



RÉUNION DU 16 JANVIER 2025

Ordre du jour de la réunion

- Consultation sur l'accompagnement intensif
- Bilan du test « nouveau bouquet de service des psychologues du travail »
- Bilan de l'expérimentation sur le dispositif de détournement de finalités
- Point d'étape sur la mise en place des EDO et des DPA

Déclaration préalable :

Le **SNAP** s'est associé à la demande de :

- Point systématique sur les gains d'efficacité sur chaque dossier
- Point de suivi des effectifs.

Le **SNAP** a également demandé un point sur l'évolution des effectifs des structures.



Consultation sur l'accompagnement intensif

Questions complémentaires du SNAP

Sur le process concernant la fin de certains portefeuilles (MET, cadres, etc.) et les bascules sur des portefeuilles accompagnement intensif, quelles seront les modalités concrètes pour ouvrir au volontariat et en cas de volontaires insuffisants, les modalités d'accompagnement des conseillers concernés.

Le tutorat évoqué dans le dossier sous-entend qu'il y ait un volant de jours de formation donc y aura-t-il des temps formatifs pour assurer l'accompagnement intensif ? Ce tutorat permettra-t-il de prétendre à l'indemnité tutorale ?

Quid des entrées de renouvellement pour l'accompagnement intensif lorsqu'il n'y a plus de places dans les portefeuilles ?

Qu'est-il prévu pour accompagner les conseillers CEJ et les conseillers acco glo qui vont devoir assurer l'accueil ?

Réponses de la Direction

Tout d'abord, la Direction annonce que le 1^{er} Ministre a affirmé qu'il ne maintenait pas le projet de suppression de 500 ETPT à France Travail.

Les volumes présentés sont le fruit des meilleurs équilibres qui ont été trouvés pour proposer un accompagnement intensif. Pour les agents, se posera la question de donner des points de repère pour réserver l'accompagnement intensif à ceux qui en ont le plus besoin parmi ceux qui ont besoin d'être accompagnés. Les points de repère seront apportés au réseau. Le DG veut laisser beaucoup de marges de manœuvre au réseau. Pour tenir l'ambition donnée à chaque région, les leviers doivent être mobilisés avant le 1^{er} juin 2025. Dans ce calendrier, il y a des éléments d'accompagnement des agents. Le terme de tutorat est galvaudé car on ne pourra pas le mobiliser selon les critères de l'accord formation. Le tutorat est identifié sur des situations précises et là, ce n'est pas le cas des conseillers qui changent de portefeuille.

Sur les marges de manœuvre, pour l'accompagnement des managers, il y a une formation/action qui a été élaborée de 1.5 jours pour accompagner les transformations.

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





RÉUNION DU 16 JANVIER 2025



Il y a 8 jours de formation pour l'accompagnement intensif sur un ensemble de modules.

Sur le dialogue social régional, il nécessite une présentation régionalisée et doit faire l'objet d'une information et d'une consultation.

Sur l'analyse de l'impact sur la QVT, cela mérite un développement accru en région. Le chef de projet identifie quelques points au moment du lancement national du projet mais cela nécessite une évaluation régionale.

Le volontariat concernant le positionnement sur les portefeuilles n'est pas de mise.

Sur les portefeuilles, la taille est bien l'ensemble des DE dans le portefeuille. Le DG veut arrêter la dichotomie entre les DE rattachés et les DE en portefeuille. Les portefeuilles qui peuvent aller au-delà de 1000 DE ne permettent pas de faire un suivi et de délivrer l'ensemble du service. Que faire par rapport aux limites de taille si durablement les tailles de portefeuilles ne peuvent pas être respectées. Par le pilotage et avec des règles de gestion, ces portefeuilles en dépassement pourraient ne plus être comptabilisés dans le cadre de l'accompagnement intensif qui doit respecter le cahier des charges. Il faudra trouver une autre dénomination pour ces portefeuilles.

On maintient bien les publics des accompagnements globaux, AIJ, équip'emploi mais on applique les critères de l'accompagnement intensif. Chacune de ces modalités respectera l'intensité d'accompagnement et les différentes composantes de l'accompagnement intensif. On ne pourra pas valoriser auprès de l'Etat les accompagnements intensifs qui ne respectent pas le cahier des charges.

Sur la manière de suivre le dispositif FSE, il faut réviser notre manière de suivre les cohortes sans avoir à les identifier par des codes. Il faut tracer la réalité des 15 heures d'activité et corriger les forfaits qui ne seraient pas conformes.

Avec les outils qui seront livrés fin janvier 2025 notamment l'outil de reporting, la durée horaire nécessaire au suivi administratif sera réajustée. Concernant la conformité des durées d'activité hebdomadaire, l'IGAS a démontré que les conseillers ne pourraient pas passer du temps à augmenter les durées d'activité pour satisfaire à des exigences de performance. Pour l'accompagnement intensif, la DG s'inspire de ce qui a été travaillé pour les CEJ.

Il y a un débat avec les services de l'Etat sur les traductions opérationnelles de la Loi notamment pour les 15 heures hebdomadaires pour tous les publics hors accompagnement intensif.

Pour l'accompagnement des conseillers qui changent de modalité, c'est un changement de stratégie qui n'a rien à voir avec la qualité du travail des agents.

SNAP Questions SNAP

Tous ces changements de stratégie notamment sur la mise en place de l'accompagnement intensif sans une vision panoramique de toutes les futures modalités qui seront mobilisables posent question et est de nature à déstabiliser les conseillers.

Cette approche qui vise à se centrer sur ceux qui ont le plus de besoin et à écarter ceux qui ont besoin d'un accompagnement intensif parce qu'on ne pourra pas les positionner sur l'accompagnement intensif faute de places disponibles nous interpelle car la Loi est la même pour tous.

Comment seront appréciés les dépassements de taille de portefeuille ? Lorsque vous évoquez durablement quelle est cette durée ? Quels seront les règles de gestion que vous évoquez qui requalifierait un portefeuille accompagnement intensif en autre chose ? Qu'est-ce que sera ce « autre chose » ? Si les portefeuilles ne sont pas valorisés car il y a des requalifications nombreuses en autre chose, cela conduit à sous valoriser le travail fait et on masque le problème des moyens. Est-il cohérent de ne valoriser que les accompagnements intensifs en soustrayant tous les autres qui pourraient exister ? Ce sont les moyens qui doivent être débloqués.

Sur le tutorat qui n'en sera pas un, comment sera-t-il identifié pour l'agent qui accompagne ?

Le délai de l'échéance avant juin 2025 nous apparait très court sachant que les bascules nécessiteront un accompagnement tant pour le pilotage que sur l'accompagnement lui-même.

Réponses de la Direction

Le DG nous a demandé d'avancer sur les questions capacitaires. Quelle est la taille raisonnable d'un portefeuille de telle modalité ? Derrière cela, qu'est-ce qu'on fait quand on atteint le seuil capacitaire. Comment gommer ces questions structurelles quand on n'a pas la capacité collective. On peut avoir plus d'accompagnement sur un territoire que sur un autre. On va être capable de chiffrer tout ça. Concernant le sujet des personnes qui relèveraient d'un accompagnement social mais qui ne sont pas au RSA, aujourd'hui, ils sont en portefeuille suivi. Quand on fait les statistiques, on passe d'un suivi lourd à un suivi pour un DE autonome. On a pris la décision de les passer dans la case accompagnement global puisque les départements ne les prennent pas en charge.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP



RÉUNION DU 16 JANVIER 2025

CSEC

Comité Social et
Economique Central

On va enfin pouvoir poser un diagnostic et identifier les volumes pour les faire remonter aux Conseils Départementaux.

On n'aura pas la flexibilité de pouvoir créer des portefeuilles chaque fois que nécessaire. Aujourd'hui, on n'a pas les moyens d'adapter en permanence les portefeuilles. Il faut donc limiter les subdivisions (moins de segments).

On aura des solutions qui seront partielles par rapport aux attentes des élus du CSEC. Pour les tailles de portefeuille, la direction est d'accord qu'il faut travailler sur des critères précis et trouver des leviers.

Le Calendrier :

7 régions pilotes (ARA, Bretagne, CVL, GE, Guyane, IDF, PACA) pour prendre en compte les besoins et réalités du terrain à partir d'avril avec un retour d'expérience en septembre 2025, généralisation à compter de fin octobre/début novembre 2025.

SNAP Avis du SNAP

L'exigence de cet accompagnement intensif sur 6 mois renouvelable avec 2 entretiens par mois, 15h hebdomadaires, 2 jalons à 3 mois et 6 mois et l'accompagnement dans l'emploi plus la formation auquel s'ajoutent 180.000 DE supplémentaires sans effectifs et budget supplémentaires pose question quant à la capacité du réseau à absorber cette charge.

L'absorption annoncée par la DG sur la base à la fois de redéploiements de conseillers (équip'emploi, équip'recruit, acco global, AIJ, MET, l'augmentation des portefeuilles CEJ), d'externalisation d'activité avec la prestation Agil'cadres et de gains d'efficience reste virtuelle pour une bonne part. Même si la taille de 50 DE par portefeuille est un point positif, cela aura des effets collatéraux dont le corolaire sera l'augmentation notable des portefeuilles guidé et suivi. Le manque de ressources imposera de faire des choix en termes d'affectation des DE en accompagnement intensif ou de renouvellement de l'accompagnement au regard des places limitées. En effet, sur les solutions évoquées en séance aujourd'hui pour respecter la taille des portefeuilles, elles posent question. Cette approche qui vise à se centrer sur ceux qui ont le plus de besoin et à écarter ceux qui ont besoin d'un accompagnement intensif mais qu'on ne pourra pas positionner sur l'accompagnement intensif faute de places disponibles nous interpelle car la Loi est la même pour tous. Cela pose la question de l'équité de traitement des DE en fonction de leurs besoins.

Nous nous interrogeons sur les ressources à dégager au travers des différents leviers exposés notamment les moyens dégagés par les gains d'efficience.

Ce dossier reste très virtuel et nous serons confrontés à une dure réalité devant les charges à absorber et les moyens insuffisants pour le faire.

Par ailleurs, se pose la question de l'accompagnement des conseillers pour assurer ce nouvel accompagnement qui reste à notre sens insuffisant et les délais pour opérer la transformation qui sont là encore trop contraints et qui s'inscrivent dans le cadre d'un ensemble de programmes de transformation déstabilisant pour les équipes et les managers. Les agents auront beaucoup de difficulté pour s'approprier toutes les composantes des transformations dans ce contexte et les managers sont sur sollicités pour conduire tous les changements demandés.

Pour toutes ces raisons, le **SNAP** émet un avis défavorable.

Bilan du test « nouveau bouquet de service des psychologues du travail »

Le bouquet de services a été testé avec le réseau. Il a été conçu sur la base des activités réelles des psychologues du travail. La démarche s'inscrit dans une volonté de transformation, passant d'une approche centrée sur les prestations à une vision globale de services. Les psychologues du travail jouent un rôle clé dans notre organisation. Il y a un cadre qui peut être adapté en fonction des régions et des moyens disponibles.

Les nouveautés métiers se structurent autour des axes suivants :

- Le regard croisé sur la situation des DE ou sur une situation de recrutement
- L'accompagnement des DE autour du projet professionnel ou pour retrouver une dynamique.

5 régions ont été volontaires : Grand Est, HDF, IDF, La Réunion, Nouvelle Aquitaine.

Résultats du test :

La présentation au Comité de la DG a conduit à une priorisation de l'activité des psychologues du travail avec :

- Un volet principal sur l'accompagnement des DE (regard croisés - accompagnement individuel ou collectif en psychologie du travail sur 2 axes : évolution professionnelle et retrouver une dynamique – Animation d'ateliers thématiques).

PROCHE,
ACTIF,
humain!

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 16 JANVIER 2025

CSEC

Comité Social et
Economique Central

Au service du volet principal : l'appui interne auprès du collectif (actions de sensibilisation sur son champ d'expertise, animation de groupes d'échange ou de réflexion, partage de pratiques).

- Un volet optionnel sur l'offre de services employeurs : A prioriser en fonction des besoins spécifiques de l'agence et du profil de compétences du psychologue du travail – Appui à la dynamique stratégique partenariale.

La préparation du déploiement sera co-construite sur la base de groupes de travail thématiques DG/ régions et le bouquet ne sera déployé qu'à compter de septembre 2025 après la consultation du CSEC et des CSE.

SNAP Analyse du SNAP

Pour le **SNAP**, nous sommes satisfaits d'entendre la Direction rappeler que les psychologues du travail sont à part entière dans l'offre de service de France Travail.

L'étendue du panel de compétences des psychologues n'était pas toujours valorisée dans le cadre de leurs missions notamment sur le volet entreprise. L'évolution du bouquet de services peut être un levier intéressant même si le bilan présenté reste très succinct pour se forger une opinion.

Pourquoi qualifier d'optionnel le volet entreprise qui est un service qui a sa pleine utilité ?

Sur retrouver une dynamique, la thématique est large et revêt plusieurs réalités. Nous aurions souhaité un éclairage sur les typologies de problématiques prises en charge dans ce cadre-là.

Le **SNAP** pointe que les psychologues du travail sont les parents pauvres en matière de formation et à notre sens, ils ne doivent pas afficher une moyenne à 5 jours de formation par an au vu du panel de formations proposées.

Sur les temps d'échanges de pratique, ils sont insuffisants voire inexistantes et nécessitent d'être installés régulièrement.

Concernant la déontologie, la Direction a prévu des groupes de travail avec la direction juridique sur ce champ.

Sur le volet principal, le risque que les psychologues soient enfermés dans le projet et l'orientation existe. Le bouquet de services a l'objectif de les sortir de ce carcan. Ils continuent à faire de l'accompagnement à l'élaboration du projet et c'est souvent indissociable à des freins psychologiques. Sur la santé, elle devient prégnante. La prise en compte de problématiques psychologiques (et non pas la prise en charge qui ne relève pas de FT) ne répond pas à l'ensemble des besoins. La DG travaille à trouver les experts externes pour l'ingénierie de formation.

Par rapport à l'entreprise, il y a eu un cadre à savoir que l'accompagnement des DE reste la priorité. Il y a eu 49 entretiens tripartites entreprise – conseiller – psychologues. Ils sont intervenus dans l'appui à la définition du besoin en termes d'analyse de poste d'appui à l'ingénierie, d'aide à la décision en matière de recrutement et dans le maintien dans l'emploi.

Le positionnement des psychologues est transverse sur l'ensemble des champs. Le bouquet de service est un cadre dans lequel le psychologue va piocher. Il n'est pas question qu'ils mettent en place l'entièreté du bouquet. La DG souhaite évaluer les effets de l'accompagnement des psychologues dans un parcours. Il s'agit seulement de les mesurer.

Il n'est pas question que les psychologues aient des portefeuilles. Cet accompagnement a vocation à être ponctuel même si cela peut être sur une durée longue.

Il y a eu quelques résistances dans le test notamment sur le volet entreprises. Des craintes ont été identifiées au regard du rôle du psychologue par rapport à l'entreprise. Ce n'est pas un champ de compétences développées par tous les psychologues.

Sur la question des postes, il y a 951 psychologues au 31/12/24. France Travail est le plus gros réseau à l'échelon européen y compris au Etats Unis et au Canada. Une vingtaine de postes ne sont pas pourvus contre 70 auparavant, sachant que la répartition reste bien sur 1 psychologue/site (voir 2 selon la taille du site).

Sur le CEP, c'est notre ADN. Il faut le voir comme une manière d'accompagner.

Pour les situations exceptionnelles, il faut un cadre flexible et adaptable dans une volonté de protection des psychologues du travail. Il y a des psychologues qui ont été sollicités pour prendre en charge et traiter des conflits internes dans une équipe, par exemple.

Concernant les postes vacants, le **SNAP** a soulevé le problème de l'exigence d'une expérience pratique en matière de psychologie du travail pour les agents France Travail qui ont le titre de psychologues. Sans expérience en psychologie du travail, ils ne peuvent pas accéder à un emploi de psychologue du travail en interne.

Pour les collègues publics, il n'y a pas de sélections ouvertes permettant aux collègues détenteurs du titre d'accéder à cet emploi.

La Direction souligne que le sujet est à l'étude pour revoir cette exigence et bâtir une formation pour intégrer ce type de profils.

PROCHE,
ACTIF,
humain!

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 16 JANVIER 2025

CSEC

Comité Social et
Economique Central

Point d'étape sur la mise en place des EDO et des DPA

Le **SNAP** a fait remonter la difficulté de la durée des DPA qui vont au-delà des 45 mn et dont le cadencement peut mettre en difficulté l'agent et les DE.

Réponses de la Direction

La direction préconise de mettre un point de suivi à l'ordre du jour du prochain CSEC pour présenter des éléments chiffrés.

Il est trop tôt pour tirer des conclusions même si la Direction a pris en compte les points remontés par les élus du CSEC. Sur les consignes concernant les durées d'EDO, la préconisation est entre 15 et 30 mn. 80% des agences sont entre 15 et 20 mn. Sur le contenu de l'EDO, il est très borné. Il vise à tester un modèle. Les DE qui passent en EDO sont les DE qui faisaient un ESI donc la durée est moindre. Un premier entretien d'accompagnement a toujours existé. 80% des personnes avaient un 1^{er} entretien d'accompagnement dans les 6 mois. Donc, pour la Direction, la charge baisse.

Cela change les équilibres. Donc il y a des rééquilibrages de charges de travail à faire. L'algorithme lui-même visera à corriger ces éléments-là. On est là pour apprendre des choses notamment sur l'orientation. L'algorithme ne fera que des préconisations.

Le minimum pour les DPA est 30 mn mais c'est très diversifié. Il y a des agences qui font des DPA collectifs pour la modalité suivi.

En matière d'outils, il y a une FAQ. Des anomalies remontent mais ce n'est pas plus important que sur d'autres projets pourtant ce projet est plus conséquent.

Sur le DPA, on a probablement pensé, peut être à tort, que ça ne changerait pas tant que ça la pratique des conseillers et on s'aperçoit que notamment sur la contractualisation, il y a un inconfort sur les 15h. Il y a un besoin d'accompagnement.

Sur le timing, les décrets sont arrivés le 31 décembre 2024. Côté FT, la planification des EDO s'est faite 8 semaines avant. Le report a été prévu après les 8 semaines, il a donc été décidé de ne pas tout casser et de poursuivre pour éviter de désorganiser la planification établie. La conséquence principale, c'est que, comme les missions locales ne sont pas branchées au système, le transfert ne se fait pas automatiquement. A partir du 20 janvier 2025, ce sera le cas.

Sur les chiffres du stock, inscrire les personnes en stock ne générera pas plus de charge. Ce sont les échecs d'inscription qui généreront des entretiens. Le taux d'échec devrait être plutôt faible. On commencera par les jeunes, puis les BRSA. Pas de report de charge, ces personnes sont déjà orientées et accompagnées. Les BRSA n'ont pas été orientés sur FT avant d'être inscrits.

Sur Cap emploi et les limites affichées, on va voir comment on peut solutionner cela. Est-ce une question de charge ? Une question de pratique ? Si la pratique était celle-ci avant, les personnes étaient bien déjà à FT. Sur le point RQTH, c'est une difficulté que la DSI essaie de résoudre.

Le décret prévoit une reprise d'orientation si le Conseil Départemental (CD) ne prend pas en charge les publics dans les 6 mois. Les CD ne sont pas tous prêts à nous envoyer l'information et donc cela conduirait à considérer que cela reviendrait à confier tous les BRSA à FT. Au regard des systèmes d'information des Départements, le calendrier sur cette exigence-là va être détendue par l'Etat. Sa mise en œuvre ne se fera pas avant quelques mois concernant les 6 mois. Ce sera courant d'année.

Autre point, la Direction a besoin de creuser les éléments sur la modalité suivi et sur le guidé.

PROCHE,
ACTIF,
humain!

Syndicat National du Personnel de France Travail



Je scanne, j'adhère !

syndicat.snap@francetravail.fr

SNAP