

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSEC

Comité Social et
Economique Central

RÉUNION DU 11 DECEMBRE 2024 (après-midi)

Ordre du jour de la réunion

Présentation du rapport d'expertise sur les Orientations stratégiques par le cabinet Technologia

Présentation du rapport d'expertise sur les Orientations stratégiques par le cabinet Technologia

Le cabinet s'est focalisé sur les points de synthèse. Le support est en partie incomplet notamment sur le 2^{ème} volet stratégique sur les conséquences sur l'emploi. Il y a nécessité d'avoir une vision GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) de l'évolution des effectifs de France Travail (FT) au regard de l'évolution des métiers et du réglementaire. A date, l'expert en est resté au - 500 ETPT. Les départs naturels font que cet ajustement se fera sans choc social mais le sujet est bien de savoir où vont manquer ces effectifs sur le champ opérationnel au regard des évolutions. Il faut un minimum d'anticipation.

Le 1^{er} sujet, c'est l'évolution de la pratique à FT avec l'enjeu du contrat d'engagement. La sémantique n'est pas neutre. C'est un acte fort vis-à-vis du DE. Il y aura des attentes autour de cela et sur l'accompagnement intensif.

L'enjeu de la répartition des volumes d'activité est un élément clé dans un contexte d'instabilité économique. Le seuil de défaillance des entreprises est supérieur à celui de 2008. Il y a un sujet d'anticipation du flux que cela générerait.

Le 2^{ème} sujet sur les discussions autour des allocataires du RSA. Il y en a une partie déjà inscrits et il y aura un effet flux sur FT.

Le sujet clé de la transformation, c'est le positionnement de FT qui aura une double casquette à savoir un rôle d'opérateur mais également de coordinateur, de garant des données, de fournisseurs d'indicateurs de suivi. Ce qui est assez complexe. Les défaillances des autres opérateurs rejailliront sur FT qui sera la voiture balaie.

FT doit coordonner mais ne pas imposer, il faut se mettre d'accord avec l'ensemble des parties et comprendre les freins des différents acteurs. C'est à la fois la reconnaissance des compétences FT mais c'est aussi un nouveau rôle. On prend une dimension pluridimensionnelle différente. FT a besoin d'alignement vertical et horizontal.

Attention sur les conditions de mise en œuvre, il faut un vrai suivi. La ligne de départ est le 1^{er} janvier 2025. La ligne d'arrivée va être à géométrie variable. Tout ne va pas être mono bloc et se déroulera de manière disparate. FT sera en interaction et le risque est de se retrouver juge et partie.

On n'est pas dans un paysage politique stable. Donc on ne s'engage sur rien. Le risque est de tomber dans le coercitif.

L'intention, la déclinaison, les incertitudes budgétaires et les éventuelles réductions de moyens font que nous ne sommes pas dans la meilleure situation. Il faut donc savoir si on aura les moyens de s'adapter et de tenir. L'accompagnement intensif est conditionnée à avoir la volumétrie de conseillers pour l'assumer.

FT doit s'assurer que le conseiller a compris l'enjeu et qu'il se sente équipé pour rentrer dans cette transformation avec les moyens de mener ses missions. L'adhésion est un élément déclinant de la bonne compréhension.

Comment vont être adapté et suivi l'ensemble des déclinaisons ?

Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

laurent.merique@francetravail.fr

Isabelle DE OLIVEIRA

isabel.de-oliveira@francetravail.fr

Maryvonne HO SACK WA

m.ho-sack-wa@francetravail.fr

Laurence THIREAU

laurence.thireau@francetravail.fr

Frédéric PICHON DE BURY

fred.pichondebury@francetravail.fr

Myriam SURLEMONT

myriam.surlemont@francetravail.fr

Votre Représentant syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

jl.miraglia@francetravail.fr

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 11 DECEMBRE 2024
(après-midi)



La somme des projets renvoie à l'évolution du système d'information (SI). Il y a des renforts à la DSI, c'est une bonne chose. Il semble intéressant de voir le calendrier et les conditions de mise en œuvre. Le frein technique peut poser problème pour les autres opérateurs du réseau pour l'emploi (RPE).

Sur les entreprises, l'ambition ne colle pas avec le calendrier envisagé. Si on comprend l'enjeu, l'animation d'un réseau, maîtriser un bassin, devenir le partenaire des TPE PME, c'est beaucoup d'énergie. Il y a un travail de terrain qui va s'opposer à une multitude d'acteurs privés et locaux. Les temps de montée en puissance et la capacité de se coordonner avec les autres opérateurs et l'animation du réseau se confrontent à la temporalité du plan. La question de la capitalisation et de la mutualisation est un élément clé.

Le dialogue social local et national est un incontournable pour avoir une visibilité sur l'ensemble des projets. L'engagement sur le suivi en termes de dialogue social est à différents niveaux. Il faudrait que les CSE aient une vision à leur niveau et le CSEC à son niveau.

La Direction

La Direction exprime qu'elle est pratiquement totalement en phase avec ce que le cabinet a évoqué. Elle partage les craintes et les risques et essaie de les anticiper.

1^{er} point : Elle passera en information/consultation tous les projets. Tout au long de 2025, cela se poursuivra au niveau où cela sera nécessaire.

2^{ème} point : La direction considère qu'il faut que le CSEC ait une vision de ce qui se passe. La volonté est de continuer à s'inscrire dans cette dynamique.

Autres points :

Il manque les effectifs et le budget qui sont des éléments essentiels. Mais même la France n'a plus de budget. Au passage, il y avait un amendement du sénat qui évoquait - 205 ETPT donc rien n'est stabilisé.

La conjoncture économique est un exercice difficile à évaluer. Le seul point d'étonnement, c'est que, pour l'instant, cela n'a pas d'impact significatif sur la DEFM.

Sur la ligne d'arrivée, elle est effectivement à données variables, la Direction est tout à fait d'accord. Il faut savoir s'adapter en fonction du rythme des uns et des autres. Elle confirme ce principe mais avec l'ambition que cette ligne soit 2027.

Les Conseils Départementaux qui ont démarré sont plutôt satisfaits et il faut qu'ils le disent. On constate des effets positifs sur les BRSA concernant le retour à l'emploi.

On a introduit des questions sur le baromètre interne, sur la vision, si les agents sont associés, informés et accompagnés sur les évolutions.

Le SI commun est un point essentiel.

Sur l'entreprise, tout seul, ça ne colle pas mais on a une capacité collective d'action avec le premier cercle énorme du RPE. En se partageant les orientations et en se partageant les cibles de prospects, on peut avoir des marges de manœuvre plus importantes. On a 23% des entreprises qui passent par FT pour recruter. On peut évoluer et les dépasser.

SNAP Intervention du SNAP

Le **SNAP** a souligné que l'on tourne toujours autour des mêmes sujets de préoccupation : les moyens et les ressources nécessaires pour réaliser les ambitions et mener les transformations dans un environnement politique et partenarial pas toujours bienveillant. On est attendu au tournant et les collègues seront confrontés aux attentes fortes avec des flux importants dès janvier 2025.

Il convient donc de revoir les ambitions ou de différer certaines évolutions en fonction de ressources dont on disposera ou d'obtenir les effectifs et les budgets adaptés aux besoins.

L'expert :

Il souligne que la QVT est un élément clé pour la mesure de la productivité. Ce sont les conditions dans lesquels l'agent exerce ses activités qui font la productivité. En quoi le système d'information absorbe certaines tâches pour libérer du temps et comment l'agent utilise ce temps.

Il faut aussi poser le débat sur ce que seront les flux, comment ils évolueront et quelles seront les compétences nécessaires. Est-ce qu'on est au bon niveau par rapport au flux et sur le plan qualitatif ? Est-ce que vous aurez l'ensemble des compétences pour mener les missions ?

Avec un flux de nouveaux demandeurs d'emploi (DE), il y aura un tel nombre de dossiers à prendre en charge par chaque conseiller que cela pourrait conduire à saturation. Il s'agira de savoir prioriser et de mesurer les conséquences.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 11 DECEMBRE 2024
(après-midi)



Comme on ne sait pas identifier le volume de DE qui vont arriver dans les portefeuilles, il faut peut-être moins accompagner ceux qui en ont le moins besoin. Certaines personnes sont tellement éloignées de l'emploi qu'il faut presque faire avec eux les 15h00 d'activité avant de les mettre dans une dynamique d'activité par eux-mêmes. L'accompagnement va être vraiment plus spécifique pour ces personnes qu'il faudra prendre par la main.

Intervention de la Direction

La Direction a revisité le modèle OPERA pour répondre aux besoins du maillage territorial en fonction de la répartition des publics. L'autre point, il y a des taux de BRSA très variables en fonction des agences et des territoires. Jusqu'à 70% d'inscrits BRSA dans certaines agences donc le delta sera plus mineur que pour celles qui seraient à 25%. Il faut prendre dans les inducteurs l'ensemble dans le modèle.

L'enveloppe nationale est répartie entre les régions et OPERA répartit les effectifs en fonction de ce modèle-là. Cela va jusqu'au niveau agence. Certaines régions le font tourner 2 fois par an. Il n'y a pas la volonté de fermer des agences mais il va y avoir des répartitions différentes entre les agences. "Les HDF ont été précurseurs sur l'inscription des BRSA.

Sécurisation des rôles : la gouvernance sera progressive. Toutes les régions et les départements n'en sont pas au même niveau. Il s'agit de développer les compétences de nos représentants dans ces instances et d'intégrer les règles protocolaires. FT forme au mieux les managers et les équipes partenariat qui nous représentent dans ces instances.

La quasi-totalité des conseillers emploi est en capacité de prendre en charge l'accompagnement intensif. FT a déjà cette culture avec des règles de repère qui changent un peu.

C'est la loi de finances qui décide de nos effectifs. FT est obligée de partir des effectifs pour voir ce qu'on va faire. Les ajustements à envisager en cas de baisse d'effectifs conduira peut être à moins de contrôle de la recherche d'emploi par exemple. Les curseurs peuvent varier en fonction de nos capacités et en fonction des redéploiements nécessaires.

Avec l'IA, nous n'avons pas encore une visibilité sur les gains d'ETPT et où ils seront redéployés. Nous aurons peut-être une évolution des emplois aussi. Il faudra proposer des parcours aux personnes concernées. On y verra plus clair en 2025.

Sur l'entreprise, les retours des CDE rencontrés par le DGA RH étaient satisfaits de la campagne qui valorisait leur travail. Nous avons des savoirs faire et il faut les valoriser.

Avis majoritaire des élus du CSEC (CFDT-FO-FSU-SNAP-STC)

Dans le cadre du processus d'information-consultation sur les orientations stratégiques et ses conséquences sur l'emploi, le CSEC constate que celui-ci est largement structuré autour du plan de transformation. Alors même que les projets de ce plan vont avoir des impacts sur les agents, nous constatons une absence significative d'information sur les évolutions métiers et compétences, qui ne permet pas aux élus de mesurer les conséquences sur l'emploi.

Les élus du CSEC notent que cette Transformation intervient désormais dans un contexte économique et politique qui interroge sur la pertinence même de cette transformation.

A ce titre, le CSEC souhaiterait que la Direction s'engage :

- *sur une projection des effectifs. Cette projection doit permettre une visibilité nationale de la ventilation des effectifs au regard des métiers. Il faudra en assurer une déclinaison opérationnelle détaillée notamment au niveau de chaque structure dans les différents CSE d'établissements.*
- *sur une identification des besoins en compétence en lien avec la mise en œuvre opérationnelle du plan de transformation.*

Il est impérieux que la Direction puisse analyser le ressenti des salariés et prendre en compte, leurs remontées afin d'envisager les mesures de prévention nécessaires.

Le cadre légal induit une évolution des conditions professionnelles de l'exercice du suivi et de l'accompagnement des usagers du service public avec le contrat d'engagement. Ce document contractuel suppose une responsabilité partagée des droits et devoirs. Il implique pour le Conseiller une nécessaire explication pédagogique vis-à-vis du demandeur d'emploi mais aussi les moyens pour réaliser le diagnostic le plus complet.

Cette évolution clé du dispositif, en référence au cadre légal, s'inscrit aussi dans la volonté du parcours intensif. Si celui-ci a fait la démonstration de son efficacité, il est aussi largement dépendant du temps et donc du nombre de demandeurs d'emploi à accompagner par les conseillers. Il est à craindre que cette ambition puisse être limitée au regard des capacités locales actuelles.

PROCHE,
ACTIF,
humain!

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 11 DECEMBRE 2024
(après-midi)



Les élus s'inquiètent de la capacité opérationnelle des agents sur les sites à assurer l'ensemble des missions qui découleront du volume de projets structurant le plan de Transformation. En écho cela pose aussi la question de la charge induite par toutes ses évolutions et leurs conséquences et impacts sur la santé et les conditions de travail des agents.

Les élus du CSEC identifient les enjeux et le rôle attendu par France Travail dans le cadre du Réseau pour l'Emploi, à savoir être à la fois un opérateur historique mais aussi un coordinateur des parties prenantes : Cap Emploi, Missions locales et Départements. Les élus s'inquiètent des moyens que France Travail devra consacrer à ce double rôle et du report de charge sur les agences mais également sur les difficultés du positionnement d'acteur/coordonateur.

Les évolutions attendues par le cadre légal vont placer France Travail dans un rôle nouveau et complexe qui va conduire à mobiliser beaucoup d'énergie pour de nombreux agents. Il serait à craindre qu'une pression au résultat puisse amener France Travail à avoir une position plus contraignante que coordonnante par une tension des relations avec les autres opérateurs.

Une pression qui aura des effets sur les conditions de travail en interne au regard d'une tension liée à la charge et au flux d'activité qui augmentera.

Le double enjeu sur le flux et la coordination pose aussi la question du dimensionnement du maillage territorial et de sa possible adaptation à moyen terme.

Il est aussi indispensable d'envisager la pleine mobilisation des partenaires des différents Comité pour l'Emploi. Le rôle attendu de France Travail est là aussi fondamental, tout en conservant son rôle d'opérateur :

- *Permettre aux opérateurs de réaliser des actes de gestion en évitant les saisies multiples ;*
- *Garantir un partage des informations collectées afin que chacun puisse disposer des éléments contribuant à la fois au meilleur diagnostic et donc à la meilleure proposition de suivi ;*
- *Alimenter les comités avec des tableaux de bords permettant de partager des données*

France Travail, sur le parcours d'inscription est incontournable : il doit recenser tous les demandeurs quelques soient leurs situations mais aussi s'assurer que chaque opérateur puisse réaliser les entretiens diagnostics qui lui incombent à défaut d'en supporter la charge in fine. C'est un rôle nouveau dont il faudra pouvoir vérifier la tenue tout au long de la mise en œuvre. Sur ce point, la direction devrait d'ores et déjà s'engager sur un suivi partagé dans les CSE d'établissements mais aussi au niveau national afin notamment de constater les succès et les insuccès, d'en tirer les leçons et d'envisager les mesures correctives.

Sur ces enjeux de coordination, il est impératif que les outils à disposition puissent permettre de réaliser les ambitions décrites. A ce titre, sur de nombreux projets, la clé de voute opérationnelle, au-delà de l'accompagnement des agents va aussi résider dans la capacité de la DSI non seulement de fournir mais aussi de s'assurer que chacun puisse s'appropriier les outils. Sur cette thématique aussi, le CSEC souhaite avoir de la visibilité quant au déroulement de la mise en œuvre opérationnelle.

D'ailleurs, il serait précieux que le CSEC puisse disposer d'une vision globale quant au déroulement de la mise en œuvre des projets, leur niveau d'imbrication. Notamment la part technologies de l'information doit conduire à pouvoir ; vérifier la capacité de ces projets à se mettre en œuvre, vérifier les points de blocage et de réadapter le calendrier.

En effet, les agents à différents niveaux seront impactés par tous les projets : intégrer l'ensemble des mises en œuvre, se former, pouvoir répondre aux demandeurs d'emplois, se coordonner avec les autres opérateurs, ce qui représente un facteur de risques professionnels. Le CSEC se doit de pouvoir identifier ces risques au plus tôt afin de jouer son rôle de prévention.

Dans le même temps il est indispensable de disposer de l'ensemble des informations au niveau des CSE d'établissements, afin de permettre aux élus d'assurer leur rôle de prévention.

Quant aux ambitions affichées sur les entreprises, notamment sur les TPE / PME, un temps important de développement des réseaux, de conviction auprès des employeurs de la plus-value du service de France Travail Pro sera nécessaire.

Le CSEC doit pouvoir suivre l'ensemble de ces sujets pour assurer ses missions. A ce titre, il conviendrait de détendre le temps de mise en œuvre afin notamment de ne pas générer une pression sur les conseillers entreprises : le développement et l'animation d'un réseau, l'évolution d'une image doit s'inscrire dans un temps qui n'est pas forcément celui fixé par un processus d'information consultation.

En synthèse, le CSEC est inquiet de la volumétrie des projets, de la concomitance et l'imbrication de ceux-ci, du rôle élargi et nouveau de France Travail, dans un contexte où la somme des ambitions apparaît aujourd'hui contrainte par une limitation des moyens.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 11 DECEMBRE 2024
(après-midi)



De plus le CSEC, par son rôle de prévention demande des retours réguliers sur les mises en œuvre des projets afin de pouvoir anticiper les mesures de correction et de prévention nécessaires. Le CSEC a pris toute la mesure de l'ampleur de la transformation qui va impacter les agents à différents niveaux, il ne peut que regretter que l'accompagnement et l'engagement de la direction pour éviter les tensions, et l'augmentation des risques professionnels majeurs ne soient pas plus étayés à ce jour.

Vœux des élus :

Les élus du CSEC jugent incontournable une adaptation des moyens humains à la hauteur des missions historiques et nouvelles de France Travail. A ce titre il est devenu urgent d'établir une méthodologie partagée de la mesure de la charge de travail et son résultat. Ce projet doit s'inscrire dans la régularité et la durée.

Ces orientations stratégiques doivent être revues au regard de l'effectivité du dimensionnement budgétaire réel de France Travail, inconnu à ce jour.

Une négociation sur la GEPP/GPEC s'impose d'urgence au regard des obligations légales mais aussi de la nécessité que font peser les évolutions des métiers (impact de l'IA, redéploiement des effectifs...).

En tout état de cause il sera inacceptable par les élus du CSEC que France Travail doive assumer une charge de travail qui n'est pas la sienne par carence d'autres opérateurs du RPE.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !