

Ce dernier axe explore les transitions à l'œuvre dans le monde du travail (écologique, numérique, prospective) et conçoit des réponses innovantes. L'objectif : anticiper les transformations et renforcer la capacité d'adaptation des entreprises et des collectifs.

#### Expérimenter la prospective sur le territoire de la CABBALR pour préparer l'avenir des entreprises

L'Aract a conçu en 2025 une action territoriale expérimentale visant à accompagner les entreprises dans l'anticipation des transformations à venir.

Elle mobilise des méthodes de prospective participative pour aider dirigeants, salariés et représentants du personnel à construire une vision partagée des évolutions possibles et des leviers d'action. L'objectif est de développer les capacités collectives à anticiper et préparer les changements, plutôt que les subir. L'action intègre aussi des facteurs externes comme le changement climatique, les évolutions économiques ou sociétales.

Elle repose sur l'accompagnement de 5 à 6 TPE-PME du territoire de la CABBALR, complété par des temps inter-entreprises pour partager les apprentissages. Une dynamique territoriale partenariale est également animée afin de diffuser les méthodes et les enseignements du projet.

#### Repenser les conditions de travail dans les équipements publics pour faire face aux changements climatiques

Le projet Time2Adapt (T2A), piloté par la Métropole Européenne de Lille, vise à adapter la ville aux effets croissants de la chaleur en développant des îlots de fraîcheur accessibles dans des espaces existants, sans artificialisation supplémentaire. Le projet ne se limite pas aux aménagements physiques : il interroge aussi les organisations du travail, les horaires d'ouverture et les usages des équipements publics (parcs, piscines, bibliothèques, écoles). L'objectif est d'adapter le fonctionnement de ces lieux aux nouveaux besoins liés au changement climatique, tout en garantissant des conditions de travail soutenables pour les agents.

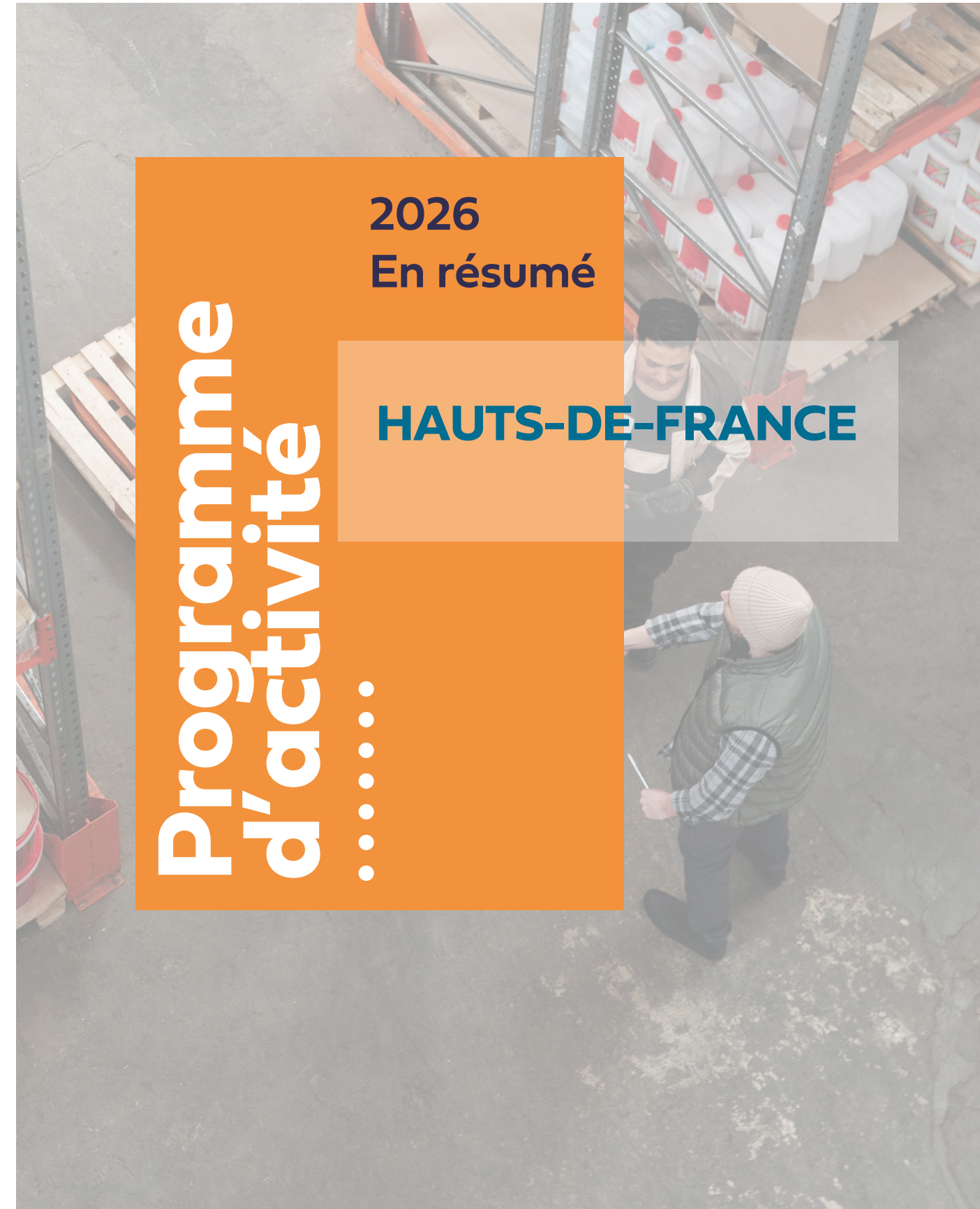
En 2026, une phase clé du projet sera engagée avec la diffusion d'un appel à manifestation d'intérêt auprès des 94 communes de la MEL afin d'identifier de nouveaux territoires d'expérimentation. L'Aract contribuera à accompagner les villes candidates et à outiller les transformations organisationnelles nécessaires. Parallèlement, une troisième vague d'expérimentations sera menée à Lille et Loos. Ces travaux permettront de préparer l'extension du dispositif à d'autres communes et de produire des méthodes et retours d'expérience transférables, reliant adaptation climatique et organisation du travail.

#### Centres de relation client : anticiper les impacts de l'IA sur le travail et l'emploi

L'intelligence artificielle devrait transformer fortement le secteur des centres de relation client (CRC), à la fois sur le contenu du travail et sur les effectifs, potentiellement à la baisse.

Ce secteur représente près de 290 000 emplois en France, dont une part importante dans les Hauts-de-France, première région d'implantation avec environ 70 plateformes externalisées et plus de 200 centres intégrés. Certains territoires, comme l'agglomération amiénoise, sont particulièrement concernés par ces évolutions. Forte de son expérience d'intervention dans ce secteur, l'Aract propose d'explorer les impacts de l'IA sur le travail et l'emploi dans les CRC.

L'objectif est d'anticiper ces transformations et d'accompagner les acteurs du secteur dans une approche partenariale. Une première phase en 2026 consistera à construire une note d'opportunité et un préprojet, en mobilisant les partenaires clés. Cette étape permettra de poser les bases d'un projet plus structuré d'accompagnement des transformations du travail liées à l'IA.



#### Aract Hauts-de-France

Site d'Amiens - 11, rue de Noyon - 80000 Amiens - T : 03 22 91 45 10

Site de Lille - 197, rue Nationale - 59800 Lille - T : 03 28 38 03 50

[www.anact.fr/hauts-de-france](http://www.anact.fr/hauts-de-france)

# L'Aract Hauts-de-France en 2026

**L'Aract accompagne les entreprises dans l'amélioration des conditions de travail et l'accompagnement des transformations, en prenant en compte la réalité du travail et les relations professionnelles.**

**Notre offre de services est structurée autour de trois volets complémentaires, pour aider les entreprises à progresser de manière concrète et durable : sensibilisation, formation et accompagnement.**

## NOS MISSIONS

- Améliorer les conditions de travail en plaçant le travail au cœur de la performance des organisations.
- Expérimenter et capitaliser des solutions innovantes, transférables à d'autres structures ou territoires.
- Agir pour l'inclusion (notamment des populations jeune, apprenti.e/alternant.e, senior, ou encore les populations LGBTQIA+,...) et la santé au travail.
- Accompagner les TPE-PME en tenant compte des mutations économiques, numériques, écologiques et sociales, tout en promouvant un dialogue social de qualité.

## NOS MODALITÉS D'ACTION

- Expérimentation territoriale : interventions concrètes au sein d'organisations diverses, en lien avec les réalités locales.
- Capitalisation des pratiques : production de livrables (guides, outils, formations)
- Transfert de compétences : formations, sensibilisations et accompagnements des acteurs relais (OPCO, SPST, consultants...).
- Mobilisation des partenaires : co-construction de projets avec les institutions, partenaires de l'emploi et de la formation (APEC, Transitions Pro,...), partenaires sociaux et financeurs (État, Région).

## NOTRE POLITIQUE DE PARTENARIAT

*Qu'ils soient mis en œuvre pour innover, diffuser plus largement les productions de l'Aract ou encore agir en complémentarité avec d'autres acteurs du champ de la prévention, de l'emploi et de la formation... les partenariats sont un levier d'action important de l'Anact*

### Partenariats sectoriels

Il s'agit de s'appuyer sur des acteurs sectoriels (OPCA/OPCO, organisations professionnelles, branches...) pour diffuser les outils et méthodes de l'Anact mais aussi pour produire des ressources adaptées aux besoins spécifiques de secteurs exposés à des problèmes de qualité de l'emploi et de conditions de travail.

### Partenariats en matière d'expérimentation

Il s'agit de nouer des partenariats pour identifier des thèmes d'expérimentation, construire des projets-pilotes et renouveler les approches d'amélioration des conditions de travail.

### Partenariats en matière de diffusion de méthodes

Il s'agit de diffuser l'offre de services de l'Anact par l'intermédiaire des organismes accompagnant les TPE-PME auprès de leurs membres, adhérents ou clients. Il s'agit également d'adapter les contenus des offres à leurs contextes singuliers.

# Les axes de la programmation 2026

*Les partenaires sociaux régionaux, au sein du comité paritaire régional, sont étroitement associés à la définition des orientations de l'Aract en lien avec les priorités nationales ainsi qu'au développement de projets territoriaux.*

*De façon transversale et intégrée aux actions, les enjeux d'égalité et de mixité sont travaillés à l'intérieur des projets.*

## 01 Travail et Performance QVCT

**L'Aract promeut des démarches QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) pour faire du travail un levier d'attractivité, de santé et de performance durable. Elle agit auprès des structures régionales avec des outils éprouvés et une approche concertée.**

### Accompagner la PJM : une démarche collective au service des professionnels et des personnes protégées

La DREETS Hauts-de-France a identifié la nécessité d'un appui par l'Aract afin d'engager un projet dédié à l'amélioration des conditions de travail au sein des services de la Protection Juridique des Majeurs (PJM).

Les objectifs de cet accompagnement sont :

- accompagner les services de protection juridique des majeurs dans une démarche collective fondée sur le travail réel ;
- partir des situations épreuves vécues par les professionnels pour développer la prévention et améliorer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) ;
- contribuer plus largement aux enjeux de santé au travail, en lien avec l'usure professionnelle et la désinsertion.

Il ambitionne également de contribuer à une dynamique régionale et partenariale, capable de renforcer l'attractivité du métier, de soutenir les professionnels dans la gestion des situations sensibles et de consolider la qualité du service rendu aux personnes protégées.

## 02 Le travail, facteur d'inclusion et de développement des compétences

**L'Aract agit pour prévenir durablement les risques professionnels, en ciblant des publics spécifiques (seniors, aidants, apprentis...) et des thématiques transversales (RPS, usure professionnelle). Elle promeut une prévention primaire structurante, ancrée dans le dialogue professionnel et social.**

### Déployer l'AFEST : une stratégie pour développer les compétences et améliorer le travail

Engagée dans le déploiement de l'AFEST depuis 2017, l'Aract agit à la fois pour expérimenter et diffuser cette modalité de formation en situation de travail. Elle pilote un projet FACT visant à montrer que l'AFEST permet de développer les compétences individuelles tout en améliorant les conditions de travail et la performance des entreprises. L'AFEST constitue également un levier pour renforcer les compétences collectives et construire des organisations plus apprenantes. Le projet FACT accompagne 12 expérimentations nationales, dont 3 en Hauts-de-France, et fait l'objet d'un suivi et d'une capitalisation avec l'appui d'un comité scientifique. Parallèlement, l'Aract soutient le déploiement de l'AFEST dans les entreprises. Les actions portent notamment sur le renouvellement des pratiques pédagogiques de l'alternance, l'intégration en sécurité des nouveaux arrivants, et la capitalisation d'une expérimentation d'AFEST sur l'écoconduite dans des ACI. L'Aract accompagne des entreprises souhaitant mettre en place des démarches d'AFEST durables. Ces actions visent à ancrer l'apprentissage dans le travail réel et à soutenir le développement des compétences dans les organisations.

## 03 Dialogue social, qualité des relations sociales

**L'Aract renforce les pratiques de dialogue social pour favoriser la qualité des relations de travail. Elle accompagne les entreprises, branches et territoires dans l'élaboration de projets partagés, en misant sur la confiance, la discussion et la co-responsabilité des acteurs.**

### Négocier autrement pour agir sur la prévention de la pénibilité

Malgré les ordonnances Macron, les entreprises, notamment les plus petites, négocient encore peu sur les questions du travail. Les actions conduites montrent que les freins sont surtout liés aux dimensions méthodologiques et relationnelles, plus qu'au cadre juridique.

L'Aract proposera en 2026 un appui à la négociation d'accord de prévention de la pénibilité sur le territoire de Lens : il s'agit de s'inscrire et d'outiller l'action que lance l'unité de contrôle de Lens. Cette action pourra concerner une dizaine d'entreprises.