



RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

VOS ELUS CSE

Frédérique SERIN

Vincent MUTEL

Karine BENAZECH

Yves CIUTAT

Sophie GRIL

Frédéric TERRAL

Marc CASTEILTORT

Mina AZZA

Joel ETIENNE

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Jean Luc BONNET

VOTRE DELEGUE REGIONAL ADJOINT

Sophie GRIL

Consultation sur la Situation Economique et Financière 2023

La situation économique et financière 2023 de France Travail recueille un avis défavorable majoritaire du CSE.

En préambule, le **SNAP Occitanie** tient à dissocier son avis sur le sujet de la présentation claire et concise qui en a été faite par le Responsable du Service et de la qualité des informations produites par son équipe lors de la séquence d'information.

Il y a un an, le **SNAP Occitanie** donnait un avis favorable à la situation économique et financière de notre Etablissement considérant qu'elle était sous contrôle. Force est de constater que cette situation a évolué considérablement dès l'année 2023 et, surtout, que les perspectives s'assombrissent sensiblement.

Il en va ainsi du budget d'intervention en baisse tant au niveau de son exécution (année 2023) que de sa notification (année 2024). Ce qui se traduit essentiellement par la diminution du poste formation soit autant de possibilités de développement de compétences ou de qualifications annihilées pour les demandeurs d'emploi. Et ce n'est pas, à contrario, la hausse du poste des prestations sous-traitées qui va mettre du baume au cœur du personnel de France Travail.

De même, le fléchissement de budgets spécifiques (AIJ, CSP), tels que notifiés à France Travail Occitanie pour cette année, va induire soit une réduction des ressources dédiées soit une plus forte mobilisation du budget de France Travail soit la combinaison de ces deux facteurs ! Et tout laisse à penser que cette configuration d'une prise en charge grandissante par France Travail, pour financer des dépenses autrefois prises en charge par l'Etat ou le FSE, ne va faire que s'accroître.

Le **SNAP Occitanie** le reconnaît : tant en 2023 qu'en 2024, notre Etablissement a bénéficié d'une hausse de son plafond d'emploi CDI, dans des proportions bien différentes cela étant. Cette double disposition n'a, cependant, rien eu de l'effet d'aubaine mais a résulté de facteurs multiples et divers, à savoir le contexte socio-économique alors que la crise sanitaire a laissé la place à un contexte inflationniste et les prémices de la création de France Travail. Mais, alors que notre Etablissement est à un moment charnière de sa transformation, le risque d'une déperdition d'une partie de ses ressources va grandissant sans pouvoir, aujourd'hui, le quantifier.

Les résultats de l'expérimentation BRSA menée en Aveyron le prouvent : des acteurs volontaristes, du temps laissé et des ressources accordées sont les facteurs de la réussite tant en matière de satisfaction que de retour à l'emploi.

A l'opposé de cette configuration idoine, notre Etablissement chemine sur la corde raide avec une dichotomie entre hausse à venir de sa charge (ne serait-ce que celle des inscriptions) et baisse probable de ses moyens (tant en termes de budget que de personnes).

A ce constat déjà bien sombre, le **SNAP Occitanie** tient à ajouter deux remarques :

- La part grandissante du recours à l'IA au sein de notre Etablissement ne permet pas, à ce stade, d'en mesurer l'impact sur les budgets d'intervention comme de fonctionnement, d'exécution comme de notification.



RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

- L'évolution de notre masse salariale est marquée, ces dernières années, par le recul du salaire de base par rapport à l'inflation et la part prépondérante des éléments variables, des primes et des indemnités. Cette tendance n'a malheureusement pas vocation à s'infléchir avec les dernières décisions relatives à la NAO.

En conclusion, le **SNAP Occitanie** s'interroge et interroge la Direction sur la capacité future de notre Etablissement face à ses besoins d'investissement dans un contexte de prise en charge croissante des dépenses par l'Opérateur, d'extension de son périmètre d'actions et de réduction de ses ressources en personnel.

Pour toutes ces raisons, le SNAP Occitanie émet un avis défavorable à la situation économique et financière de France Travail Occitanie.

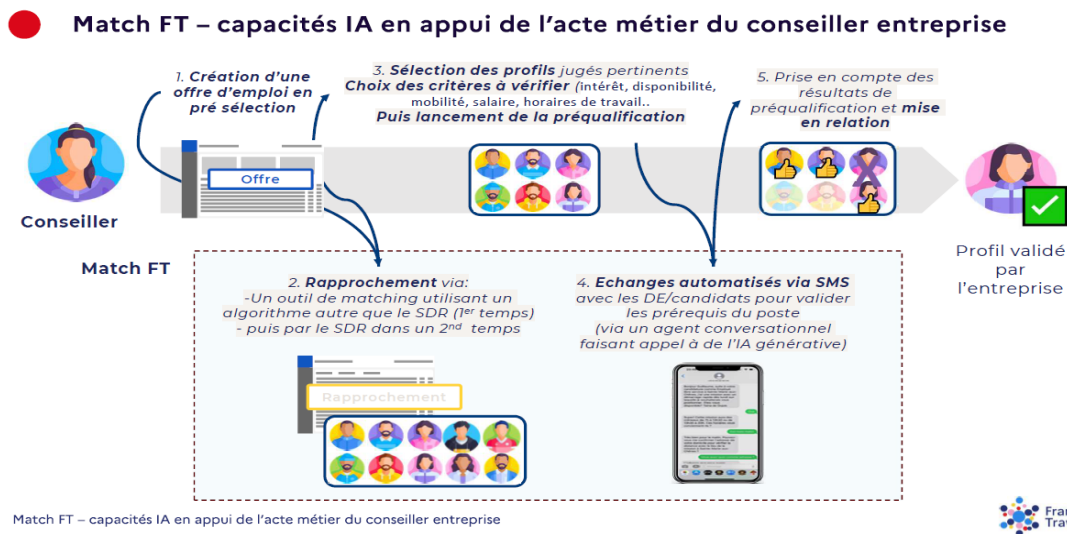
Point d'étape sur les tests IA

Depuis son ouverture, courant septembre, 800 utilisateurs de Chat FT ont été dénombrés dont 15% émanant de la Région Occitanie. Ce qui ressort c'est la facilité d'utilisation de Chat FT et de Chat Doc.

La majorité des cas d'usage porte sur l'aide à la rédaction et le résumé de texte, de note ou de support. Une 1^{ère} bibliothèque des cas d'usage va être lancée courant novembre.

Un autre outil utilisant l'IA générative et l'IA statistique est en cours de déploiement : il s'agit de Match FT (anciennement Qualif IA) qui a pour intérêt de réaliser du matching afin de faciliter le rapprochement.

Cet outil ne pourra être utilisé qu'en cas d'offres avec présélection et sera amené à conduire une analyse de pertinence entre l'IA et SDR (soit le Système De Rapprochement, système actuel de France Travail).



PROCHE,
ACTIF,

humain. Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

Je scanne, j'adhère !





RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

Il y aura généralisation de ce système en fonction de sa plus-value sachant que le conseiller doit rester actif et en veille.

Il sera important d'appeler les DE non retenus et d'être vigilant sur la formulation des SMS afin que ces derniers ne soient pas perçus comme frauduleux mais bien envoyés au titre de France Travail.

Un autre outil est phase de construction : il s'agit de Qualif FT (anciennement Match FT !), outil visant à faciliter la rencontre entre les DE et les entreprises mais sans offre. Cet outil autorise, sur la base d'échanges entre l'IA et le DE sur sa zone de recherche, ses centres d'intérêts, ..., à fournir une proposition d'entreprises pouvant répondre aux critères prédéfinis.

A terme, il est prévu le même système orienté vers les entreprises (postes de travail, intérêt à y travailler) afin de les mettre en relation avec des DE pouvant correspondre aux profils recherchés.

En Région, la Direction a fait le choix d'ouvrir l'accès de Chat FT à l'ensemble du personnel, sur la base du volontariat. L'arbitrage est toujours en cours concernant l'accès aux deux autres outils (Match FT et Qualif FT).

Le **SNAP Occitanie** reconnaît l'intérêt de ces points d'étapes réguliers au regard de l'évolution en nombre de ces outils et de l'usage toujours plus important de l'IA générative. Le **SNAP Occitanie** attend les retours de l'enquête pour avoir des éléments qualitatifs et non pas uniquement quantitatifs.

Le **SNAP Occitanie** rappelle à la Direction l'importance de mener régulièrement une information et une appropriation de ces outils auprès de l'ensemble du personnel.

Enfin, le **SNAP Occitanie** souhaite connaître les éventuelles interactions entre Match FT et les dossiers des demandeurs d'emploi : l'utilisation de Match FT sera-t-elle tracée dans les échanges sur le dossier du DE ? Est que cette utilisation peut être de nature à modifier l'ORE du DE ?

La Direction précise que, concernant le traçage dans le dossier du DE, rien ne se fera automatiquement : c'est le conseiller qui doit tracer l'acte métier. A ce stade des tests et autres cas d'usage, aucun pont avec l'ORE n'est possible.

L'IA a pour intérêt d'être entraînée statistiquement. L'IA n'a pas d'émotion et, à ce titre, ne peut pas remplacer l'humain mais l'accompagner en lui proposant un panel de choix plus large que celui auquel l'humain pourra penser et qu'il décidera de retenir ou pas.

De même l'utilisation de l'IA n'a pas pour but de diminuer le niveau d'exigence dans le recrutement du personnel de France Travail.

De plus, l'IA n'est pas obligatoire : un agent ne pourra pas se voir reprocher de ne pas l'utiliser et il n'y aura pas d'indicateur sur le taux d'utilisation de l'IA.

Aujourd'hui l'outil utilisé se veut générique : bientôt des capsules permettant d'utiliser des données internes seront livrées. Par ailleurs, il est prévu, pour des profils spécifiques (RH, GDD), des habilitations différenciées.

PROCHE,
ACTIF,

humain Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

Je scanne, j'adhère !





RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

Point d'avancement sur l'expérimentation MSA

Pour rappel, une expérimentation est actuellement menée sur les MSA (Modalités de Suivi et d'Accompagnement) à partir de 2 modèles différents.

Le modèle 1 repose sur le besoin du DE : des jalons comme autant de corde de rappel sont posés pour chacun des segments (employable, en recherche d'emploi, projet professionnel, socio-professionnel, social exclusif). Il n'y a pas de taille maximale de portefeuille pour chacun de ces segments. L'instauration de portefeuilles pour les CDE et/ou de portefeuilles mutualisés reste à la main des agences.

Le modèle 2 repose sur l'alliance de travail. Deux types de portefeuilles coexistent : des portefeuilles restreints avec un accompagnement intensif et des portefeuilles volumineux.

Cette expérimentation fait l'objet d'un suivi au niveau national (via des Visios, une hotline) et au niveau régional (via des Visios, une réunion hebdomadaire de suivi et des événements de types séminaires, team building, groupes de travail).

A date, toutes les agences concernées ont basculé et tous les DE relèvent de l'un des nouveaux segments ou portefeuilles.

Les résultats devront être appréhendés à l'aune de la mobilisation de l'offre de service via une comparaison entre agences des modèles 1 & 2 et une comparaison entre agences expérimentales ou non.

Plusieurs issues sont possibles après l'évaluation des résultats de cette expérimentation : choisir 1 de ces 2 modèles, n'en retenir aucun, mettre en œuvre une version hybride.

Le **SNAP Occitanie** souhaite connaître les critères retenus permettant l'évaluation de cette expérimentation.

Le **SNAP Occitanie** s'interroge sur les raisons ayant poussé, pour le modèle 1, à imposer le système du suivi délégué au regard des contraintes techniques, opérationnelles et organisationnelles ayant impacté grandement le démarrage effectif du suivi et de l'accompagnement des DE.

Le **SNAP Occitanie** s'enquiert du caractère obligatoire ou non de la constitution de portefeuilles mutualisés.

Le **SNAP Occitanie** demande à connaître la prestation Direction Emploi, nouvellement déployée pour le segment « RE » (Recherche d'Emploi).

Le **SNAP Occitanie** questionne la Direction sur les DE orientés vers un prestataire voire vers le psychologue du travail : ces DE identifiés comme étant « en déduction » des portefeuilles conservent-ils un conseiller référent ?

Par ailleurs, le **SNAP Occitanie** se préoccupe de la situation des DE codifiés dans le segment SE (Social Exclusif) : comment la Direction peut-elle s'assurer de leur prise en charge au regard, notamment, des relations très disparates entre les Conseils Départementaux et les agences dont ils relèvent ?

PROCHE,
ACTIF,

humain. Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

Je scanne, j'adhère !





RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

Enfin, le **SNAP Occitanie**, toujours sur le modèle 1, tient, d'ores et déjà, à porter deux alertes comme autant de points d'attention :

- Le DE est amené à voir sa situation, et donc son besoin, évoluer au fur et à mesure de l'avancement dans ses démarches de recherche d'emploi. Dès lors, tout naturellement, il va changer de segment et, à fortiori, changer de conseiller référent ce qui contrevient au principe même de la personnalisation de la relation de services.
- Le conseiller, lui, va être amené à suivre et accompagner des DE présentant une typologie homogène de besoins ce qui peut le conduire à ressentir une forme de lassitude à effectuer des activités identiques.

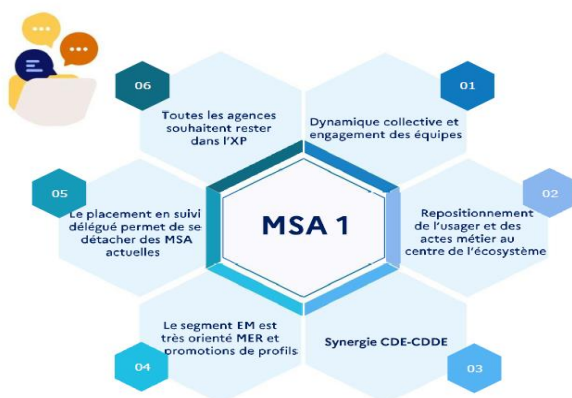
Les réponses de la Direction :

- L'évaluation va être établie sur la base du taux de retour à l'emploi et des propositions de services effectuées. Pour la Direction, rien ne dit que le modèle 1 sera au final validé parce qu'il y a plus d'agences qui l'expérimentent. Moins d'agences ont été retenues sur le modèle 2 mais elles disposent de plus de marges de manœuvre.
- Le suivi délégué a été imposé par la DG. La Direction est consciente de l'irritant constitué par les outils et de la charge de travail inhérente dans une période peu idéale. Elle précise que ces contraintes seront prises en compte dans l'évaluation de l'expérimentation.
- La mise en œuvre de portefeuilles mutualisés n'est pas obligatoire.
- Concernant la nouvelle prestation, deux lots ont été lancés pour la Région et deux prestataires ont été retenus (CFC & Altédia). Le coût moyen de la prestation est de 433€.

La Direction reconnaît que le travail n'a pas été évident sur la période estivale et félicite les agences pour le travail effectué dans des conditions difficiles. **Elles auraient pu mais aucune agence n'a choisi de sortir de l'expérimentation.**

Principaux enseignements

Retours positifs des équipes



PROCHE,
ACTIF,

humain. Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

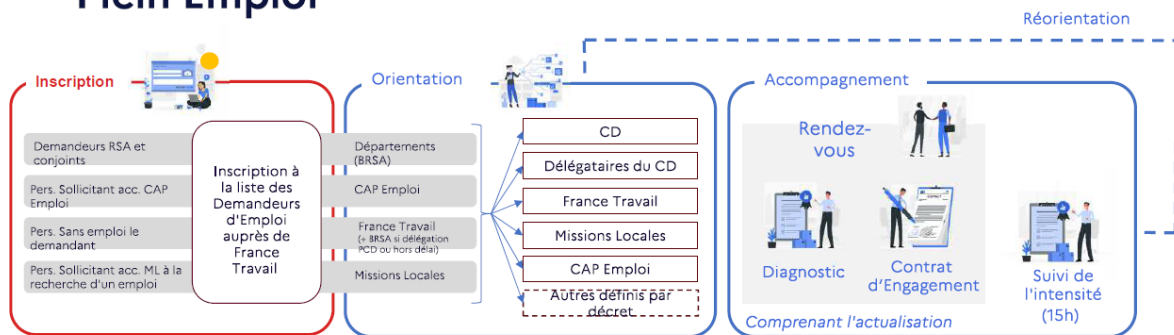
Je scanne, j'adhère !



Information sur l'évolution du processus d'inscription au contrat d'engagement

L'évolution du processus d'inscription avec un élargissement des publics inscrits à France Travail (et la fin des ESI en corollaire) répond aux dispositions de la Loi « Plein Emploi » et au principe du « dites-le nous une fois pour toute quel que soit l'opérateur ».

Le processus d'inscription, d'orientation et d'accompagnement FT intégrant les exigences Loi Plein Emploi



Les populations concernées par l'inscription

La Loi pour le Plein emploi élargit la notion de demandeur d'emploi au 1^{er} janvier 2025 : inscription de toute personne en recherche d'emploi ou ayant besoin d'un accompagnement



*principalement les personnes licenciées après avoir été accompagnées dans l'emploi par un conseiller cap emploi, étant entendu que depuis le rapprochement Pole emploi / cap emploi, les DEBOE comme tout DE sont accueillis en agence France Travail, dans les teams handicap composées de conseillers France travail à dominante handicap et de conseillers cap emploi.





RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

L'inscription sur le flux aura pour point de départ le site internet de France Travail avec, à partir d'avril prochain, un script adapté et une DAL simplifiée.

L'inscription en automatique sera permise via le croisement des fichiers et des données émanant des Conseils départementaux, des missions locales et des Cap Emploi.

Concernant l'actualisation, de nouvelles catégories vont être créées : la catégorie 9 pour les Jeunes, la catégorie 10 pour les ARSA (Allocataires du RSA). L'actualisation sera hybride selon que ces publics soient, ou non, indemnisés par France Travail.

Une fois inscrit, le DE devra être orienté via un court entretien : dans ce cadre-ci, l'orientation doit être comprise comme permettant de déterminer la structure référente de l'accompagnement et non comme étant l'orientation professionnelle au sens métier. La Direction précise qu'un travail est en cours pour calibrer la durée de cet entretien d'orientation : à titre d'exemple, dans les Régions Centre ou Grand Est, la durée prévue est de 15 minutes.

Selon leurs niveaux de qualification, leurs aspirations, leurs freins, ...ces nouveaux publics (BRSA, BOE, Jeunes) seront orientés vers la structure idoine puis positionnés, en conséquence, dans un parcours social, socio professionnel, professionnel.

Afin de déterminer le parcours le plus pertinent, un diagnostic de situation sera mis en œuvre. Il s'agit du 1^{er} acte de l'accompagnement. Ce diagnostic, global et à 360°, se veut itératif et co-construit avec l'ensemble des acteurs.

De ce diagnostic découle la détermination du plan d'actions associées et le démarrage effectif de l'accompagnement.

Le tout sera formalisé via le contrat d'engagements réciproques qui va reprendre les actions, les moyens, les obligations (implication, assiduité, communication,..) et le délai. Une signature manuscrite sera nécessaire, du moins au départ, pour entériner ce contrat d'engagement qui portera aussi la mention de l'intensité du suivi.

Ce nouveau processus doit permettre une mise en œuvre rapide entre les phases de l'orientation, du diagnostic et de l'accompagnement.

Un numéro de téléphone national (numéro vert) va être lancé pour rassurer et informer ces nouveaux publics.

Les Volontaires de Services Civiques devront être accompagnés afin qu'ils soient prêts.

Bien que la Direction ne soit pas en mesure de fournir au CSE les chiffres du nombre de personnes supplémentaires à inscrire auprès de France Travail Occitanie, elle se veut rassurante : **l'inscription pour tous ne va pas se traduire par un accompagnement de tous par France Travail.**

La Direction précise qu'une journée (le 21 novembre) va être consacrée spécifiquement à l'impact de cette Loi pour les sites afin de rassurer les agents au travers d'un atelier dit Cadène.

PROCHE,
ACTIF,

humain : Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

Je scanne, j'adhère !





RÉUNION DU 31 OCTOBRE 2024

Peut-être aurait-il fallu proposer le contenu de cet atelier Cadène aux élus pour les rassurer et leur permettre de mieux appréhender l'ensemble des champs qui impacteront le réseau, la ligne managériale et les fonctions supports ?

Le support détaille toutes les configurations mais ne permet pas de mesurer de façon opérationnelle les impacts sur les sites et les agences. Il ne comporte pas d'information fiable à la maille départementale sur le nombre de personnes concernées par ces dispositions et sur l'évolution des portefeuilles avec l'arrivée de nouveaux DE. Le sujet demeure donc difficile à appréhender dans ses aspects organisationnels et au niveau de la charge de travail.

Par ailleurs, le **SNAP Occitanie** formule deux remarques.

- Le terme « orientation » est très mal choisi, car, pour les conseillers, il est lié au diagnostic et à l'orientation professionnelle.
- Il convient de prévoir le temps préparatoire nécessaire car les collectifs sont fatigués. Le contrat d'engagement implique une intensité difficilement appréciable en termes de mise en œuvre ouis de suivi et ces éléments vont s'imposer aux équipes.

Le CSE Occitanie demande à la Direction à être consulté sur ce processus. La Direction refuse arguant que la déclinaison de ce processus est identique quel que soit l'établissement et propose un complément d'information avant la fin de l'année.

Le Secrétaire du CSE donne lecture de la résolution suivante :

« Le CSE, réuni, le 31 octobre 2024 sur le point IV à l'ordre du jour, constate que le projet d'évolution du processus d'inscription au contrat d'engagement présenté pour simple information implique des mesures d'adaptation au sens de l'article L 2316-20 du Code du travail. En conséquence, le CSE :

- DEMANDE l'ouverture d'une information/consultation du CSE sur lesdites mesures au périmètre de l'établissement OCCITANIE,
- DECIDE d'ores et déjà, pour le cas où la direction passerait outre la présente délibération, de mandater son Secrétaire pour engager en son nom toute action, en ce compris judiciaire, afin d'obtenir l'ouverture de cette consultation et de sanctionner l'entrave portée au fonctionnement régulier du CSE ».

Cette résolution a été mise au vote et a été adoptée à une large majorité des élus.

Le SNAP Occitanie a voté pour cette résolution considérant le fort impact de ce projet et le faible niveau d'information à la maille la plus fine pour les sites, les ELD et les conseillers.

PROCHE,
ACTIF,

humain :

Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr

Je scanne, j'adhère !

