

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SNAP

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

RÉUNION DU 22 OCTOBRE 2024

## Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

[laurent.merique@francetravail.fr](mailto:laurent.merique@francetravail.fr)

Isabelle DE OLIVEIRA

[isabel.de-oliveira@francetravail.fr](mailto:isabel.de-oliveira@francetravail.fr)

Maryvonne HO SACK WA

[m.ho-sack-wa@francetravail.fr](mailto:m.ho-sack-wa@francetravail.fr)

Laurence THIREAU

[laurence.thireau@francetravail.fr](mailto:laurence.thireau@francetravail.fr)

Frédéric PICHON DE BURY

[fred.pichondebury@francetravail.fr](mailto:fred.pichondebury@francetravail.fr)

Myriam SURLEMONT

[myriam.surlemont@francetravail.fr](mailto:myriam.surlemont@francetravail.fr)

Votre Représentant  
syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

[jl.miraglia@francetravail.fr](mailto:jl.miraglia@francetravail.fr)

## Ordre du jour de la réunion

1. Consultation sur l'évolution du processus d'inscription au contrat d'engagement - Diagnostic / contrat d'engagement
2. Prestation Agil'Cadres
3. Point d'étape du projet Avenir Pro

### Consultation sur l'évolution du processus d'inscription au contrat d'engagement - Diagnostic / contrat d'engagement

#### Le processus d'inscription, d'orientation et d'accompagnement issu de la Loi pour le Plein Emploi

**Etape 1 :** Inscription sur la liste des DE auprès de FT des BRSA et leurs conjoints, des personnes sollicitant un accompagnement Cap Emploi, des personnes sans emploi le demandant, des personnes sollicitant un accompagnement par la Mission Locale, autres référents définis ultérieurement par décret.

**Etape 2 :** Orientation vers un organisme du réseau pour l'emploi : Départements pour les BRSA, Cap emploi, FT (y compris BRSA si délégation par le département ou hors délai), les Missions Locales.

**Etape 3 :** Accompagnement sur la base d'un RV, un diagnostic, un contrat d'engagement avec un plan d'action et un suivi du parcours et l'intensité (15 h hebdomadaires).

Etape 4 : Retour vers l'emploi ou réorientation.

#### L'inscription en flux au 1er janvier 2025

Dès le 1er janvier 2025, l'ESI disparaît. L'orientation vers la structure référente pour l'accompagnement et, le cas échéant, vers le bon portefeuille FT dans le cadre d'un entretien d'orientation FT mené par un ou une conseillère FT.

L'utilisateur répond au questionnaire d'orientation, est informé de son orientation et de la suite de son parcours.

Le/la conseiller(e) réalise un entretien court strictement dédié à l'orientation par téléphone.

Au 1er avril 2025, l'orientation et la modalité de suivi et d'accompagnement se feront automatiquement.

Pour la prise de RV, pour les conseillers FT, une nouvelle activité ainsi que deux motifs de RV associés sont créés dans le SI pour donner les RV d'orientation et d'accompagnement : (« Démarrer le Parcours d'Accompagnement (DPA). »)

Les critères nationaux pour l'orientation

1/ Analyse de la situation de la personne :

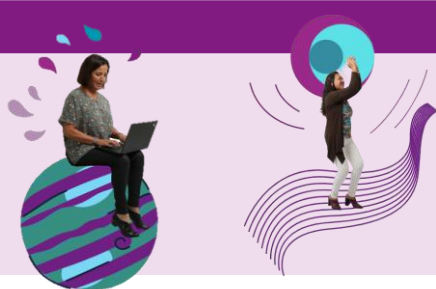
- Identification des capacités et projections de la personne
- Identification des difficultés pouvant pondérer la situation

2/ Définition du parcours adapté à sa situation :

- Emploi/Professionnel
- Global/Socio-professionnel
- Remobilisation/Social.

3/ Désignation du référent d'accompagnement selon le profil de la personne et le parcours.





RÉUNION DU 24 septembre 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

En fonction de la nature des freins et de leur impact sur la recherche ou l'accès à l'emploi, la personne est positionnée sur un parcours.

On identifie d'abord le bon parcours et ensuite, l'organisme référent.

Les catégories de critères prévus par la Loi Plein Emploi : Situation au regard de l'emploi, niveau de qualification, aspirations, difficultés en matière de santé, de logement, de mobilité, de garde d'enfant, ou tenant à la situation de proche aidant, autres difficultés.

### Le diagnostic

Il s'agit de repenser l'ensemble des processus et actes métiers liés notamment au diagnostic.

Un socle de communs numériques :

- Le référentiel commun de diagnostic
- L'outil de diagnostic socioprofessionnel.

Le diagnostic est partagé, global et approfondi, réinterrogé régulièrement et co-construit avec la personne.

1ère étape du diagnostic : identifier les aspirations professionnelles de la personne à savoir l'existence ou pas d'un ou plusieurs projets professionnels, leur degré de précision et leur cohérence par rapport à la situation de la personne et au marché d travail.

Pour ajuster l'accompagnement et éviter les situations de décrochage, il est essentiel de questionner régulièrement la personne sur sa confiance à mener seule ses démarches et sur son éventuel besoin d'appui.

Travailler son projet professionnel :

- Choisir un métier
- Se former
- Préparer sa candidature
- Trouver un emploi
- Créer une entreprise
- S'ouvrir à l'international.

Résoudre ses contraintes personnelles : maîtrise ou équipement numérique, mobilité, contraintes familiales, état de santé, écriture et calcul, logement, difficultés financières, administratives ou juridiques.

### 1er entretien d'accompagnement

- Les étapes du 1er diagnostic :

- ✓ Introduction et mise en contexte
- ✓ Evaluation personnelle de la situation globale
- ✓ Identification des points forts
- ✓ Exploration et identification des besoins par projet
- ✓ Exploration des éventuelles difficultés
- ✓ Questionnement sur la confiance à mener seul(e) ses démarches.

- Mise à jour du diagnostic dans le SI
- Proposition de solutions en réponse aux besoins identifiés dans le diagnostic
- Détermination de l'objectif d'intensité hebdomadaire
- Détermination de l'ORE pour ceux qui en relèvent
- Mise en œuvre du contrat d'engagement
- Relecture du contrat
- Partage des engagements
- Signature du contrat.

### L'outil de diagnostic

Il permet de centraliser l'ensemble des données, sociales et professionnelles, collectées par chaque acteur, de les mettre à jour.

Il ne contient aucun blocage informatique.

Il s'agit d'une synthèse du diagnostic pour récapituler les éléments recueillis, les partager et faciliter la mobilisation de l'offre de service.

La synthèse de l'outil diagnostic offre une vue simple et globale du diagnostic.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain!

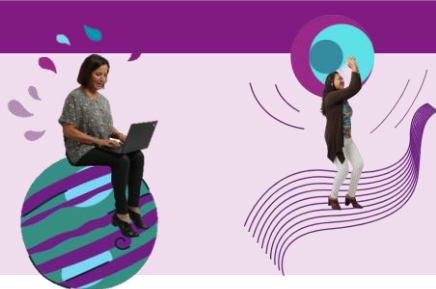
Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 24 septembre 2024



### Le contrat d'engagement

Un modèle de contrat d'engagement comprenant :

- L'identité des parties, incrémentée automatiquement
- Les informations du parcours renseignées dès l'affectation de l'utilisateur
- Le plan d'action avec :
  - ✓ L'objectif d'intensité hebdomadaire
  - ✓ Les actions à mener pour l'utilisateur issues des saisies par le conseiller des actions et démarches
- Des engagements coconstruits avec les expérimentateurs et les utilisateurs afin qu'ils respectent la loi et soient simple de compréhension
- Une contractualisation qui concrétise l'alliance de travail avec le conseiller.

De nouveaux écrans s'alimenteront automatiquement en amont des actes métiers.

### Le processus

Inscription → Orientation réseau pour l'emploi → Diagnostic, mise en place et signature du contrat d'engagement  
 → Accompagnement du parcours

### Suspension de séance à la demande des élus. Reprise de la séance.

Les élus du CSEC ont demandé un report de la consultation au CSEC du 13 novembre 2024 du fait que les moyens budgétaires dans le cadre du projet de Loi de Finances 2025 aura des impacts sur ce processus et qu'ils ne sont pas connus à ce jour et que le DG sera présent sur cette réunion. A cette date, l'information pourrait revêtir un caractère sincère et loyal avec l'ensemble des éléments nous permettant d'être consultés.

La Direction ne partage pas le point de vue des élus sur les impacts du projet de Loi de Finances sur ce dossier. A date, la Direction souhaite poursuivre sur le point à l'ordre du jour. La Direction répond, par ailleurs, que compte tenu du fait que l'information n'est pas encore terminée puisque les éléments sur l'impact QVT n'ont pas encore été présentés.

Le DG a prévu de venir au CSEC du 13 novembre 2024 lors de la présentation du rapport sur les orientations stratégiques pour lesquelles le projet de Loi de Finances a véritablement des impacts.

### Nouvelle suspension de séance à la demande des élus. Reprise de la séance

La Direction évoque les tests sur l'orientation à Strasbourg et à Blois. Les premiers enseignements devraient être connus d'ici peu. Ces tests ne changent pas la nature du dossier et de ce qui a été présenté.

Sur l'analyse des impacts QVT, le principe est que les jauges sont :

- Orange Nécessite une action sans condition sur la finalisation du projet
- Rouge Nécessite une action avant la finalisation du projet
- Vert pas d'action spécifique

Sur l'inscription à l'orientation, les items en rouge sont sur :

- La qualité de la communication
- Le soutien du management de proximité
- Le portage de l'équipe projet ou de la direction
- La participation à la consultation des agents
- L'intensité et le temps de travail (le diagnostic est variable en fonction des publics et sur la durée du parcours)
- La possibilité de se projeter sereinement
- Les conflits de valeur notamment sur le changement de paradigme avec l'inscription automatique non volontaire.

Le **SNAP** souligne que nous avons adressé à la Direction avec copie à la secrétaire du CSEC nos questions relatives au dossier évolution du processus d'inscription concernant la réunion du 27 septembre 2024 pour lesquelles nous n'avons jamais reçu de réponses.

L'analyse de la QVT met en avant un nombre d'indicateurs en rouge important et les actions envisagées restent limitées et pas de nature à lever les points de difficulté identifiés.

Concernant l'orientation, il est évoqué la contractualisation d'une plateforme téléphonique orientation pour gérer les relances BRSA. S'agit-il d'une sous-traitance ou s'agit-il d'une activité prise en charge par les plateformes France Travail ? Si ce sont les plateformes France Travail, quelles charges supplémentaires cela représente-t-il ? Quelles ressources pour absorber cette charge supplémentaire ?

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

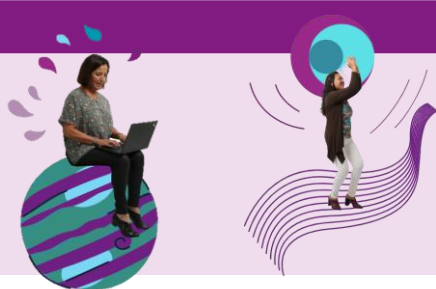
Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

**SNAP**



RÉUNION DU 24 septembre 2024



Sur l'intensité du travail, il est indiqué un pic lors des premiers temps de déploiement tout en affirmant qu'il n'y a pas de charges supplémentaires. Pour le **SNAP**, cela est totalement contradictoire.

Sur les conflits de valeurs, l'action envisagée sous-entend qu'ils sont liés à une intégration du sens et de la valeur apportée par le changement insuffisante. Il nous semble que c'est un point important pouvant créer des difficultés importantes qui vont au-delà de l'insuffisance de compréhension du sens et de la valeur du changement.

A chaque problématique évoquée, son lot de documentation et d'outils documentaires (livrets, guide et kits de de tous genres) mais cela ne permet pas forcément de favoriser l'appropriation et l'acculturation attendues. Les temps dédiés à l'appropriation sont trop limités.

Sur les possibilités de projection sereine, quelles sont les aides à la planification qui sont évoquées ? Comment se matérialise ces aides ? Sur l'anticipation des charges, force est de constater que la Direction Générale n'est pas en capacité de nous fournir des éléments précis sur ce champ et il est évoqué dans le dossier des aides à l'anticipation des charges. Comment la DG va-t-elle aider le réseau à faire ce qu'elle n'a pas été en capacité de faire pour le CSEC ?

La DG souligne que les PAPRIACT et les DUERP seront remis en jour sur le 1<sup>er</sup> semestre 2025.

Sur les indicateurs évalués, on est sur les 6 dimensions de la méthode Volmac pour l'évaluation des RPS. Sur le changement de culture, nous transformons l'établissement et ses pratiques pour mettre en œuvre la Loi.

Les items QVT en « rouge » attirent l'attention de tous et démontrent que la DG identifie des éléments de difficultés ou d'appréciation sur lesquels elle doit être vigilante.

Il y a effectivement une charge générée par le déploiement du projet mais ce qui est évoqué sur le dossier est la charge à terme qui ne sera pas supérieure aux charges actuelles.

On a un sujet aujourd'hui, quelles solutions proposées aux non BRSA sur le volet social mais la réponse du DG est qu'il est hors de question de faire le travail des autres.

Sur le diagnostic, on aura un historique du diagnostic social et si les freins sont levés, le conseiller approfondit le diagnostic sur le volet professionnel.

Sur le changement de culture, il est très porté par la définition de la notion de demandeur d'emploi et ce terme ne sera pas adapté à plusieurs situations telles que les conjoints de BRSA. Sur les chiffrages il y a un outil prévu qu'on attend pour fin de semaine prochaine au plus tard... Il nous permettra d'avoir des chiffrages au niveau national et de comprendre les impacts et comment les grands équilibres d'une agence peuvent être impactés par les évolutions.

Il y a un séminaire prévu pour présenter l'outil aux DRAO qui le déclineront.

Sur les plateformes, il s'agit du marché national et non des plateformes régionales. La DG développe des outils nationaux pour réduire l'impact sur les sites.

Il y a un changement d'approche sur certains usagers qui auront des attentes différentes.

Sur le numéro vert, la question n'est pas tranchée sur le fait d'avoir une file au 3949 ou un numéro dédié.

Les 15 heures sont avant tout une philosophie et l'idée n'est pas de le piloter comme une finalité. La construction du parcours et la charge du parcours dépendent des modalités. Il faudra préciser les typologies de publics pour lesquels il n'y a pas de sens de porter une logique de 15 heures du fait de la nature de l'emploi qu'ils recherchent (ex : agriculteurs, etc.).

Pour le **SNAP**, affirmer qu'il n'y aura pas de charges supplémentaires à termes alors que nous n'avons pas tous les paramètres tant en termes de mise en œuvre des différentes étapes du parcours qu'en termes de décrets ou de moyens à disposition est pour le moins optimiste si ce n'est présomptueux. Par exemple, des diagnostics en plusieurs temps et sur la durée rend difficile l'évaluation de la charge que cela représente et sa planification. Les changements sont profonds dans ce nouveau parcours et auront des impacts importants notamment en termes de charges qu'on ne mesure pas à date.

Les 3 principaux éléments du parcours ne génèrent pas de charges supplémentaires, c'est l'accompagnement qui générera de la charge supplémentaire. La charge est sur 2 points

La reprise du stock avec l'impact sur l'accueil et sur les cas d'échecs, sur la partie planification, on sait combien de publics on aura même si on ne sait pas combien d'échecs on aura. Sur le côté flux, il y a d'expérimentation FT Services pour essayer de prendre le flux et d'extraire des agences les échecs sur le flux pas sur le stock.

Quand on dit « pas de changement », c'est sur le champ des actes macros. Sur le PPAE, on remet ce sujet beaucoup plus au centre des pratiques professionnelles. C'est un acte qui s'est délité au fil de l'eau.

L'outil OPERA évoluera pour rénover les inducteurs de l'outil en fonction du nouveau parcours.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

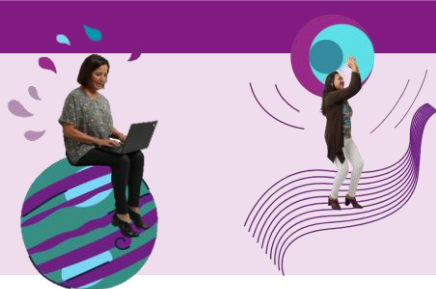
Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 24 septembre 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

## SNAP Avis du SNAP

La déclinaison du nouveau parcours prévu par la Loi Plein emploi a des impacts métiers forts et induit des charges de travail supplémentaires dans un contexte de réduction de postes et des budgets annoncés dans le cadre des débats sur le projet de Loi de finances 2025.

En effet, l'élargissement des publics identifiés et inscrits à France Travail peut générer un travail supplémentaires dans le cadre de diverses situations d'échec nécessitant l'intervention d'un conseiller. A ce stade, nous ne disposons d'aucune information concernant ces taux d'échec. Les risques de dysfonctionnement sur le champ informatique notamment avec les partenaires généreront des activités supplémentaires à absorber.

Nous nous interrogeons sur le dimensionnement des espaces dans les sites au regard des éventuels flux supplémentaires induits.

De plus, la terminologie d'orientation retenue par la Direction sans autre précision ajoutée du type orientation vers un organisme référent, peut créer de la confusion avec l'orientation professionnelle. En outre, l'entretien téléphonique d'orientation prévu de janvier à mars 2025 qualifié de court, nous interroge non seulement quant à sa durée et à sa planification mais également, sur son contenu et sur la prise en compte des besoins exprimés par le demandeur d'emploi sortant du cadre du script prévu. Au passage, le questionnaire prévu par la Direction apparait long et fastidieux.

Sur le plan de l'accompagnement et de la formation des conseillers, les temps d'appropriation restent bien trop limités et la multiplication des guides, kits en tous genres ne suffit pas à répondre aux besoins sur ce champ.

Sur le volet du diagnostic, la possibilité de pouvoir travailler sur 5 projets différents et la synthèse qu'offre l'outil de diagnostic semblent positifs.

Cependant, il s'agit de repenser l'ensemble des processus et des actes métiers liés notamment au diagnostic et pourtant, il n'est prévu qu'un module de E-learning, un entrainement seul grâce à des simulateurs, des quiz et des jeux de rôle, une auto interrogation sur ses pratiques avec un point d'étape avec son manager. L'accompagnement prévu pour un processus de diagnostic totalement repensé nous apparait très léger et insuffisant. Cette évolution aurait nécessité de prévoir un véritable temps de formation sur ce nouveau diagnostic a minima pour les agents en ayant besoin.

Les conseillers auront également besoin de renforcer leur socle de connaissance sur le volet social et aucune formation n'est prévue à date.

Sur le contrat d'engagement, les biais et contraintes relevées dans le bilan d'expérimentation ne sont, à notre sens, pas levés par les réponses apportées dans le dossier notamment la lourdeur de la démarche, la difficulté à mesurer le volume horaire de 15 h hebdomadaire, le temps important pour le remplissage des informations.

Ce contrat d'engagement va impacter sensiblement la durée du 1<sup>er</sup> entretien et générera là encore une charge supplémentaire sans renfort.

Enfin, les délais impartis pour mettre en œuvre cette réforme sont beaucoup trop courts et les ressources pour mener à bien ces transformations sont largement insuffisantes pour envisager un déploiement sans risque pour les agents. Par conséquent, ce projet est porteur de beaucoup d'interrogations et de craintes pour les agents.

Pour tous ces motifs, le **SNAP** émet un avis défavorable sur ce projet.

### Prestation Agil'Cadres

Face à des contraintes capacitaires internes et dans l'objectif d'intensifier notre action envers les cadres afin de permettre, dans les meilleurs délais, leur retour à l'emploi durable, il est proposé d'externaliser une partie de l'accompagnement des cadres.

**La nouvelle prestation** : Agil'Cadres est un accompagnement externalisé modulaire pour les cadres, proches de l'emploi, ayant besoin d'être accompagnés dans l'acquisition des techniques de recherche d'emploi.

**Objectif 1** : Favoriser le retour à l'emploi durable des bénéficiaires pendant la prestation

**Objectif 2** : Transmettre une méthodologie et des pratiques adaptées aux cadres afin d'assurer leur adaptation constante aux évolutions du marché du travail.

**Durée** : 9 mois.

**Contenu de la prestation** : Prestation phygitale (utilisation d'une stratégie à la fois physique et à la fois en ligne (web/digital) avec objectif de retour à l'emploi et un modèle économique travaillé sur la base d'une rémunération incitative liée au retour à l'emploi (CDI/CDD +6 mois).

PROCHE,  
ACTIF,  
humain!

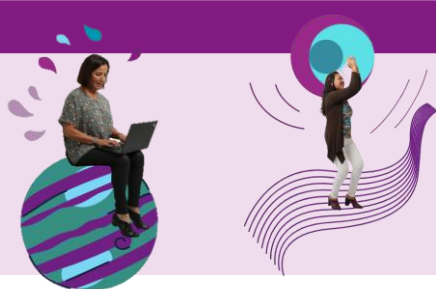
Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 24 septembre 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

**Modalités** : La prestation sera systématiquement proposée au 1<sup>er</sup> entretien. Le DE pourra s'auto inscrire. Un recours aux listes à M+2 suivant l'inscription au plus tôt est prévu.

### SNAP Questions du SNAP

S'agit-il d'une externalisation ou d'une sous-traitance ? L'externalisation est avant tout une stratégie dans laquelle une entreprise délègue l'ensemble de ses opérations à un tiers **de manière permanente**. La sous-traitance d'une prestation consiste à utiliser les services d'une entreprise extérieure pour effectuer une tâche spécialisée faute de pouvoir la gérer totalement en interne. La différence entre les deux situations nous paraît importante et nécessite d'être clarifiée. Nous espérons qu'il s'agit d'un abus de langage.

Impact sur les conseillers ayant des portefeuilles à dominante cadres ? Va-t-on supprimer ces dominantes et les basculer sur des portefeuilles standards ? Combien de conseillers impactés ? Quel accompagnement ? Sur le plan de l'impact pour les conseillers concernés, d'évidence, ils le percevront de manière négative car ce sera perçu comme l'externalisation de leur activité faute de performance interne suffisante lorsqu'il est évoqué dans le dossier qu'il s'agit d'avoir une approche plus active nécessaire pour réduire ces délais de retour à l'emploi !

La prestation vise des profils autonomes (nouveaux inscrits et cadres déjà inscrits en catégories A et B en suivi ou guidé) ayant un projet professionnel défini et réaliste, un profil adapté au marché du travail, ne rencontrant pas de freins sociaux bloquants. Comment avez-vous estimé les 300 à 400 ETP dégagés grâce à cette prestation de 9 mois sachant que ces publics sollicitent peu les services d'accompagnement ?

124 000 DE accompagnés dans le cadre de cette prestation à un instant T nous font craindre des prescriptions sous pression notamment sur la proposition systématique lors du 1<sup>er</sup> entretien et sur le recours aux listes.

Sur le contenu de la prestation, il est indiqué Modèle économique travaillé sur la base d'une rémunération incitative liée au retour à l'emploi (CDI/CDD +6 mois), de quoi s'agit-il ?

Ce type de prestation est de nature à interroger les conseillers sur le champ de sa véritable plus-value si ce n'est de délester des volumes de DE pour faire face aux contraintes capacitaires mais sur la base de **61 millions d'euros mobilisés** en année pleine, on peut s'interroger sur la pertinence du recours à la sous-traitance au lieu de renforcer les effectifs pour y faire face ! Quels sont les critères pour payer les 371 € versés pour l'accompagnement d'un cadre ? Quelles sont les garanties en matière de qualification des personnels de ces entreprises pour prendre en charge ces accompagnements spécifiques ?

Sur les volumes, on est entre 400.000 et 450.000 cadres par an. L'APEC accompagne 40.000 cadres. 250.000 cadres seront accompagnés par France Travail.

La prestation sera allotie donc cela ne veut pas dire que 50% des cadres seront dans la prestation sur tous les territoires. Il pourra y avoir plus de 50% dans certains territoires et d'autres moins.

Deux typologies de sous-traitance :

- questions capacitaires
- ou de spécialisation.

Le calcul des effectifs que cela représente doit inclure le matériel et les espaces de travail nécessaires. Nous faisons avec le budget dont on dispose car nous ne pouvons pas recruter comme on veut.

Sur la proposition systématiquement, la prestation est proposée et le DE n'est pas obligée d'adhérer.

L'enjeu du dossier est une question capacitaire et il s'agit de faire mieux d'un point de vue structurel, cela ne remet pas en question le travail fait par les conseillers.

Les conseillers ne peuvent pas faire plus au regard de la taille de leur portefeuille. La Direction entend l'alerte mais les conseillers font en fonction des moyens qui leur sont donnés.

Sur le modèle économique, il s'agit d'une incitation pour le prestataire sur la base de la durée de l'accompagnement et des livrables. Il s'agit d'une prime au retour à l'emploi (CDI/CDD + de 6 mois) pour le prestataire. La Direction nous transmettra des éléments précis sur la prime.

Il s'agit d'un marché public. Les opérateurs privés prendront connaissance de cet appel d'offres et ils feront une proposition de prestation. Il y a ensuite sur la base de critères de cotations la sélection d'entreprise région par région. Les entreprises peuvent s'associer en groupement pour répondre à cet appel d'offres.

Le comité d'évaluation est constitué d'administrateurs du Conseil d'Administration de FT qui a pour mission notamment d'évaluer les prestations sous-traitées.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !