

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SNAP



**CSEC**  
Comité Social et  
Economique Central

## RÉUNION DU 14 MAI 2025

### Ordre du jour de la réunion

- Nouveau cadre de dimensionnement et d'aménagement des agences
- Point sur la stabilisation du SI en production
- Présentation du ZENITH

#### Nouveau cadre de dimensionnement et d'aménagement des agences

Ce nouveau cadre vient remplacer le précédent référentiel immobilier de 2012. Le référentiel était cadrant et définissait zone par zone les surfaces. Le cadre est moins contraignant. Il fixe les limites dans lesquelles les services immobiliers sont libres de fixer le cadre des nouveaux projets d'agences.

En déclinaison, il y a des surfaces cibles qui sont impératives sauf cas d'exceptions. Dans ces surfaces cibles, il y a des surfaces repères qui sont des guides et qui peuvent être modifiées en fonction des caractéristiques et spécificités des agences.

La surface cible est fonction de l'effectif cible de l'agence. Il est recherché un espace évolutif, modulaire. Le ratio est de 0,8 position par agent. Les positions de travail ne sont pas nominatives et sont dédiées à une fonction. Les bureaux polyvalents doivent disposer d'un dégagement à l'arrière. La règle est que ces bureaux ne disposent pas de portes même si certains bureaux peuvent en avoir (psychologues et équipes TH).

Ce cadre s'applique uniquement aux nouveaux projets et pas aux agences qui ne font pas l'objet de réaménagement.

#### Les grands principes :

La surface est fonction des effectifs de l'agence et n'intègre pas les travailleurs de proximité et les partenaires. Les règles cibles peuvent souffrir des exceptions.

La surface cible a été dimensionnée en fonction du taux de présence (49,8%). Les surfaces sont dimensionnées pour accueillir 75% de l'effectif. Le dimensionnement des 3 espaces de l'AARU comporte des surfaces repères.

Dans ce nouveau cadre 2025, la surface globale de l'agence diminue de 14% en moyenne, en fonction de la taille des agences :

- Elle augmente de 5% pour les agences de 15 et 16 agents
- Elle diminue de moins de 10% pour les agences de 17 à 20 agents
- Et elle diminue de 15% à 17% pour les autres sauf pour les agences autour de 40 agents pour lesquelles la baisse se limite entre 9% et 13%.

Cette baisse est le résultat :

- D'une hausse de la surface de la zone de libre accès (de 18 m<sup>2</sup> en moyenne et jusqu'à 40 m<sup>2</sup> pour certaines agences pour tenir compte des évolutions portées par le programme AARU)
- D'une baisse de la surface de la zone d'accès restreint de 14% en moyenne, essentiellement du fait de la diminution du nombre des bureaux d'entretien en lien avec le taux de présentisme maximal retenu de 75%.
- D'une baisse de la surface de la zone privée de 35% en moyenne, en lien avec le taux de présentisme maximum retenu de 75%.

Les espaces collectifs (réunion, atelier...) sont redimensionnés :

- Mini 40m<sup>2</sup> jusqu'à 15 agents
- +1m<sup>2</sup> par agent jusqu'à 60 agents
- + 0,5 m<sup>2</sup> par agent au-delà de 60 agents.

### 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)

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

[syndicat.snap@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 14 MAI 2025

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

A noter que la taille des espaces collectifs (en ZLA et ZAR) augmente très fortement :

- + 44 m<sup>2</sup> en moyenne
- + 65 m<sup>2</sup> pour les plus petites agences (moins de 25 agents)
- + 20 m<sup>2</sup> voire moins pour les très grandes agences (110 agents et plus).

Le nombre de positions de travail s'établit en moyenne à 80% de l'effectif (de 88% dans les plus petites agences à 79% pour les plus grandes) soit une marge moyenne de 5 points au-delà du taux de présence simultané retenu de 75% permettant ainsi d'absorber les pics de présence, les éventuels CDD ou contrats aidés, et dans une certaine mesure les évolutions d'effectifs (dont les rééquilibrages OPERA) ainsi que le cas échéant de présence des partenaires du RPE, voire des agents en travail de proximité.

Les zones repères des zones privées (espaces détente, affaires personnelles, archives, stockage, techniques et sanitaires) diminuent en moyenne de 35% en moyenne par rapport au référentiel de 2012. L'espace détente est dimensionné sur la base de 1m<sup>2</sup> (- 25%) et le nouveau bloc sanitaire de 12 m<sup>2</sup> par tranche de 40 agents simultanément présents et des locaux « autres » (archivage, stockage, locaux techniques, poubelle, entretien) de 30m<sup>2</sup> minimum plus 0,20 m<sup>2</sup> par agent en présence simultanée. Le local affaires personnelles est dimensionné sur la base de 0,5 m<sup>2</sup> pour 75% de l'effectif (avec un mini de 10 m<sup>2</sup> soit -25%).

### SNAP Intervention du SNAP

L'absence de bureau attitré induit le nomadisme des agents ce qui reste un réel inconfort professionnel. La moyenne de taux de présence est loin d'être suffisante pour évaluer l'occupation des espaces de travail car elle fluctue en fonction des jours et de la présence des partenaires. Le taux moyen de présence et le nomadisme conduisent à la course aux bureaux individuels sur certains sites et certains jours.

Concernant l'absence de portes aux bureaux, il est difficile de respecter l'exigence de confidentialité dans un bureau ouvert permettant aux personnes du bureau d'à côté d'entendre le contenu des échanges alors qu'on accueille des publics en grande fragilité sociale, familiale, professionnelle, personnelle...

Quelle est cette logique qui consiste à réduire graduellement les surfaces de travail en fonction des effectifs ? Plus, il y a des effectifs, moins il y a de surface. Dans le document de présentation, la surface moyenne par agent diminue en fonction de l'effectif passant de plus de 29 m<sup>2</sup> pour les agences ayant un effectif de 15 agents à plus de 14 m<sup>2</sup> pour les agences de 119 agents. La différence est du simple au double !

Le **SNAP** souligne que les zones privées à destination du personnel sont réduites au profit de l'augmentation des espaces collectifs à destination du public. Cela altère la qualité de vie au travail des agents qui notamment pour les repas sont obligés de procéder à des rotations pour leur pause déjeuner.

On a bien compris la logique économique de ce cadre mais elle entraîne des conséquences directes sur la qualité de vie au travail des agents.

Quand il s'agit de donner un accès au télétravail, on est dans des droits restreints mais quand on parle de surface de travail, la Direction apprécie qu'il y ait des agents dehors !

#### Réponse de la Direction :

La cohabitation de plusieurs acteurs sur un même lieu n'est pas nouvelle. Concernant les partenariats, notamment du 1<sup>er</sup> cercle ayant signé une convention, qui viennent accueillir des publics ou faire une animation en agence, le nouvel accueil a fonction de répondre à ce type de besoins. L'accueil se fait de toutes façons dans le cadre d'une convention et les partenaires seront accueillis plutôt sur des jours où il n'y a pas de pics de présence.

Le cadre est construit sur les effectifs de l'agence dans leur ensemble contrairement au référentiel immobilier de 2012 qui ne prenait en compte que les CDI.

Ce cadre a bien vocation à s'appliquer aux nouveaux projets. Il intègre la sécurité et l'accessibilité. Le programme AARU est un autre programme métier.

Sur le nomadisme, les bureaux non attitrés ne sont pas une nouveauté. On a identifié des territoires par catégorie d'agents (CDE, etc.). Les zones ont été dimensionnées en fonction des besoins de chaque catégorie. Les services pourront se saisir du cadre et être créatifs. Les bureaux polyvalents ne peuvent pas faire moins de 9 m<sup>2</sup> ou 10 m<sup>2</sup>, cela n'a pas changé.

Les impacts financiers de ce cadre n'ont pas été calculés car en fonction des projets qui verront le jour dans les régions, l'impact pourra être favorable ou défavorable. Le cadre n'est pas un cadre de référence financier et il n'y a pas d'économie chiffrée en lien avec ce cadre même si demain, on devrait faire des économies de surfaces et donc éventuellement de loyers si les agences se conforment au cadre. On est dans un mouvement d'optimisation pour que chaque mètre carré soit utilisé.





RÉUNION DU 14 MAI 2025

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

Pour ce qui est des surfaces par agent qui diminue lorsque les effectifs augmentent, c'est normal du fait que la zone de libre accès reste identique. Cela impacte la moyenne lorsque les effectifs augmentent. Cependant, les zones d'accès restreint (ZAR) évoluent bien, quant à elle, en fonction des effectifs.

Le **SNAP** pointe que le volume des effectifs augmente en fonction de la DEFM donc du public à recevoir donc il n'est pas logique que la zone de libre accès reste identique.

La Direction souligne qu'elle augmente mais moins vite que la ZAR.

Le **SNAP** réitère donc sa remarque sur la logique négative de réduire les surfaces moyennes par agent pour les effectifs les plus importants.

La question des portes est récurrente notamment sur le plan de la confidentialité mais cela est impacté par la sécurité. Il peut y avoir des problèmes de sonorisation et il faut les résoudre. Le cadre prévoit des portes pour les psychologues du travail et les équipes TH.

### Point sur la stabilisation du Système d'Information (SI) en production

Pour évoquer la stabilisation du SI en production, il y a 4 éléments :

- La satisfaction des utilisateurs au centre des préoccupations
- La mesure et le suivi de la satisfaction utilisateurs comme indicateur du fonctionnement du SI
- L'évolution 2024-2025 de la satisfaction utilisateurs et les actions engagées pour son amélioration
- La communication.

La mesure de la satisfaction utilisateur par le Baromètre Opérationnel permet d'apprécier le niveau de satisfaction sur l'utilisation globale du SI par région, par outil et par profil sur le volet environnement de travail et applicatifs.

La DSI s'assure de mesurer et d'améliorer la satisfaction des utilisateurs par plusieurs dispositifs :

- Dispositif de proximité pour capter et échanger sur l'impact du fonctionnement du SI
- Enquête quotidienne concernant l'environnement de travail et les applicatifs SI à destination de 640 agents choisis aléatoirement.
- Présence sur le terrain (post mise en production)
- Visites en agence.

Les incidents de navigation ont été identifiés entre avril et juin 2024 et des modifications ont été mises en place sur le SI. De juillet à août 2024, de fortes instabilités sur tout le SI ont été constatées suite à la généralisation du portail Cœur de Métier. Les changements SI ont été gelés sur le mois d'août avec la suppression de la version M07 et les correctifs PCM ont été livrés.

De janvier 2025 à février 2025, les incidents de stabilité ont persisté et de nouvelles instabilités de PCM ont fragilisé le fonctionnement du SI. Les vidages de cache étaient nécessaires. Cela a conduit à l'arrêt des changements sur la page du matin et les corrections des instabilités induites par le PCM ont été effectuées.

De nouveaux incidents ont été constatés à la suite de changements depuis mars 2025. Les incidents de navigation sont devenus récurrents obligeant à une fréquence de vidages de cache non soutenable. Les évolutions ont été limitées au strict nécessaire le jeudi soir. Les identifications et les corrections des problèmes de navigation ont permis d'améliorer les problèmes techniques.

Pour le mois d'avril 2025, on est revenu à des taux de satisfaction au-dessus de 70% (72, 20%).

### SNAP Intervention du SNAP

Pour le **SNAP**, la stabilisation du SI production est le premier facteur d'amélioration directe des conditions de travail (moins de vidages de cache, moins d'incidents, etc.).

Quels sont les constats et les préconisations à la suite de l'audit du prestataire Wavestone. Quel est le coût de cet audit ? Pourquoi l'intervention d'un organisme externe ? Nous disposons de ressources internes et des compétences pour conduire des audits efficaces à moindre coût.

Pouvez-vous donner plus de précisions sur l'origine des incidents de manière vulgarisée pour qu'on puisse comprendre ce qui a conduit à ces dysfonctionnements ? Est-ce lié à des délais trop contraints pour déployer les évolutions, à la multiplication des applicatifs, à la qualité des outils déployés, à l'extension du volume des utilisateurs, etc. ? Est-ce liée à l'externalisation trop massive ? Le **SNAP** rappelle qu'il n'est pas favorable à cette externalisation.

Sur les 13.000 questionnaires, on a 15% de taux de réponses. Les taux de satisfaction sont à plus de 70%. Pour aller au-delà de ce cap, il faut s'attaquer à des éléments structurels, tels qu'Aude Indem. Ce sont des ruptures ergonomiques. Cela explique ce plafond.





RÉUNION DU 14 MAI 2025

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

Pour ce qui du retour sur l'audit Wavestone : le facteur aggravant est que le SI est complexe avec plus de 600 produits, de 9.000 changements par an soit plus de 50 changements par jour. Notre réalité est celle-là, plus la dette technique. Pourquoi la sous-traitance de l'audit auprès d'un tiers ? Parce que cela met tout le monde sur un pied d'égalité. Ils ne sont pas la DSI et sont totalement neutres. Ils ont interviewé plus de 60 personnes et ont fait une synthèse objective.

Le taux d'indispo des applis ne suffit pas pour expliquer l'impact sur le taux de satisfaction des utilisateurs. Les pages pendant lesquelles surviennent les indispo déterminent beaucoup plus la satisfaction. Les agents de la DSI sont conscients de la satisfaction des utilisateurs et ne vivent pas positivement l'insatisfaction des utilisateurs.

Pour illustrer les incidents constatés, la livraison d'un composant a généré un incident sur MAP et la DSI a identifié plus de soixante composants pouvant présenter ce comportement anormal. Ils ont tous été remplacés.

La récente enquête de satisfaction auprès des agents de Cap emploi a donné les mêmes résultats que celles des agents de FT.

La Direction souligne que, malgré le cadencement des projets, la DSI trouve toujours les moyens de mettre en œuvre les évolutions.

### Présentation de ZENIT

Le périmètre en chiffres : 50 Téra octets de données, 11.000 programmes à convertir, 4.000 transactions uniques au sens écran vert, 3.000 actions par seconde en pic. Il faut assumer ces volumes avec une dispo haute 24/7. Les objectifs de ZENIT sont de :

- Baisser le coût de possession d'un système qui est encore aujourd'hui au cœur de la gestion du dossier des DE et du paiement des allocations.
- Réduire le risque lié à la perte de compétences sur des technologies devenues obsolètes (mainframe IBM)
- Faciliter l'accès aux données pour simplifier les trajectoires de réécriture du patrimoine applicatif (application SIGMA).

Les transformations opérées par ZENIT consistent en un processus industriel transformant les composants de l'application SIGMA pour permettre une exécution sur un système ouvert (Linux, technologie Oracle) sans changement de l'interface pour l'utilisateur. Zénith sera mis en place en 3 grands temps :

- **Temps 1** : Vérification de non-régression de mars à mi-juillet 2025 - Les données basculées sont vérifiées pour s'assurer qu'elles sont les mêmes qu'avant la bascule.
- **Temps 2** : Bascule en mode cible. Les produits en adhérence ont le lien coupé avec le Z. Les collègues du réseau vont pendant cette période vérifier les actes métier. La bascule aura lieu le week-end du 11 novembre en raison des 4 jours de fermeture (hors Guadeloupe). Le process du week-end de bascule est le suivant : Arrêt du Z - migration des données - dernier batch jusqu'au lundi matin - Lundi après-midi, plus de retour arrière possible, ouverture et 1<sup>er</sup> batch. Mercredi 12 novembre : ouverture des accès de façon progressive.
- **Temps 3** : post bascule.

Les modalités de déploiement sont en cours de travail. Des sujets seront travaillés avec des collègues réseau pour valider et anticiper les difficultés ou problèmes. La plateforme cible coûte 20 millions de moins par an que l'ancien système IBM même si on a besoin de garder un petit bout d'IBM.

### SNAP Intervention du SNAP

L'histoire nous a appris que les évolutions techniques du SI comportent souvent des risques d'incidents. Dès lors que la bascule n'est pas réversible, quelles mesures seront prises en cas d'incidents ? La Direction évoque une anticipation, de quelle nature est-elle ? Quel seront les mesures d'accompagnement et d'adaptation des services en cas de dysfonctionnement sérieux ?

Les données restent à Montpellier. La construction des scénarios n'est pas encore écrite. Elle va démarrer.

Syigma reste. La réécriture viendra peut-être ultérieurement. Pourquoi on a autant attendu ? ZENIT a commencé avant FT. Il y a eu un 1<sup>er</sup> ZENIT mais qui ne portait pas les fruits attendus donc le projet a été retravaillé. Aujourd'hui, les feux sont au vert. Le projet est piloté de très près chaque semaine. L'utilisateur ne verra rien du changement car il aura les mêmes écrans. Plus de 95% de la production est aujourd'hui fiabilisée. Il reste 5% à finaliser.

Le 2<sup>ème</sup> go/no go permet de faire des corrections et si c'est grave, on peut détricoter et repartir sur le Z. On va faire des scénarios gradués. Aujourd'hui, il s'agit d'organiser la marche avant. Il y a un sujet autour des partenaires. Il faut aussi les informer. On va s'appuyer sur les process existants de FT : cellule de pilotage qui peut devenir cellule de crise nationale en cas de grosses difficultés.

