

***Accord d'intéressement
de la branche de France Travail
du 09 avril 2025***

M.
[Signature] [Signature] [Signature]

SOMMAIRE :

Préambule :	3
Article 1 – Objet de l'accord	4
Article 2 – Champ d'application	4
Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement	5
Article 4 – Détermination du montant global distribuable de l'intéressement.....	5
Article 4.1 Définition des indicateurs	5
Article 4.2 Pondération des indicateurs	7
Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des indicateurs	7
Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats	8
Article 5 – Répartition du montant global distribuable de l'intéressement entre les établissements	8
Article 5.1 Indicateurs des établissements.....	8
Article 5.2 Détermination des cibles des établissements.....	9
Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements	9
Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement attribuée à chaque établissement	9
Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement	10
Article 7 – Versement de l'intéressement.....	11
Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées	12
Article 9 – Modalités d'information du personnel.....	12
Article 9.1 Information individuelle	12
Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise	12
Article 10 – Entrée en vigueur	13
Article 11 – Durée de l'accord	13
Article 12 – Adhésion	13
Article 13 – Révision de l'accord	14
Article 14 – Suivi de l'accord	14
Article 15 – Procédure de règlement des différends	14
Article 16 – Voie de recours sur le calcul de la prime individuelle.....	14
ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2025	16
ANNEXE 2 : Fiche indicateur SATIS Acco.....	18
ANNEXE 3 : Fiche indicateur SATIS Ind	20
ANNEXE 4 : Fiche indicateur SATIS Ent	22
ANNEXE 5 : Fiche indicateur RSE	24
ANNEXE 6 : Fiche indicateur présence en formation.....	25



Préambule :

France Travail, par le présent accord, réaffirme sa volonté de favoriser dans le cadre de sa politique de rémunération, la participation des agents à la réalisation de ses objectifs, en les intéressant aux résultats.

A cette fin, le présent accord de branche, conclu en application de l'article L. 3312-8 du Code du travail et pour une durée d'un an, a pour objet de définir un régime d'intéressement afin d'encourager l'effort collectif et d'associer les agents à la réalisation des missions qui incombent à France Travail.

La base de calcul du régime d'intéressement de branche repose sur 5 indicateurs nationaux et régionaux qui traduisent les performances de France Travail et de ses établissements.

Pour bénéficier de ce régime d'intéressement de branche, France Travail, en tant qu'unique entreprise de la branche, peut adhérer au présent accord selon l'une des modalités prévues à l'article L.3312-5 du Code du travail.

Les signataires soulignent le caractère spécifique de l'intéressement qui ne se substitue à aucun des éléments du salaire individuel et collectif en vigueur.

PM
M.
NJ
U

Article 1 – Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre d'un intéressement collectif, pour les agents de droit privé, aux performances de France Travail.

Il est rappelé que l'intéressement est régi par les principes suivants :

– **Le caractère aléatoire :**

Eu égard à son caractère aléatoire, l'intéressement est variable. Il ne dépend pas d'une décision des parties signataires mais uniquement des règles de calcul comprises, partagées et définies par le présent accord.

– **Le principe de non-substitution :**

Il est constaté par les parties que les sommes distribuées au titre de l'intéressement ne se substituent à aucun élément de rémunération en vigueur dans l'entreprise, ni à une augmentation générale des salaires, dans un délai de 12 mois entre le dernier versement de l'élément de rémunération et la date d'effet de cet accord.

– **Le caractère collectif :**

Sous réserve d'une condition d'ancienneté, tous les agents de droit privé, bénéficiaires d'un contrat de travail à durée indéterminée ou déterminée au cours d'un exercice, seront éligibles à l'intéressement.

Les parties rappellent que l'atteinte des résultats s'entend, de manière collective, et ne peut être basée sur les performances individuelles de chaque agent. L'ensemble des indicateurs répond à des exigences de performance commune à l'ensemble des agents de France Travail.

Conformément aux dispositions en vigueur, l'intéressement global ne peut dépasser 20 % du total des salaires bruts versés aux salariés de l'entreprise au titre du même exercice social et son montant individuel ne peut excéder une somme égale aux trois quarts du montant du plafond annuel retenu pour le calcul des cotisations sociales par salarié et par exercice.

Article 2 – Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des établissements de France Travail y compris les établissements spécifiques que sont les établissements Siège, France Travail services et la Direction des systèmes d'information.

Ce dispositif est applicable aux agents de droit privé inscrits à l'effectif des établissements précités au cours de la période de l'intéressement et comptant au moins 3 mois d'ancienneté au sens du présent accord.

Pour le calcul de ces 3 mois d'ancienneté spécifique à l'intéressement, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de l'intéressement et des 12 mois qui la précèdent. L'ancienneté est prise en compte quel que soit le type de contrat de travail conclu avec le salarié (CDI et CDD).

Handwritten signatures and initials:
m. Jomy
NJ
N

Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement

Le montant annuel consacré à l'intéressement est de 1 % de la masse salariale brute de l'année d'exercice considérée.

La masse salariale brute s'entend des salaires et éléments de salaire brut soumis à cotisations et contributions, des agents de droit privé, y compris les cadres dirigeants, en CDI ou CDD.


Article 4 – Détermination du montant global distribuable de l'intéressement

Le montant global distribuable de l'intéressement, issu de l'enveloppe annuelle définie à l'article 3, est déterminé selon les modalités suivantes.

Article 4.1 Définition des indicateurs

Le montant global distribuable de l'intéressement est déterminé, pour l'exercice 2025, par rapport à des indicateurs définis au niveau national :

- **Opérationnels :**
 - o Satisfaction relative à l'accompagnement (SATIS Acco - description annexe 2) :
Cet indicateur mesure le taux de satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement des demandeurs d'emploi dont le référent de parcours est France Travail. Cette mesure est basée sur des enquêtes adressées à un échantillon aléatoire de demandeurs inscrits à France Travail depuis au moins 45 jours.
 - o Satisfaction relative à l'indemnisation (SATIS Ind - description annexe 3) :
Cet indicateur mesure la part des demandeurs d'emploi qui sont satisfaits des informations qui leur sont communiquées sur leur indemnisation. Cette mesure est basée sur des enquêtes adressées aux demandeurs d'emploi ayant reçu une première décision sur leur demande d'allocation, ainsi qu'à un échantillon aléatoire de demandeurs inscrits à France Travail et ayant un CRI depuis au moins 45 jours.
 - o Satisfaction des entreprises (SATIS Ent - description annexe 4) :
Cet indicateur correspond à la part des établissements qui sont satisfaits des services reçus par France Travail : traitement d'une offre d'emploi, promotion de profil, immersion, POEI, contrat aidé et action de prospection et, à terme, la participation à un événement.
- **RSE : Sensibilisation des agents à la RSE**
Mesure le pourcentage d'agents en CDI ayant suivi le ou les modules d'e-learning ou contenus RSE identifiés ci-après (description annexe 5).
- **Social : Présence en formation**
Mesure le taux de présence en formation sur les modalités présentiel, multimodalités et classes à distance (description annexe 6).



OPERATIONNELS

Les trois indicateurs opérationnels sont issus d'enquêtes conduites auprès des usagers de France Travail (demandeurs d'emploi et entreprises). Ces enquêtes sont réalisées par un organisme indépendant tous les mois (Ipsos est le titulaire actuel du marché). Les usagers sont interrogés par mail. Les résultats sont disponibles à la maille nationale et régionale. Le cumul des résultats mensuels constitue le résultat annuel pour chaque indicateur.

RSE

Se sensibiliser à la RSE (responsabilité sociale et environnementale) de France Travail est un préalable essentiel pour que les agents puissent s'engager et se mettre en action, à titre individuel et collectif. En effet, l'impact des démarches RSE repose à la fois sur la capacité de la ligne managériale à porter des priorités et orientations claires, mais également sur la mobilisation de tous les agents dans leur action au quotidien. L'objectif est donc d'inciter chacun à se familiariser à la démarche RSE de France Travail et/ou à approfondir ses connaissances dans un champ plus particulier de la RSE afin de s'engager dans l'action.

7 modules d'e-learning / contenus RSE ont été identifiés afin de couvrir l'ensemble du champ de la RSE. Ces modules/contenus RSE sont accessibles sur l'Académie France Travail ou sur SIRHUS **en auto-inscription** et se réalisent à distance en toute autonomie. La ligne managériale doit garantir au collaborateur qui s'inscrit à l'un de ces modules tous les moyens pour lui permettre de le suivre dans le cadre de l'exercice de son activité et sur son temps de travail.

Les 7 modules/contenus RSE concernés :

- o Webconférence : réduisons nos émissions carbone à France Travail
- o E-learning : sensibiliser au numérique responsable
- o E-learning : les 10 règles d'une conduite éco-responsable *
- o E-learning : intégrer les principes de l'inclusion dans son activité professionnelle
- o E-learning : identifier et faire face à ses représentations
- o E-learning : les essentiels de l'accessibilité*
- o E-learning : prévenir le sexisme et les violences sexuelles*

Cible nationale :

- 69,9 % des agents de France Travail en CDI (hors cadre dirigeant) ** suivent en 2025, en entier, au moins 1 des 7 modules e-learning/contenus RSE ci-dessus.

* : Pour chaque agent en CDI considéré, le suivi du module « prévenir le sexisme et les violences sexuelles », « les 10 règles d'une conduite éco-responsable », « les essentiels de l'accessibilité » n'est pas comptabilisé en 2025 lorsque l'agent l'a déjà suivi en 2024.

** : les modalités de calcul sont précisées dans la fiche descriptive en Annexe 5

Les cibles régionales sont fixées en Annexe 1.

SOCIAL

L'indicateur de Présence en formation est issu du tableau de bord formation. Les résultats sont disponibles à la maille nationale et régionale. Le cumul des résultats mensuels constitue le résultat annuel pour l'indicateur.

Article 4.2 Pondération des indicateurs

Pour le calcul du montant global distribuable de l'intéressement, chaque indicateur est pondéré par rapport au montant maximum de l'enveloppe annuelle d'intéressement (article 3) de la manière suivante :

Indicateurs	Pondération
Satisfaction relative à l'accompagnement (SATIS Acco)	1/5
Satisfaction relative à l'indemnisation (SATIS Ind)	1/5
Satisfaction des entreprises (SATIS Ent)	1/5
Sensibilisation à la RSE	1/5
Présence en formation	1/5

A titre d'exemple :

Chaque indicateur étant pondéré à hauteur de 1/5, la part de cet indicateur dans le montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement sera de 1/5 de 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des indicateurs

L'intéressement vise à reconnaître les efforts accomplis collectivement par les agents pour la réalisation d'objectifs annuels. Les performances sont évaluées en fonction du niveau d'atteinte des cibles nationales qui sont objectivement mesurables.

Pour chacun des indicateurs, la cible annuelle, est la suivante :

Indicateurs	Cibles 2025
Satisfaction relative à l'accompagnement (SATIS Acco)	81 %
Satisfaction relative à l'indemnisation (SATIS Ind)	80,5 %
Satisfaction des entreprises (SATIS Ent)	90 %
Sensibilisation à la RSE	69,9 %
Présence en formation	95,5 %

Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats

La quote-part distribuable au titre de chacun des indicateurs résulte du calcul suivant :

Taux d'atteinte	Quote-part distribuable
< 95 %	0 %
≥ 95 % et < 96 %	50 %
≥ 96 % et < 98 %	70 %
≥ 98 % et < 100 %	90 %
≥ 100 %	100 %

A titre d'exemple :

Si pour un indicateur le taux d'atteinte au cours de l'exercice est de 102 %, la part du montant distribuable au titre de cet indicateur sera de 100 % de 1/5 du 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Ainsi, le montant global distribuable de l'intéressement pour l'exercice 2025 est déterminé par la formule suivante :

Montant global distribuable = [(QSATIS Acco + QSATIS Ind + QSATIS Ent + QSensibilisation à la RSE + Q Présence en formation) / 5] x 1 % MS

MS = Masse salariale 2025

Q = Quote-part distribuable en fonction du taux d'atteinte

Article 5 – Répartition du montant global distribuable de l'intéressement entre les établissements

Article 5.1 Indicateurs des établissements

Pour le calcul du montant alloué à chaque établissement, il est attribué un nombre de points en fonction du taux d'atteinte pour chacun des indicateurs ci-dessous.

Indicateurs
Satisfaction relative à l'accompagnement (SATIS Acco)
Satisfaction relative à l'indemnisation (SATIS Ind)
Satisfaction des entreprises (SATIS Ent)
Sensibilisation à la RSE
Présence en formation

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Article 5.2 Détermination des cibles des établissements

La performance des établissements est appréciée par rapport à un ensemble d'éléments qui permettent d'adapter les cibles en fonction de la capacité à faire de chaque établissement. La cible est fonction du contexte social et économique local.

Cf. annexes : Cibles des établissements pour 2025

Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements

Les points attribués au titre de chacun des indicateurs pour chaque établissement résultent des taux d'atteinte suivants :

Taux d'atteinte	Points attribués
< 95% / 90	0,00
≥ 95 % et < 97 %	0,50
≥ 97 % et < 98 %	0,70
≥ 98 % et < 100 %	0,90
≥ 100 % et < 102%	1,00
≥ 102%	1,10

Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement attribuée à chaque établissement

La part de l'intéressement, définie à l'article 4, attribuée à chaque établissement est déterminée en fonction du niveau d'atteinte des résultats par indicateurs, traduit en points, et par établissement, rapportée à l'effectif éligible de l'établissement.

L'effectif éligible de l'établissement (EEE) est défini à l'article 6 du présent accord.

Montant distribuable établissement =

$$\frac{[(\text{Pt SATIS Acco} + \text{Pt SATIS Ind} + \text{Pt SATIS Ent} + \text{Pt Sensibilisation à la RSE} + \text{Pt Présence en formation}) \times \text{EEE}] \times \text{Montant global distribuable de l'intéressement}}{N}$$

N

$$\sum_{i=1}^N [(\text{Pt SATIS Acco}_i + \text{Pt SATIS Ind}_i + \text{Pt SATIS Ent}_i + \text{Pt Sensibilisation à la RSE}_i + \text{Pt Présence en formation}_i) \times \text{EEE}_i]$$

i=1

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Pt SATIS Acco = Points attribués au titre de de l'indicateur SATIS Acco

Pt SATIS Ind = Points attribués au titre de l'indicateur SATIS Ind

Pt SATIS Ent = Points attribués au titre de l'indicateur SATIS Ent

Pt Sensibilisation à la RSE = Points attribués au titre de l'indicateur Sensibilisation à la RSE

Pt Présence en formation = Points attribués au titre de l'indicateur de présence en formation

N = Nombre d'établissements

Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement

Une fois le montant distribuable établissement pour chacun des établissements définis, le calcul de la prime individuelle d'intéressement est effectué de manière strictement proportionnelle à la quotité de temps de travail et à la durée de présence de l'agent au cours de l'exercice considéré.

En cas de changement d'établissement en cours d'année, le montant individuel d'intéressement est calculé en fonction de la durée de rattachement dans chaque établissement.

Ainsi le montant individuel versé au titre de l'intéressement, pour un agent donné, est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant individuel agent} = \frac{\text{IP Ag} \times \text{Montant distribuable établissement}}{\text{EEE}}$$

EEE = Effectif éligible de l'établissement

IP Ag = Indice de présence agent

Formule de calcul de l'EEE

L'effectif éligible de l'établissement est calculé en additionnant l'ensemble des indices de présence des agents appartenant à l'établissement.

$$\text{EEE} = \sum \text{IP Ag}$$

Formule de calcul de l'indice de présence

$$\text{IP Ag} = \frac{\text{Temps de présence}}{\text{Temps de présence annuel théorique}}$$

En tout état de cause, l'indice de présence ci-dessus ne peut être supérieur à 1.

Pour les agents relevant d'un forfait annuel en jours, l'indice de présence est calculé sur une base en jours.

A titre d'exemple :

Pour un agent à temps plein absent pendant 6 mois pour cause de congé sans solde et sans autre absence sur la période considérée, son IP sera de 0,5.

Pour la détermination de l'indice de présence sont pris en compte, sur la période de calcul, les périodes de travail en fonction de la quotité de temps de travail de l'agent, ainsi que les périodes assimilées légalement à du temps de présence (notamment au sens de l'art. L 3314-5 du Code du travail).

M. Fran *SS* *NS* *N*

Les périodes légalement assimilées à du temps de présence au sens du présent accord sont :

- Les JRTT, les JNTP (forfait jours), les jours CET ;
- Les congés payés, jours de fractionnement et congé payés d'ancienneté ;
- Les jours fériés et les 5 jours de ponts/jours mobiles ;
- Les temps de récupération et facilité horaires (crédit horaires variables, temps de trajet, repos compensateur, facilité horaire des agents de + de 60 ans ou liée à la maternité)
- Les périodes de formation pendant les horaires de travail (plan de développement de compétences, CPF, CFESSES, formation obligatoire à la sécurité, formation économique et formation en santé, sécurité et conditions de travail des membres du CSE, formation des Conseillers prud'hommes, Congé de formation de cadres et d'animateurs pour la jeunesse, Congé mutualiste de formation ;
- Les périodes de formation en alternance des apprentis et salariés en contrat de professionnalisation ;
- Les périodes d'arrêt de travail pour maladie professionnelle ou accident de travail (à l'exclusion des accidents de trajet) ;
- Les périodes d'absence au titre d'un temps partiel thérapeutique ;
- Les périodes de mise en quarantaine au sens du 2° du I de l'article L 3131-1 du Code de la santé publique ;
- Le congé de maternité (congé pathologique inclus) ;
- Le congé d'adoption ;
- Le congé de paternité et d'accueil de l'enfant ;
- Le congé de deuil prévu à l'article L 3142-1-1 du Code du travail ;
- Les temps de délégation pour représentation du personnel ou représentation syndicale (niveaux branche, entreprise et établissement) ;
- Les périodes d'exercice du mandat de Conseiller prud'homme ;
- Le congé de représentation d'association ou de mutuelle.

Article 7 – Versement de l'intéressement

L'exercice social de France Travail coïncidant avec l'année civile, le calcul de l'intéressement global a lieu dans les 3 mois suivant la clôture de l'exercice, soit au plus tard le 31 mars 2026.

L'intéressement est versé à chaque bénéficiaire en une seule échéance, sur la paie du mois suivant la finalisation du calcul et au plus tard le 30 avril 2026.

Toute somme versée aux bénéficiaires en application du présent accord au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

Le versement lié à l'intéressement est exclu de l'assiette des rémunérations prise en compte pour le calcul des différentes indemnités, allocations ou gratifications versées à titre légal ou conventionnel, notamment indemnité de 13^{ème} mois, allocation vacances, indemnité différentielle de congés payés, indemnité de retraite ou de licenciement, gratification de médaille du travail.

Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées

Selon les textes en vigueur à la date de signature du présent accord :

- L'intéressement n'a pas le caractère de salaire pour l'application de la législation du travail et,
- Sous réserve du respect des plafonds collectifs et individuels visés à l'article L. 3314-8 du Code du travail, l'intéressement versé aux salariés est exonéré de toute cotisation sociale (Sécurité sociale, chômage, retraite), tant pour la part patronale que pour la part salariale.

Il est cependant soumis :

- à la charge de l'employeur, au forfait social et,
- à la charge des bénéficiaires, à la CSG, à la CRDS et à l'impôt sur le revenu.

Article 9 – Modalités d'information du personnel

Article 9.1 Information individuelle

Une note d'information est remise à chaque salarié bénéficiaire.

Lors de chaque répartition de l'intéressement, une fiche distincte du bulletin de paie est remise à chaque bénéficiaire par France Travail.

Cette fiche comporte les informations suivantes :

- Le montant de l'intéressement global,
- Le montant moyen perçu par les bénéficiaires,

Sur le bulletin de salaire de l'agent, figurent :

- Le montant des droits attribués à l'intéressé et,
- Les montants des retenues opérées au titre de la CSG et de la CRDS.

Elle comporte également, en annexe, une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par l'accord d'intéressement.

Sauf opposition du salarié concerné, la remise de cette fiche distincte est dématérialisée, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.

Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise

Lorsqu'un salarié susceptible de bénéficier de l'intéressement quitte France Travail avant que celui-ci n'ait été en mesure de calculer les droits dont il est titulaire, l'agent sortant est informé par France Travail qu'il reste éligible au bénéfice du dispositif d'intéressement et qu'il doit tenir informé France Travail de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsque l'accord d'intéressement a été mis en place après que des agents susceptibles d'en bénéficier aient quitté France Travail, ou lorsque le calcul et la répartition de l'intéressement interviennent après un tel départ, la fiche et la note mentionnées à l'article 9.1 du présent accord sont également adressées à ces bénéficiaires pour les informer de leurs droits.

Lorsque le salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement de l'intéressement prévue à l'article L. 3314-9 du Code du travail.

Passé ce délai, ces sommes sont remises à la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de laquelle l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme des délais prévus au § III de l'article L. 312-20 du Code monétaire et financier.

Article 10 – Entrée en vigueur

Le système d'intéressement à France Travail ne peut produire ses effets que s'il est valablement mis en place au niveau de la branche et au niveau de l'entreprise (par adhésion).

Le présent accord entre en vigueur sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- Le présent accord doit répondre aux conditions de validité pour la conclusion d'un accord de branche en application du L 2232-6 du code du travail.
- Le présent accord est notifié par la Direction générale de France Travail aux organisations syndicales représentatives de la branche. Il est susceptible de faire l'objet d'une opposition dans les conditions fixées par le Code du travail.
- Le système d'intéressement institué par le présent accord doit obtenir l'agrément prévu à l'article L 3345-4 du Code du travail.
- Le dispositif d'intéressement doit également être valablement mis en place au niveau de l'entreprise, par adhésion au présent accord, selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 du Code du travail.

Si l'une de ces conditions fait défaut, le présent accord de branche est dépourvu de tout effet juridique.

Le présent accord est déposé, à l'initiative de la Direction générale de France Travail, auprès de la Direction Générale du Travail et au secrétariat-greffe du Conseil des prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 11 – Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an à compter du 1er janvier 2025. A son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction.

Article 12 – Adhésion

Conformément aux dispositions légales en vigueur, peut adhérer au présent accord toute organisation syndicale représentative de branche et non-signataire.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la Direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

Bm *se* *NJ* *U*

Article 13 – Révision de l'accord

Le présent accord ne peut être modifié que par l'ensemble des signataires dans les conditions prévues par les dispositions de l'article D.3313-5 du code du travail.

Le présent accord étant conclu pour une durée d'1 an, un avenant de révision ne pourra être conclu qu'avant la fin de la première moitié de la période de calcul sur laquelle porte la modification et il prendra effet sur le calcul applicable à l'exercice en cours.

Article 14 – Suivi de l'accord

L'application du dispositif d'intéressement est suivie dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion, notamment par le Comité Social et Economique Central (CSEC).

Une commission de suivi est également mise en place au niveau de l'entreprise France Travail dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion.

Article 15 – Procédure de règlement des différends

Les différends qui pourraient surgir dans l'application du dispositif d'intéressement se régleront si possible au préalable entre les parties signataires du présent accord de branche.

A ce titre, une commission, composée de membres de la direction et de deux représentants par organisations syndicales signataires sera mise en place en cas de différends constatés.

Cette commission propose toute suggestion en vue d'une solution amiable.

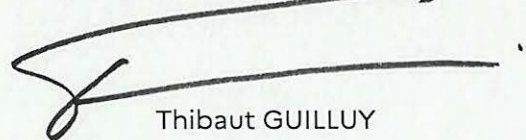
En cas de désaccord persistant, le différend pourra être porté devant le tribunal compétent.

Article 16 – Voie de recours sur le calcul de la prime individuelle

A la suite du versement de la prime individuelle d'intéressement, l'agent peut saisir la CNPC (Commission Nationale Paritaire de Conciliation) conformément à l'article 39 de la CCN.


Paris, le 09 avril 2025

Le Directeur Général de France Travail



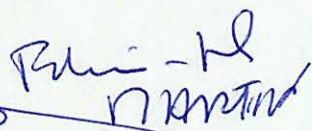
Thibaut GUILLUY

Pour la CFDT



Sophie CORBIN

Pour la CFE-CGC



Pauline-Martin



Pour la CGT

Pour FO

N. JOURDIN



Pour la FSU

Pour le SNAP FRANCE TRAVAIL



Laurent AERIQUE

Handwritten initials and marks at the bottom right of the page, including "TL", "PM", "SE", "W", and "U".

ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2025

Opérationnels : SATIS Acco – SATIS Ind – SATIS Ent

	SATIS Acco	SATIS Ent	SATIS Ind
NATIONAL	81%	90%	80,5%
AUVERGNE-RHONE-ALPES	83,3%	91,3%	81,4%
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE	82,3%	90,5%	80,8%
BRETAGNE	81,9%	90,0%	79,8%
CENTRE-VAL DE LOIRE	81,2%	92,4%	80,7%
CORSE	85,0%	87,0%	82,0%
GRAND EST	82,5%	89,4%	81,0%
GUADELOUPE	77,1%	85,0%	76,0%
GUYANE	76,0%	89,0%	75,6%
HAUTS-DE-FRANCE	81,5%	91,5%	81,5%
ILE DE FRANCE	78,6%	88,6%	77,5%
MARTINIQUE	74,7%	88,6%	78,7%
MAYOTTE	65,0%	90,0%	73,0%
NORMANDIE	82,1%	90,4%	80,8%
NOUVELLE-AQUITAINE	83,8%	91,3%	80,9%
OCCITANIE	82,9%	90,6%	82,0%
PAYS DE LA LOIRE	82,4%	88,6%	81,2%
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	84,0%	90,5%	79,5%
REUNION	83,2%	89,3%	81,8%

Handwritten signatures and initials:
 Dr. [Signature] NJ [Signature]

Social : Présence en formation

Etablissement	Cible
AUVERGNE-RHONE-ALPES	96,0%
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE	96,0%
BRETAGNE	96,0%
CENTRE VAL DE LOIRE	96,0%
CORSE	96,0%
DG SIEGE FRANCE TRAVAIL	96,0%
FRANCE TRAVAIL - DSI	96,0%
FRANCE TRAVAIL SERVICES	96,0%
GRAND EST	96,0%
GUADELOUPE	92,0%
GUYANE	96,0%
HAUTS-DE-FRANCE	96,0%
ILE DE FRANCE	93,5%
MARTINIQUE	92,0%
MAYOTTE	96,0%
NORMANDIE	96,0%
NOUVELLE AQUITAINE	96,0%
OCCITANIE	96,0%
PACA	96,0%
PAYS DE LA LOIRE	96,0%
REUNION	96,0%
CIBLE NATIONALE	95,5%

RSE : Sensibilisation à la RSE

Pourcentage des agents de France Travail en CDI (hors cadres dirigeants) qui suivent en 2025, en entier, au moins 1 des 7 modules e-learning/contenus RSE.

Les modules/contenus RSE suivis en 2025 doivent être différents de ceux suivis dans le cadre de l'accord d'intéressement 2024, pour chaque agent en CDI considéré.

Etablissements	Cibles 2025
Tous les établissements hors Mayotte	70%
Mayotte	54%
Cible nationale	69,9%

Tr. *[Signature]* *[Signature]* NJ U

ANNEXE 2 : Fiche indicateur SATIS Acco

SATIS Acco

SATISFACTION RELATIVE À L'ACCOMPAGNEMENT



Notre Ambition

La satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement est un indicateur qui permet de juger de la pertinence de l'appui et des services proposés aux demandeurs d'emploi dans leur parcours de retour à l'emploi.

La satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement est particulièrement intéressante à mesurer à l'aune de nombreuses évolutions induites par la loi plein emploi et la réforme France Travail :

- L'accélération de la mise en parcours, avec une orientation en amont du premier rendez-vous d'accompagnement.
- La mise en place du contrat d'engagement, un outil d'accompagnement dynamique du demandeur d'emploi dans son parcours vers l'emploi
- Les réorientations sans doute plus fréquentes entre les différents référents de parcours (France Travail, Conseil Départemental, Mission Locale).



Définition

Cet indicateur mesure le taux de satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement, des demandeurs d'emploi dont le référent de parcours est France Travail. Cette mesure est basée sur des enquêtes adressées à un échantillon aléatoire de demandeurs inscrits depuis au moins 45 jours.



Principaux leviers d'amélioration

Les leviers présentés ici sont des pratiques identifiées qui contribuent à améliorer l'indicateur. Des travaux seront menés dans les prochains mois pour développer cette liste de bonnes pratiques.

En direction des demandeurs d'emploi

- **Mettre en œuvre** des services adaptés au diagnostic du demandeur d'emploi.
- **Prendre en compte et analyser** toutes les actions engagées et/ou réalisées pour un demandeur d'emploi.
- **Suivre** régulièrement le traitement des sollicitations (GED, mails, réclamations...).
- **S'assurer** que les entretiens donnent lieu à une proposition ou à la mise en œuvre d'actions et de services.
- **Adapter** la fréquence des contacts et entretiens selon le profil et la situation du demandeur d'emploi.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



Principaux leviers d'amélioration (suite)

- **Mettre en place** des dispositifs qui permettent de mieux cerner les besoins et attentes des demandeurs d'emploi pour adapter les services à apporter : analyse périodique des verbatim, réclamations, sollicitations multiples de certains DE insatisfaits d'une réponse incomplète, organisation de focus groups DE, lancement d'enquêtes locales ...

En direction des employeurs

- **Promouvoir** des profils de demandeurs d'emploi auprès des recruteurs et **les mettre en relation** avec ceux qui correspondent à leurs besoins.
- **Mettre en œuvre** des formations en entreprise, des immersions et des contrats aidés.



Périmètre (ce qui change)

Précédente convention :

La question servant à calculer l'indicateur était peu adaptée à la diversité des modalités : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ?

Les demandeurs qui avaient moins de 2 mois d'ancienneté dans leur modalité n'étaient pas interrogés

Nouvelle convention tripartite :

La question est plus adaptée à la diversité des modalités de suivi :

Vous êtes actuellement inscrit(e) à France Travail dans un parcours d'accès à un emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant le service dont vous bénéficiez ?

Un échantillon de demandeurs d'emploi inscrits depuis plus de 45 jours sont interrogés chaque semaine.



Pour aller plus loin

Les demandeurs d'emploi dont le référent d'accompagnement est France Travail (ou Cap Emploi) sont pris en compte dans le calcul de l'indicateur, à l'exception de ceux suivis également par l'APEC. Le taux de satisfaction de ces derniers fera l'objet d'un résultat séparé.

Les demandeurs d'emploi suivis par le Conseil Départemental ou la Mission locale sont interrogés selon le même principe, mais leurs réponses ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'indicateur de la convention tripartite.

La période de 45 jours permet de s'assurer que tous les demandeurs interrogés auront débuté leur accompagnement.

ANNEXE 3 : Fiche indicateur SATIS Ind

SATIS Ind

SATISFACTION RELATIVE À L'INDEMNISATION



Notre Ambition

La précédente convention tripartite a installé des changements profonds liés à l'indemnisation des demandeurs d'emploi. La généralisation du conseiller référent indemnisation a eu un impact sur l'organisation des activités dans les agences, mais aussi sur la nature de ces activités en permettant d'établir une relation personnalisée et pérenne avec les demandeurs d'emploi sur ce sujet. Cette relation permet de sécuriser le demandeur dans son droit à l'indemnisation.

Notre objectif est donc d'améliorer la satisfaction des demandeurs d'emploi sur l'accompagnement personnalisé dont ils bénéficieront tout au long de leur parcours d'indemnisation, de leur ouverture de droit à leur retour à l'emploi ou jusqu'à, le cas échéant, la fin de leur droit.



Définition

Cet indicateur mesure la part des demandeurs d'emploi qui sont satisfaits des informations qui leur sont communiquées sur leur indemnisation. Cet indicateur est produit via des enquêtes adressées aux demandeurs d'emploi ayant reçu une première décision sur leur demande d'allocation ainsi qu'à un échantillon aléatoire de demandeurs ayant un CRI depuis au moins 45 jours.



Principaux leviers d'amélioration

Les leviers présentés ici sont des pratiques identifiées qui contribuent à améliorer l'indicateur. Des travaux seront menés dans les prochains mois pour développer cette liste de bonnes pratiques.

En direction des demandeurs d'emploi

- **Accompagner** les décisions auprès des demandeurs d'emploi.
- **Développer** sa posture de conseil et la personnalisation tout au long du parcours du demandeur d'emploi.
- **Renforcer** la proactivité, en particulier autour des moments clés du parcours du demandeur d'emploi.
- **Analyser** les verbatims des enquêtes et les réclamations pour **anticiper** les potentielles insatisfactions des demandeurs d'emploi.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



Principaux leviers d'amélioration (suite)

En direction des employeurs

- **Intervenir** auprès des employeurs en cas de licenciements groupés.
- **Sensibiliser** les employeurs à la fourniture des documents nécessaires à la constitution des dossiers d'indemnisation.



Périmètre (ce qui change)

Précédente convention tripartite :

Enquêtes adressées aux demandeurs ayant reçu un courrier relatif à l'un de ces quatre événements : une première notification de décision, une énième notification, une reprise d'activité ou une fin de droit.

La pondération des événements dans le calcul était respectivement de 50%/20%/15%/15%.

La question servant à calculer l'indicateur portait sur « le niveau de satisfaction concernant les informations obtenues » suite à l'un de ces quatre événements.

Nouvelle convention tripartite:

La population correspond à l'ensemble des demandeurs ayant reçu une première décision (50%) et un échantillon aléatoire de demandeurs ayant un CRI depuis au moins 45 jours (50%).

La question servant à calculer l'indicateur porte sur la « clarté des informations communiquées » afin de minimiser l'impact de la nature de la décision sur la satisfaction.



Pour aller plus loin

Les premières décisions sont des décisions positives ou négatives (les demandes classées sans suite ne sont pas des décisions). Elles concernent l'ARE, l'ASS ou l'ACEJ et donc pas les demandes de RSA.

Le délai d'ancienneté du CRI est fixé à 45 jours pour qu'un demandeur qui reçoit une enquête un mois donné suite à une première décision sur sa demande d'allocation ne reçoive pas une enquête à **nouveau le même mois** lorsqu'il a intégré le portefeuille d'un CRI.

Les questionnaires sont envoyés par un prestataire, qui traite également les réponses.

M. Bon se n u

ANNEXE 4 : Fiche indicateur SATIS Ent

SATIS Ent

SATISFACTION DES ENTREPRISES



Notre Ambition

Dans la continuité des évolutions engagées au cours de la précédente convention tripartite, notre action doit permettre d'aider les employeurs à recruter plus rapidement et plus durablement, et à diversifier leurs modes de recrutement. Il s'agit donc d'améliorer la pertinence et la qualité de l'ensemble des services rendus aux employeurs.



Définition

Cet indicateur correspond à la part des établissements qui sont satisfaits des services reçus par France Travail : traitement d'une offre d'emploi, promotion de profil, immersion, POEI, contrat aidé et action de prospection et, à terme, la participation à un événement.



Principaux leviers d'amélioration

Les leviers présentés ici sont des pratiques identifiées qui contribuent à améliorer l'indicateur. Des travaux seront menés dans les prochains mois pour développer cette liste de bonnes pratiques.

En direction des demandeurs d'emploi

- **Encourager** les demandeurs d'emploi à mettre à jour et rendre visibles leurs profils de compétences. **Suivre** leur complétude et leur qualité.
- **Mettre en contact, proposer des offres et promouvoir** les profils.
- **Proposer** des immersions, des formations en entreprise et des contrats aidés.
- **Mobiliser** les formations en entreprise ou dispensées par des organismes de formation.

En direction des employeurs

- **Analyser et comprendre** le besoin des employeurs, **anticiper** leurs difficultés de recrutement.
- **Agir** en fonction des attentes et habitudes de recrutement de chaque secteur. **Proposer** des services adaptés aux besoins et au secteur d'activité.
- **Développer** une relation individuelle et de confiance avec les entreprises.
- **Analyser** les verbatims des recruteurs issus des enquêtes afin d'identifier les causes récurrentes d'insatisfaction dans une logique d'amélioration en continu, et revenir vers le recruteur si besoin.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



Principaux leviers d'amélioration (suite)

- **Inform**er les recruteurs sur des pratiques de recrutements innovantes permettant de rencontrer d'autres profils de candidats (MRS, Du stade vers l'emploi, recrutement sans CV).



Périmètre (ce qui change)

Précédente convention :

Seuls trois événements déclenchaient l'envoi d'une enquête : la clôture d'une offre, la promotion de profils et la rencontre/visite.

La pondération des événements dans le calcul était respectivement de 80%/10%/10%.

Pour la clôture d'offre, la question portait non pas sur le service rendu mais sur le recrutement, qui peut ne pas aboutir malgré la qualité du service rendu.

L'identité de l'entreprise répondant à l'enquête était par défaut anonyme.

Nouvelle convention tripartite :

En plus des clôtures d'offre et des promotions de profils, toujours prises en compte, les services suivants sont désormais intégrés : immersion, formation en entreprise, contrat aidé et action de prospection et, à terme, la participation à un événement.

Leur poids dans l'indicateur est égal à leur poids réel observé (pas de pondération).

La rencontre ou visite en dehors de la prospection ou de la promotion de profil ne déclenche plus une enquête.

L'identité de l'entreprise qui répond est systématiquement connue (plus d'anonymat)



Pour aller plus loin

Les enquêtes sont adressées la semaine qui suit les événements suivants : clôture d'offre; promotion de profil; entretien de prospection; fin d'immersion type 1 et 2 et 3; fin de POEI; contrat aidé (élément déclencheur -> entretien PEC2); participation à un événement (Job dating, Du stade vers l'emploi, etc.).

Une même entreprise ne sera plus interrogée 2 semaines de suite pour un même événement.

Les services rendus aux entreprises par les autres opérateurs du réseau pour l'emploi ou en commun avec ces opérateurs ont également vocation à déclencher des enquêtes de satisfaction, mais il faut au préalable mettre en œuvre les outils du SI plateforme sur le domaine entreprise.

ANNEXE 5 : Fiche indicateur RSE

Intitulé de l'indicateur	Sensibilisation à la RSE
Objectifs de l'indicateur	Acculturer à la RSE les agents pour faciliter l'intégration de la RSE dans son quotidien
Description de l'indicateur	<p>Compter la part des CDI (hors cadres dirigeants), qui suivent en 2025 au moins 1 module d'e-learning/ contenu RSE en entier sur les 7 proposés.</p> <p>7 modules/contenus sont disponibles en 2025 :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Webconférence : réduisons nos émissions carbone à France Travail – 1 h avec les questions - https://videotheque.francetravail.tv/1a547bc7-914e-498d-8fc6-6c9e0fe96c8f/ o E-learning : sensibiliser au numérique responsable – 30 mn https://lxp.bealink.io/#/playlists/89d5363d-570f-48dc-964c-a4b6220a20ef?company=academiefrancetravail o E-learning : les 10 règles d'une conduite éco-responsable* – 1 h https://e-universite.francetravail.fr/competences-savoir-etre-socle/522-les-10-regles-d-une-conduite-eco-responsable.html o E-learning : intégrer les principes de l'inclusion dans son activité professionnelle – 35 mn - https://lxp.bealink.io/#/playlists/9cb4ce71-ceec-46a2-bb56-11d628738bfc?company=academiefrancetravail o E-learning : identifier et faire face à ses représentations – 40 mn https://lxp.bealink.io/#/playlists/74834e20-805b-4851-a78f-1b79c3078d99?company=academiefrancetravail o E-learning les essentiels de l'accessibilité* – 40 mn https://lxp.bealink.io/#/playlists/3360a733-1181-4a82-bf62-e3be33c1294f?company=academiefrancetravail o E-learning prévenir le sexisme et les violences sexuelles * - à basculer dans l'Académie FT <p>Le suivi du module « prévenir le sexisme et les violences sexuelles », « les 10 règles d'une conduite éco-responsable », « les essentiels de l'accessibilité » n'est pas comptabilisé en 2025 lorsque l'agent l'a déjà suivi en 2024.</p>
Portée géographique	France entière – cible identique quel que soit l'établissement, excepté la région Mayotte Cet indicateur est produit à la maille régionale et nationalement
Méthodologie	Indicateur suivi trimestriellement dans les établissements avec des données transmises par les RH (état du réalisé sur chacun des modules) afin de mettre en place et suivre la progression de l'indicateur Le manager doit s'assurer par ailleurs que les conditions sont réunies pour que l'agent puisse s'inscrire et suivre le module choisi pendant son temps de travail
Source de données	Académie France Travail ou SIRHUS
Mode de calcul	Calcul par établissement et au niveau national : nombre d'agents actifs France Travail CDI (hors cadres dirigeants) ayant suivi en entier dans l'année au moins un contenu ou module RSE divisé par l'effectif moyen de CDI actifs (hors cadres dirigeants) inscrits à la fin du mois de la même année Etablissement de l'agent : établissement de rattachement de l'agent à la date d'actualisation

ANNEXE 6 : Fiche indicateur présence en formation

Présence en formation

PRÉSENCE EN FORMATION HORS E-LEARNING



Notre Ambition

La formation des agents de France Travail tout au long de leur parcours professionnel est un enjeu prioritaire pour l'établissement. Assurer la participation des agents aux formations planifiées permet de garantir leur développement de compétences pour renforcer la qualité du service rendu à nos usagers, et permet de sécuriser le coût unitaire des formations.

Un faible taux de présence en formation a un impact fort sur le coût individuel de chaque formation ainsi que sur la qualité du déroulé pédagogique d'une session ayant peu de participants. En effet, une absence implique une charge de gestion importante (replanification, annulation de sessions, etc.) et très souvent des surcoûts pour l'établissement (frais engagés pour les transports ou hôtels). Il est nécessaire de considérer la formation comme une activité essentielle et obligatoire dès lors qu'une action est planifiée, aussi bien par l'agent que par le manager.



Définition

En 2025, le taux de présence en formation vise à suivre l'évolution de la présence sur toutes les sessions de formation hors e-learning (présentiel, classes à distance et multimodalités).

Les cibles sont individualisées par établissement, avec un objectif national de 95,5%.

L'objectif pour France Travail est d'augmenter progressivement ce taux pour atteindre 96,0% pour tous les établissements en 2027.



Nos principaux leviers d'amélioration

Pour tous

- Après inscription à une formation s'engager à y participer et à réaliser la totalité du cursus (dont les sessions e-learning)
- En cas de contrainte majeure, alerter au plus tôt son manager

Pour les managers

- Planifier les actions de formation en lien avec le besoin de développement de compétences de l'agent et en lien avec ses disponibilités et celles de l'agence
- Inscrire la formation au planning de l'agence ou du service

Handwritten signatures and initials: R, Am, NJ, U

Pour les managers (suite)

- En cas de **désistement**, remplacer l'agent absent par un autre agent disponible ayant un besoin de formation similaire
- Ne pas reporter en désistement, des absences signalées quelques jours à l'avance
- La participation d'un agent à une formation doit être considérée comme obligatoire, avec une date prévue à l'avance, et ne peut être annulée en raison de l'activité (la formation n'est pas une variable d'ajustement dans le planning)



Modalités de calcul

Le taux de présence en formation est calculé par le rapport entre le nombre de stagiaires présents et le nombre de stagiaires théoriquement attendus (absents + présents) pour les sessions qui sont à l'état « réalisé » (donc clôturées).

Les stagiaires présents sont tous les agents qui remplissent les deux conditions suivantes :

1. État d'inscription est "Incomplet" ou « Réalisé »
2. État de présence est « Présent »

Stagiaire comptabilisé présent

Modalité	État d'inscription		État de présence
Présentiel, Classe à distance et Multimodalité	Incomplet ou Réalisé	et	Présent

Définitions

Modalité	État d'inscription	Incomplet	Réalisé
Présentiel et Classe à distance		Le stagiaire n'a pas réalisé la totalité de la formation mais a été présent à minima sur une demi-journée ou sur un temps de classe à distance	Le stagiaire a réalisé la totalité de la formation
Multimodalité		Le stagiaire n'a pas réalisé la totalité de la formation mais a été présent à minima sur une demi-journée du présentiel ou sur un temps de classe à distance, quelle que soit la durée des modules e-learning réalisés	Le stagiaire a réalisé la totalité du présentiel ou la totalité de la classe à distance, quelle que soit la durée des modules e-learning réalisés

La population de référence est l'ensemble des agents CDD et CDI inscrits à une formation (y compris les agents inactifs).

Les autres formations suivies via la modalité e-learning ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'indicateur.



Pour aller plus loin

- [Accord formation](#)
- Kit « Comment réduire l'absentéisme en formation » (check-list et boîte à outils - pour les managers)

Dr. Piron  NJ 