RÉUNION DU 6 NOVEMBRE 2025

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

Ordre du jour de la réunion

- **Consultation sur la généralisation de l'outil Ouiform**
- **Point d'étape sur la démarche Efficience**

En amont de la réunion, le SNAP a souhaité alerter la Direction sur à la nouvelle cyber attaque que vient de subir France travail et souhaiterait avoir des informations complémentaires sur celle-ci qui s'est déroulée le 29 octobre dernier et qui fait suite aux autres cybers attaques dont la dernière en mars 2024 et qui concernait 43 millions de DE.
Il semblerait que cette dernière concerne 340 000 DE potentiellement, qu'elle soit revendiquée par un groupe cyber criminel « STORMOUS » sur le dark web et aie compromis les données de 30000 inscrits à France Travail.
De ce fait au **SNAP**, nous sommes preneurs de toutes les informations et explications sur ce sujet.
La Direction nous signale qu'elle apportera quelques éléments durant ce CSEC.

SNAP Consultation sur la généralisation de l'outil Ouiform

Un vote majoritairement favorable est obtenu avec 12 voix POUR dont le **SNAP** sur 21 votants.

L'avis du SNAP :
Suite au pilote réalisé dans 6 régions ARA, PACA, Grand Est, IDF, CVL et Bretagne du 11 avril au 6 novembre, le **SNAP** constate que plus de 14000 Conseillers sont habilités dont plus de 800 de Cap Emploi, que 2/3 des Conseillers ont bénéficié d'un temps d'appropriation et que plus de 53% des positionnements ont été réalisés via l'outil ouiform à fin septembre 2025.
Les principales difficultés qui ont été remontées étaient dues au maintien de AUDEF et au manque de référent démultiplicateur au sein de chaque agence.
A ce titre, Le SNAP questionne la Direction sur les solutions proposées pour améliorer et résoudre ce retard ?

Pour Cap emploi, l'utilisation est particulièrement positive avec 80% des positionnements réalisés via l'outil.

Au vu de ces éléments et en espérant la résolution des problèmes remontés avec un bilan à la suite de la généralisation, le **SNAP** émet un avis favorable sur la généralisation de Ouiform.

RÉUNION DU 6 NOVEMBRE

CSEC Comité Social et Economique Central

Point d'étape sur la démarche Efficience

Ce point d'étape a pour objectif de nous délivrer les dernières informations sur le Levier 1, le Levier 3 et le Levier 7 avec notamment un focus sur le RPA, les repères fonctions support 2027 et sur le Cockpit et le suivi des gains.

Le Levier 1 :

L'automatisation est un levier possible pour simplifier le quotidien de l'activité des Conseillers et de leur libérer du temps.

Le RPA, ou Robot Process Automation (Automatisation des Processus Robotisé) est un processus qui utilise des robots logiciels virtuels pour effectuer des taches manuelles ou chronophages leur permettant ainsi de se repositionner sur des taches à plus forte valeur ajoutée.
Cette technologie est utilisée à France Travail depuis 2018.
Le traitement d'une demande en agence est réduit à environ 2 heures au lieu de 2 à 3 jours selon les dossiers.
Le **SNAP** interroge la Direction sur les risques de l'automatisation qui devraient faire gagner du temps mais ou il peut y avoir bien souvent des erreurs et sur la RGPD du DE pour en savoir leur nombre.
La Direction nous rappelle que le projet « Avatar », Assistance virtuelle pour alléger les tâches automatisables et répétitives a été présenté et validé en 2024 et que c'est sur cette base qu'ont eu lieu les premiers travaux.
Depuis 2018, 39 RPA ont été généralisés sur plus d'une centaine de pistes qui auraient pu permettre la mise en place d'un robot.
Les gains effectifs mesurés aux RPA sont réintégrés au Cockpit de la démarche d'efficience (Levier 7).
Le Robot n'est pas la seule solution et n'est pas obligatoirement une solution pérenne.

AUTOGONE est un outil interne qui permet de recenser toutes les pistes des régions et d'en connaitre leur statut (soumis, en cours de fabrication, rejeté, déployé)
A Nanterre par exemple, sur le réexamen des dossiers ou la mise en place de l'assistant digital doit permettre de donner aux conseillers des éléments déclencheurs de l'indemnité.
Le **SNAP** souhaite savoir ce que l'on entend par tâche à faible valeur ajoutée et si le cockpit est ouvert à tous ?
La Direction indique que les taches à faible valeur ajoutée sont les tâches qui s'accumulent, répétitives et qui n'ont pas d'intérêt pour ceux qui les font (saisie de données manuelles). Pour le cockpit, c'est un outil de pilotage qui permet à la Direction de prendre des décisions donc ouvert à la DG et DR pour répondre au SNAP.

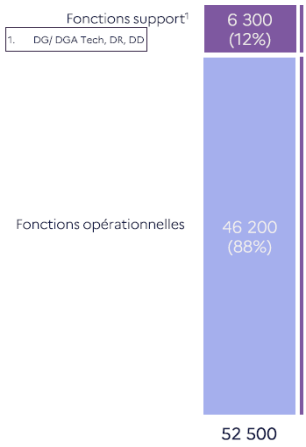
Le Levier 3 :

Focus sur la trajectoire des fonctions support à 2027

RÉUNION DU 6 NOVEMBRE

CSEC Comité Social et Economique Central

Focus sur la trajectoire des fonctions support à 2027



Région	Repère 2027
Auvergne-Rhône-Alpes	-14
Bourgogne-Franche-Comté	-18
Bretagne	-6
Centre-Val-de-Loire	-5
Corse	-1
France Travail services	-12
Grand-Est	-49
Guadeloupe	-12
Guyane	-4
Hauts-de-France	-32

Région	Repère 2027
Ile-de-France	-81
Martinique	-6
Mayotte	-4
Normandie	-18
Nouvelle-Aquitaine	-44
Occitanie	-38
Pays de la Loire	-12
Provence-Alpes-Côte d'Azur	-53
La Réunion	-12
TOTAL Régions	-420

L'ambition 2027 vise respectivement à une réallocation de 180 ETP (30%) depuis la DG et la DGA Tech et 420 ETP (70%) depuis les FS en régions vers des fonctions opérationnelles.

Cette trajectoire s'appuie sur des travaux lancés par DGA avec les parties prenantes au national et en régions pour alléger les processus, fluidifier les fonctionnements et interactions et proposer de possibles adaptations dans l'organisation des activités.

21

Document CSEC à diffusion interne

France Travail

La DG nous précise que la clef d'entrée est d'interroger les modes de fonctionnement pour les fluidifier, les simplifier et d'adapter l'organisation (transformation organisationnelle et managériale).
Pour ce faire, 3 principes structurants :
1-Déconcentration des décisions
2-Concentration des expertises
3-Augmentation du pouvoir d'agir des agents à tous les niveaux
L'ambition, les repères à 2027 sont le redéploiement de 600 ETP (CDI, CDD) des métiers support vers le réseau. le CA a demandé cette réorganisation via les orientations stratégiques après l'abandon de la suppression des 500 ETP négocié avec le DG.
660 ETP dont 30% de la DG/DGATech (soit 180) et 70% des fonctions support des régions (soit 420).
Le SNAP demande un point régulier sur ce sujet , Quid de FTS qui n'a pas de réseau et dont le repère est -12 ?
La DG nous informe qu'il y a aussi des départs naturels soit 1000 départs à la retraite, des ruptures conventionnelles et qu'un point sera fait sur tous ces éléments en CSEC ainsi que sur les effectifs des métiers supports / région (situation à fin 2024). Un rappel est fait sur la reconnaissance du travail important effectué par les collègues des métiers support et que l'enjeu n'est pas propre aux fonctions support. Pour Mayotte, le repère à 2027 n'est pas figé et pourrait être 2 voire 1 ?
Chaque DR, chaque métier s'enquiert et s'interroge sur les optimisations possibles (avec des principes communs) avec un point essentiel de désintermédier les modes de fonctionnement.
Si une activité est mutualisée, il faut la faire au bénéfice de tous.

RÉUNION DU 6 NOVEMBRE

CSEC Comité Social et Economique Central

Un travail est en cours pour soulager les GDD en centralisant la certification d'identité et la certification du NIR.

Le Levier 7 :

La DG répond favorablement à la demande du SNAP concernant la possibilité d'avoir une démonstration du Cockpit
Si des services sont optimisés, il y aura forcément une information / Consultation en Région.
Sur les conditions de travail, QVT, le repère est le BIPE (avec l'ajout de questions complémentaires sur un prochain BIPE).
Le Cockpit c'est :
-Un tableau de bord en ligne, de transparence sur les gains d'efficience de France Travail, identifiés ou non par la Démarche Efficience.
-Un outil de pilotage de l'avancée des gains et de redéploiements sur son territoire.

[redacted]

Comment sont mesurés les gains ?

Calcul sur base d'un temps gagné par occurrences / volume

Option à privilégier

Option 1 : = *Estimation de gain en min par occurrence* × *Nombre d'occurrence par an* × *Nombre d'agents concernés*

P.ex. la mise en place du projet A permettra de gagner **10 min** par dossier traité, pour l'ensemble des **400.000 dossiers** concernés traités par an par tous les Conseillers Indemnisation

=

Ces gains de temps par dossier correspondent à un gain de total de **49 années de travail (= ETP annuel)** pour l'établissement. Ces gains sont aussi convertis en minutes par semaine et équivalent à 16min/sem/agent

Calcul sur base d'un temps gagné par période donnée

Option 2 : = *Estimation de gain en min par semaine* × *Nombre d'agents concernés*

P.ex. la mise en place du projet B permettra de gagner **10 min** par semaine pour l'ensemble des 21 000 Conseillers Accompagnement

=

Sommés ensemble, ces gains de temps par conseiller correspondent à un gain de total de **47 années de travail (= ETP annuel)** pour l'établissement

A noter :
- **Dans les deux cas, l'hypothèse des 10 minutes peut être obtenue grâce à plusieurs sources de données** : focus groupes, évaluations, enquêtes temps, sondages auprès des utilisateurs…
- **Certains projets présentent des modalités de chiffrage particulières,** hors des deux cadres méthodologiques définis, qui doivent être traités de manière spécifique

28

Document CSEC à diffusion interne

Il est difficile de savoir combien de fois un Conseiller à utiliser Sphère Emploi, une estimation a été faite à ce jour d'environ 3 heures / semaine.
La DG nous précise qu'elle part d'une double hypothèse à savoir d'être relativement pessimiste sur les gains et optimiste sur la charge.
Sur les enquêtes temps, une alerte a été passée aux agents pour être dans les conditions réelles de travail et sur la finalisation, une restitution sera proposée.

RÉUNION DU 6 NOVEMBRE

CSEC Comité Social et Economique Central

Le premier objectif est de définir des temps moyens même si on est conscient qu'il y a une hétérogénéité.
Le Cockpit est là pour aider à la question du redéploiement.

Le programme d'optimisation de l'indemnisation (4 axes) sera présenté en CSEC début 2026.

ELECTIONS CCPN/CCPLU

Votez et faites voter SNAP !