

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

Ile de France

VOS ELUS CSE

Aline GAVATZ

aline.gavatz@francetravail.fr

Carmen MOLINO -
GUERRERO

carmen.molino@francetravail.fr

Manuela SOUSA MATOS
ATTIA

manuela.sousa-matos@francetravail.fr

Mikaël FOURRÉ

mickael.fourre@francetravail.fr

VOTRE DÉLÉGUÉE
REGIONALE
et RESPONSABLE de
SECTION

Mariama BLANCHOT

Snap.blanchot-IDF@francetravail.fr

VOS DÉLÉGUÉES
REGIONALES ADJOINTES

Marilyne BONNIER

marilyne.bonnier@francetravail.fr

Aline GAVATZ

aline.gavatz@francetravail.fr

Pour nous écrire,
cliquez **ICI**

CSE ordinaires des

27 et 28 février 2025 / 27 et 28 mars 2025

2^{ème} partie

Cette communication CSE porte sur des sujets opérationnels et métiers. Elle fait suite à celle du jeudi 17 avril dernier, laquelle traitait des questions RH et diverses.

Sujets traités dans la présente communication :

- Point d'étape EDO et DPA
- Consultation sur le CRE rénové
- Présentation du rapport d'expertise et consultation sur l'accompagnement intensif
- Information sur le dispositif OUIform

Les CSE de février et mars abordaient également :

- Information et consultation sur le projet de relogement de l'agence de Rueil-Malmaison
- Information en vue d'une consultation sur le projet d'extension de l'agence de Taverny

Ces 2 sujets seront détaillés dans notre prochain numéro Hors-Série « Ça bouge en IDF ».

Bonne lecture !



L'équipe SNAP IDF s'attache à être au plus près de vos attentes, à relayer vos demandes et alertes, pour remédier à toutes les difficultés et obstacles que vous rencontrez.

Faites-nous remonter vos questions, vos difficultés et vos alertes en cliquant **ICI**



CSE ordinaires

27 et 28 février – 27 et 28 mars 2025

Partie 2 - Page 2 / 7

CSE

Ile de France

• Point d'étape EDO et DPA

A ce sujet, voyez notre [communication nationale suite aux CSEC du 12 février](#).

La Direction Régionale IDF nous apporte les précisions suivantes :

- En ce qui concerne les inscriptions, au 24/02, la reprise de stock était finalisée pour les jeunes (50.000) et atteignait plus de 70% pour les ARSA (150.000) ;
- Pour les contacts d'orientation, au 26/02, l'organisation mise en place en IDF avait permis de prendre en charge 49.000 contacts d'orientation depuis le 2 janvier par la Direction de la production, réduisant ainsi la charge portée par les agences à 9.000 contacts d'orientation (au 13 février) ;
- Au niveau des entretiens de Démarrage de Parcours d'Accompagnement (DPA), au 23/02, 21.000 entretiens avaient été réalisés par les conseillers dans les agences ;
- Enfin, concernant les orientations EDO par France Travail, au 23/02, 10% des orientations réalisées se faisaient vers un autre acteur du Réseau Pour l'Emploi, dont 7% vers les Missions locales et 3% vers les Conseils départementaux. 🤔
- Aujourd'hui les plages DPA peuvent être assimilées à des plages contraintes, mais ce n'est pas leur vocation. La Direction travaille à ce que ces plages deviennent planifiables par les conseillers.
- Sur le contrat d'engagement, la DR indique que c'est au 1^{er} conseiller qui reçoit le DE de contractualiser l'engagement, à réviser ensuite par le conseiller désigné comme référent.
- La DR a été informée que certaines agences ont pu planifier 4 à 5 plages de DPA par conseillers durant quelques semaines. Les DAFT ont été alertés, la DR veille à ce que cette situation ne soit pas récurrente.

• Consultation sur le CRE rénové

Nous avons déjà traité ce point dans notre dernière communication ([CSE des 30 et 31 janvier 2025](#)). Le CSE de février a permis de recueillir l'avis des élus.

En complément des informations recueillies jusqu'à lors :

Chaque organisme référent d'un DE a obligation de contrôler l'assiduité et le respect par ce dernier des obligations énoncées dans le contrat d'engagement. La LPE remplace le système actuel de sanction (donnant lieu à une radiation parfois systématique) par un système dans lequel l'appréciation des manquements est globalisée afin de sanctionner un comportement général du demandeur d'emploi identifié par un « faisceau d'indices ».

La parution du décret en Conseil d'Etat est attendue pour préciser les éléments suivants :

- ✓ Les durées minimale et maximale de la suspension et de la suppression du revenu de remplacement et des allocations spécifiques aux jeunes ainsi que la part de ces revenus ou allocations pouvant être suspendue ou supprimée ;
- ✓ Les conditions dans lesquelles cette suspension ou cette suppression donne lieu à une radiation de la liste des demandeurs d'emploi et, le cas échéant, les durées minimales et maximales de cette radiation.





CSE ordinaires

27 et 28 février – 27 et 28 mars 2025

Partie 2 - Page 3 / 7

CSE Ile de France

Sous réserve de la parution de ce décret, la nouvelle procédure de contrôle doit se déployer le 1^{er} juin 2025, avec un point d'étape en décembre, pour une montée en charge progressive jusqu'en 2027.

La cible à cette date est de 1.5 millions de contrôles au niveau national, dont 285.000 contrôles en IDF.

La phase de tests en 2024

Les tests ont démarré fin mai, début juin, sur 8 régions (en bleu sur la carte ci-contre), sur 8 plateformes CRE, pour 36 sites.

La nouvelle procédure testée portait sur les situations simples, lorsque les éléments présents dans le dossier étaient suffisants pour permettre une décision, avec pour effet de raccourcir le traitement (absence de délai de prévenance et de délai de retour du questionnaire).

En cas d'avertissement avant sanction, la procédure classique s'appliquait, avec la période contradictoire pour laisser le temps au DE de fournir des justificatifs et de s'expliquer en entretien.



Mise en œuvre du CRE rénové en IDF

La plateforme CRE IDF est répartie en 4 équipes

Equipe Noisy-le-Grand
DD : 93, 94, 95

Equipe Bois Colombes
DD : 78, 92

Equipe Paris Ney
DD : 75

Equipe Lieusaint
DD : 77, 91

Rappelons qu'actuellement, les agences réalisent le suivi des manquements des DE au titre de la gestion de la liste, ainsi que des signalements auprès des plateformes CRE, avec comme 1^{er} objectif la redynamisation du parcours du DE (9.402 signalements en 2024).

La plateforme CRE, elle, procède à la vérification d'actes positifs, réels, sérieux et répétés de recherche d'emploi, essentiellement sur la base de requêtes, dans une moindre mesure sur la base des signalements agences, ou encore par contrôles aléatoires (101.023 contrôles en 2024).

En IDF, pour 2025, ce sont 165.000 contrôles qui sont attendus (NDLR : Soit une progression de près de 50% par rapport à 2024).

Jusqu'au 31 mai, le défaut d'assiduité se traduira encore par une sanction automatique.

A partir du 1^{er} juin, l'assiduité intégrera le « faisceau » d'indices et ne donnera plus lieu à sanction automatique.

En termes de moyens, 65 conseillers doivent venir renforcer les équipes CRE d'ici le 1^{er} juin, avec un plan de formation dont la durée variera en fonction de leur profil (Tableau ci-contre).

Nombre de jours de formation par profil	
Profil PAG / Recrutement externe	20 j
Profil GDD	10 j
Profil CDE	9 j
Profil CDDE	2 j





CSE ordinaires

27 et 28 février – 27 et 28 mars 2025

Partie 2 - Page 4 / 7

CSE

Ile de France

L'analyse du faisceau d'indices repose sur une grille dont les objectifs sont d'harmoniser les pratiques nationales et de faciliter l'examen des dossiers. Cette analyse peut, le cas échéant, déboucher sur une demande de justificatifs pour caractériser la situation sans ambiguïté.

La grille contient 27 éléments constitutifs du faisceau : l'abonnement aux offres, l'ORE, les candidatures et MER, la complétude d'ODD (l'outil « Organisation Des Démarches »), les activités déclarées, le suivi de prestations ou formations, etc...

Chaque élément est pondéré d'un niveau d'importance « fort » ou « modéré ».

Pour chaque élément du faisceau, la grille détaille ensuite des points d'observation qui, selon leur présence / absence / niveau, peuvent aboutir à un indice d'effectivité de la recherche, à un indice de besoin de redynamisation, ou un indice d'insuffisance de recherche. Le scoring est calculé par un algorithme.

Analyse du SNAP

Lors d'une récente visite sur site, fin janvier, nos représentants ont constatés le sentiment d'absence de consultation et de co-construction des équipes CRE. L'information vient essentiellement par bouche à oreille. Les agents se sentent totalement abandonnés dans ces changements, le recrutement des conseillers supplémentaires est complètement opaque.

Des inquiétudes naissent, liées aux conditions d'accueil des 65 renforts attendus. En effets, les conditions de place et de travail en Open Space sont déjà très difficiles et nuisent à la qualité du travail, d'autant que, le télétravail a été restreint, soi-disant pour renforcer la cohésion d'équipe.

Le télétravail sur 3 jours était favorable à l'exercice des missions. Selon les agents, il peut en résulter une moindre efficacité dans le travail.

Les problématiques mises en évidences sont malheureusement habituelles :

1. Charge de travail accrue :

L'augmentation prévue du nombre de contrôles (165.000 en IDF pour 2025) pourrait entraîner une surcharge de travail pour les agents, nécessitant une gestion efficace du temps et des ressources. Certes, le recrutement des 65 agents, des RM et des REA dédiés est en cours, mais pour des prises de postes en juin.

Comment atteindre les objectifs d'ici décembre, alors qu'ils augmentent de 50% par rapport à 2024, que les renforts ne sont pas arrivés et ne seront sans doute pas opérationnels avant septembre / octobre 2025 ?




2. Pression sur les agents :

Les agents ressentiront inévitablement une pression accrue liée aux objectifs de performance, pour atteindre des cibles peu réalistes au vu du contexte, ce qui risque d'affecter leur qualité de vie professionnelle.

3. Risques d'arbitraire dans l'évaluation :

Il existe un risque que l'évaluation basée sur un faisceau d'indices soit subjective ou arbitraire, ce qui pourrait engendrer des tensions avec les demandeurs d'emploi. Les contrôles actuels n'aboutissent déjà pas à une procédure et des décisions homogènes. Qu'en sera-t-il avec les multiples faisceaux d'indices qui pourraient être des indicateurs intéressants, mais qui manquent d'objectivité quantitative ?

 Un simple calcul mathématique montre que ce sont non pas 65 renforts qui devraient être mobilisés, mais plutôt une centaine. Autant de conseillers à prélever sur le réseau. D'ailleurs, comment ces prélèvements seront-ils compensés localement ?

Réponse de la DR : Les agents recrutés sur le CRE ne seront pas compensés sur leur site d'origine...

Par ailleurs, d'autres difficultés persistent : manque de communication avec le réseau, pratiques des agences qui conduisent parfois à des signalements inadaptés.





CSE ordinaires 27 et 28 février – 27 et 28 mars 2025 Partie 2 - Page 5 / 7

CSE Ile de France

SNAP Le SNAP s'inquiète de la déconnexion des objectifs fixés au vu du contexte, et du fait que les agents des plateformes devront en parallèle s'approprier les évolutions. La Direction a mis une nouvelle fois « la charrue avant les bœufs ». Nous pouvons admettre à sa décharge que la LPE s'est faite dans la précipitation, mais une organisation plus fine aurait été la bienvenue.

Aussi, au regard de la pression exercée sur les effectifs, le SNAP IDF a voté contre ce projet.

• Présentation du rapport d'expertise et consultation sur l'accompagnement intensif

Le [CSE de janvier](#) a voté une expertise sur le projet « Accompagnement Intensif. Nous vous indiquons ci-dessous les principaux enseignements de ce rapport, ainsi que nos commentaires.

1. Problèmes Soulevés :

Le projet est davantage présenté sous l'angle des principes que de son opérationnalité concrète. Les détails sur la mise en œuvre, les ressources nécessaires et les impacts sur les agents ne sont pas suffisamment clairs. Le rapport souligne qu'il manque une étude approfondie de l'organisation actuelle, ce qui empêche une évaluation précise des impacts du projet sur les conditions de travail et la santé des agents. La direction ne fournit pas d'évaluation claire des charges de travail avant et après la mise en œuvre du projet, ce qui complique l'analyse des risques psychosociaux.

SNAP Nos commentaires :

- **Hétérogénéité** : Le projet d'accompagnement intensif pourrait être appliqué de manière inégale dans les différentes agences, ce qui pourrait conduire à un accompagnement moins efficace pour certains DE.
- **Charge de Travail Accrue** : La mise en place de portefeuilles réduits à 50 demandeurs d'emploi par conseiller pourrait paradoxalement augmenter la charge de travail des agents, surtout si le flux de DE augmente.
- **Risques Psychosociaux** : Les changements fréquents liés aux différentes évolutions déployées au pas de charge et la pression pour atteindre des objectifs quantitatifs peuvent générer du stress et des risques psychosociaux parmi les agents, affectant leur santé mentale et physique.
- **Manque de Visibilité et d'Information** : Les agents expriment une frustration face à un manque d'informations claires concernant les modalités opérationnelles du projet, ce qui engendre confusion et incertitude.
- **Impact sur la Qualité du Suivi** : La fréquence des suivis (deux fois par mois) pourrait nuire à la qualité des interactions avec les DE, car cela ne prend pas en compte la diversité des situations individuelles.

2. Les préconisations du rapport :

- a) **Renforcement de la Communication** : Améliorer la communication autour du projet pour que tous les agents soient bien informés des changements et des attentes ;
- b) **Évaluation Continue de la Charge de Travail** : Une analyse régulière de la charge de travail doit être effectuée pour s'assurer qu'elle reste gérable et ne dépasse pas les capacités des agents ;
- c) **Mise en Place d'Actions Préventives** : Des actions doivent être mises en place pour prévenir les risques psychosociaux, notamment par une meilleure gestion du stress au travail et une attention accrue aux conditions de travail ;





CSE ordinaires 27 et 28 février – 27 et 28 mars 2025 Partie 2 - Page 6 / 7

CSE Ile de France

- d) Flexibilité de l'accompagnement : Adapter les modalités d'accompagnement aux besoins spécifiques des DE plutôt que d'imposer une approche uniforme qui pourrait ne pas convenir à tous ;
- e) Suivi des Indicateurs Psychosociaux : Mettre en place un système pour suivre les indicateurs liés aux RPS ;
- f) Formation et Sensibilisation : Former les agents sur la gestion du stress et sur les meilleures pratiques en matière d'accompagnement peut aider à améliorer leur bien-être au travail.

SNAP Quel est l'accompagnement des conseillers dans cette nouvelle façon de travailler pour l'accompagnement intensif ? Comment peut-on passer d'une gestion de portefeuille avec jalon temporalité, défini avec le DE et le conseiller, à un suivi sur une période de 6 mois avec 2 rencontres par mois ?

Il serait opportun que la DR laisse s'instaurer un dialogue social plus actif pour discuter des impacts du projet et ajuster les mesures en conséquence. Elle permettrait ainsi aux agences une certaine flexibilité dans l'application, afin qu'elles puissent s'adapter aux réalités locales tout en respectant les objectifs globaux.

Déjà, lors des CSEC de fin 2024 / début 2025, le SNAP s'interrogeait :

- CSEC du 11 décembre 2024 : « Ce dossier brasse beaucoup de données virtuelles et nous serons confrontés à une dure réalité devant les charges à absorber et les moyens insuffisants pour le faire » ;
- CSEC du 16 janvier 2025 : « 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 sont de nature à déstabiliser les conseillers ».

Retrouvez l'avis formulé par le SNAP en CSEC [ICI](#).

Le SNAP IDF ajoute les remarques suivantes :

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.

Notons que le projet de « nouvelles » MSA avait été pensé sur le temps long depuis plusieurs mois / années par la DG. Sa réflexion et ses expérimentations se trouvent « court-circuitées » par la LPE. Or, plutôt que de remettre en question la pertinence des travaux au vu de l'évolution du cadre, la Direction « bidouille » pour l'adapter aux contraintes de la LPE, ce qui est de notre point de vue la pire des solutions.

N'oublions pas qu'en Ile de France les difficultés liées au déploiement de l'accompagnement intensif seront décuplées. En effet, notre région souffre d'une forte rotation des effectifs : souhaits de départ (ou retour) en province, départs en retraite, CDD qui ne sont pas renouvelés ou ne restent pas (par choix).

Ce turn-over a également pour conséquence de faire baisser l'ancienneté et le niveau global d'expérience et de compétence de l'ensemble du personnel francilien.

Pour rappel dans notre [communication de juin 2020](#), intitulée « perte d'expertise », le SNAP IDF alertait déjà sur la perte de compétences à venir, sachant que plus de la moitié du personnel avait plus de 45 ans et que les effectifs sont maintenant moins formés qu'auparavant (ou du moins pas de façon complète et optimale).

Nous vous invitons à lire ou relire le point « Les enseignements de l'expérimentation MSA » sur notre [communication CSEC des 9 & 10 avril 2025](#).

3. Recueil d'avis en CSE IDF

En écho à l'argumentaire développé en CSEC, le SNAP IDF émet un avis « Contre » circonstancié, présenté en commun par la majorité des organisations syndicales.

Retrouvez le texte de cet avis circonstancié [ICI](#).





CSE ordinaires

27 et 28 février – 27 et 28 mars 2025

Partie 2 - Page 7 / 7

CSE

Ile de France

SNAP Le point de vue du SNAP

Le SNAP IDF souligne souvent en CSE que les présentations de la Direction ne font pas d'état des lieux exhaustif permettant de synthétiser le contexte, la situation, les forces et les faiblesses existantes et de mesurer la pertinence du déploiement d'un projet ainsi que des étapes et moyens pour y parvenir.

En effet, engager un projet sans établir de photo de départ risque, comme toujours, de créer davantage d'obstacles que de solutions, de mettre le personnel et les usagers dans des situations aussi improbables qu'impossibles (*la LPE l'illustre parfaitement*). Cette tendance à la précipitation reflète souvent une volonté de forcer la réussite rapide d'une idée, au mépris des réalités opérationnelles.

À terme, la priorisation de la vitesse d'exécution s'avère contre-productive, retardant paradoxalement la mise en œuvre. Ce manque de préparation pousse souvent les décideurs à détourner l'attention de leur propre imprévoyance en imputant les échecs aux exécutants, pour masquer leurs propres carences en planification. Le SNAP met en garde contre cette réaction contre-intuitive.

La Direction doit avoir à l'esprit que les agents et les équipes d'encadrement n'ont pas d'emprise sur les déploiements. Les alertes des groupes de travail ou des OS, en amont, ne sont que trop partiellement entendues. Il appartient à la Direction de prendre sur elle la responsabilité de la précipitation, du manque de préparation et des contres ordres de plus en plus récurrents.

Notre empathie va non seulement vers le personnel qui doit mettre en œuvre les décisions, mais également aux intermédiaires. Ceux-ci sont bien embarrassés de devoir annoncer constamment des changements de dernières minutes. Ils se trouvent malheureusement sous le feu croisé des frustrations et des colères, légitimes, de leurs collègues.

• Information sur le dispositif OUIform

A ce jour, les acteurs du RPE utilisent des applicatifs différents pour la recherche de formation et le positionnement des DE. France Travail utilise Aude Formation, sur lequel nombre d'irritants ont été identifiés (peu d'outils d'aide à la décision, la multiplicité des catalogues, le manque de pertinence des résultats de recherche), de même pour CAP Emploi depuis le rapprochement. Nos autres partenaires utilisent OUIform depuis 2019.

A partir de novembre 2023, trois 1^{ères} régions ont été pilotes pour la mise en œuvre de OUIform à France Travail, avec deux fonctionnalités principales : "Rechercher une formation" et "Positionner".

D'avril à septembre 2025, 7 nouvelles régions intègrent le pilote : Auvergne Rhône-Alpes, Bretagne, Centre Val de Loire, Grand Est, Guyane, Ile-de-France, Provence Alpes Côte d'Azur.

Un retour d'expérience est prévu en septembre pour une généralisation à tout le réseau à l'automne 2025.

Avec OUIform, l'objectif est de partager, entre tous les acteurs du RPE, un outil plus simple, plus complet et plus ergonomique.

SNAP Il est "heureux" que la Direction reconnaisse (enfin !) que la multiplicité des logiciels et applicatifs actuellement en usage, notamment Aude Formation et OUIform, engendre une complexité inutile dans le processus de recherche et de positionnement des formations. Ce "mille-feuille" d'outils non centralisés nuit à l'efficacité des conseillers et complique l'accès à une information claire et pertinente. Cette complexité entraîne une perte de temps considérable et une frustration chez nos collègues.

