la rentabilité, parfois au détriment de la qualité du service.

La stratégie RH de France Travail a également fragilisé les équipes : suppressions de postes, départs d'experts non remplacés et recours accru aux contrats de professionnalisation, qui nécessitent un tutorat chronophage. La mutualisation, l'entraide (3949) entre agences et l'automatisation croissante aggravent encore la surcharge.

Par ailleurs, les projets de lutte contre les fraudes sociales renforcent un climat de suspicion, éloignant les conseillers de leur mission première d'accompagnement et de sécurisation des droits.

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

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

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

Soutenu dans ses conditions d'exercice, car les agents 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 usagers 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 conseillers 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 tuteurs disposant d'un portefeuille réduit pour dégager du temps à l'accompagnement ;
- Une automatisation et une IA qui restent des outils d'appui aux conseillers, sans substitution à leur expertise.



Flashez le code
pour vous
syndiquer

