

Réunion du Comité Social et Economique Central (CSEC)

Cette réunion du CSEC avait pour points à l'ordre du jour :

- Information et consultation sur le projet de décision d'attribution d'une Prime de Partage de la Valeur (PPV) pour 2024
- Information sur l'enregistrement des appels à des fins de sécurisation
- Point d'étape sur les tests IA
- Poursuite de l'information en vue de consultation sur l'évolution du processus d'inscription au contrat d'engagement – Diagnostic / contrat d'engagement (3^e séance sur ce même dossier)
- Information en vue d'une consultation sur le contrôle de la recherche d'emploi (CRE) rénové
- Information en vue d'une consultation sur la prestation Agil'Cadres → point non traité
- Point d'étape du projet Avenir Pro → point non traité
- Questions diverses

1

Déclaration intersyndicale des élus et représentants syndicaux CFDT, CGT, **FO**, FSU, SNAP, STC

La suppression de 500 postes à France Travail est inacceptable !

L'annonce du Gouvernement de mesures austéritaires de - 60 milliards d'€ en 2025 à l'encontre des services publics, la sécurité sociale et les collectivités territoriales est scandaleuse.

Ce sont des centaines de milliers de postes dans la Fonction Publique qui vont être amenés à être supprimés, des missions réduites ou privatisés et nos droits à la Protection Sociale de nouveaux attaqués.

Au sein de France Travail, après les recommandations de l'Inspection Générale des Affaires Sociales et de l'Inspection Générale des Finances de diminuer de 700 postes les effectifs de France Travail en 2025 et les annonces de la DG au Conseil d'Administration de France Travail en juillet de « gain d'efficience » représentant 2900 postes d'ici 2027, le Gouvernement a tranché : 500 postes sont supprimés en 2025 à FT dans le cadre du Projet de Loi de Finances.

A ces réductions de postes, nos moyens d'interventions risquent une nouvelle fois d'être diminués.

Nos organisations syndicales se sont majoritairement opposées à la Loi Plein emploi. Pour sa mise en œuvre, le Directeur Général avait annoncé son besoin de 2,3 à 2,7 milliards d'€ pour la période 2024-2026. Force est de constater qu'il n'en aura pas les moyens. La Direction Générale doit nous faire part des premières conclusions qu'il en tire.

Tous les services publics sont attaqués, en particulier le ministère du travail et les missions d'accompagnement, d'orientation, d'insertion, de formation...

Nos organisations CFDT, CGT, **FO**, FSU, SNAP, STC exigent que France Travail ait déjà les moyens pour exercer ses missions au service des besoins des usagers.

Par ailleurs, nos organisations CFDT, CGT, **FO**, FSU, SNAP, STC exigent toujours une augmentation générale des salaires et des traitements

D'ores et déjà, nos organisations CFDT, CGT, **FO**, FSU, SNAP, STC de France Travail s'opposent avec force à toutes réductions de nos moyens tant en effectifs que budgétaires et se réunissent dans les prochains jours pour envisager les actions qui s'imposent.



La délégation **FO** : Elemane ABDYOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

Rejoignez-nous !



Adhérez

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Information et consultation sur le projet de décision d'attribution d'une Prime de Partage de la Valeur (PPV) pour 2024

La PPV ainsi proposée est le fruit d'une décision unilatérale de l'employeur consécutive à une NAO inaboutie et dépourvue d'augmentations générales de salaire.

La prime sera versée :

- le 23 décembre 2024 au plus tard et probablement le 20/12
- à tous les agents de droit privé et de droit public inscrits à l'effectif à la date de versement

2

	Agents droit privé (CCN)	Agents droit public (statut)
800€	A, B, C, D	1 et 2
500€	E, F, G, H, I	3 et 4

Ces montants sont fixés pour un agent à temps plein présent pendant toute la période de référence, du 1^{er} décembre 2023 au 30 novembre 2024. Le montant de la prime est calculé à due proportion de la durée du travail prévue au contrat de travail pour les agents à temps partiel et au prorata des mois de présence pour les agents entrants en cours de période de référence.



La Direction précise que pour les agents à temps partiel thérapeutique, le calcul se fera sur la quotité de temps travail de leur contrat et non sur la quotité du temps partiel thérapeutique.

FO consciente de la situation financière dans laquelle se trouvent nombre de nos collègues estime que cette prime, bien qu'insuffisante et critiquable sur de nombreux points, sera la bienvenue pour les agents de France travail.

Votes : 16 votants

POUR 8 (CFDT, CFE-CGC, SNAP)

CONTRE 4 (CGT, STC)

ABSTENTION 4 (FO)

La FSU n'a pas pris part au vote

FO revendique une augmentation générale des salaires et traitements à minima de 250€ nets mensuels avec une rétroactivité au 1^{er} janvier 2024



La délégation **FO** : Elemane ABDOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez



Information sur l'enregistrement des appels à des fins de sécurisation

En synthèse



Contexte

L'accueil téléphonique de France travail peut, dans certaines situations, être source de conflits, voire d'insultes et/ou de menaces envers les collaborateurs de France travail.
Lors de conflits téléphoniques, France travail n'a pas la possibilité d'enregistrer ces appels et ne dispose ainsi d'aucune preuve factuelle utile pour d'éventuelles poursuites judiciaires.
Dans certaines situations, le simple fait de notifier à l'appelant que l'appel est enregistré permet de désamorcer le conflit et d'apaiser l'échange téléphonique.



Objectifs de l'enregistrement des appels

Donner la possibilité à tous les conseillers en situation d'accueil téléphonique d'enregistrer, à tout moment et à son initiative, un appel qu'il estime conflictuel.



Bénéfices attendus

- Pour le conseiller : une confiance accrue dans la capacité de l'établissement à le protéger en cas d'échanges conflictuels avec les usagers
- Pour l'établissement : garder une trace des échanges pouvant constituer une preuve pour d'éventuelles suites juridiques contre l'appelant



Démarche projet

La fonctionnalité est mise à disposition d'une région pilote pour une durée minimale de 6 semaines. Une équipe projet pluridisciplinaire accompagne le pilote (juridique, sécurité, protection des données, supervision...)
En parallèle de la mise en place du pilote, une enquête QVT est également mise en place.
A l'issue de pilote, un déploiement national est attendu.

3

Un pilote mené en Occitanie

Afin d'éprouver la solution, un pilote a été mené en Occitanie à partir de mai 2024. 81 sites s'y sont engagés. 282 enregistrements ont été faits sur les plus de 300 000 appels entrants et sortants confondus, soit un usage de l'enregistrement pour 0,04% des appels traités.

Il n'a pas été observé d'évolution des fiches de signalement.

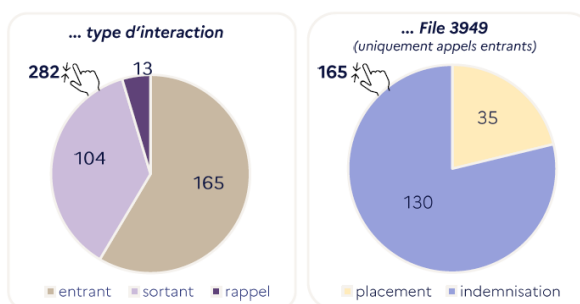
Des points d'alerte ont été identifiés pour la généralisation comme celle relative à la difficulté des conseillers à porter le message d'une possibilité d'enregistrement de l'appel auprès des usagers spécifiquement pour les appels sortants.

La généralisation est envisagée pour la fin de cette année en une seule fois pour l'ensemble de l'accueil téléphonique de France travail, qu'il soit assuré en interne ou sous-traité : 3949, 3995 et files spécifiques gérées par France travail services. A noter, que le déploiement de la solution d'enregistrement ne nécessite pas d'évolution du SI.

La DG précise que pour la phase de généralisation un message automatique sera émis aussi bien lors des appels entrants que lors des appels sortants pour indiquer la possibilité d'enregistrement des appels.



Répartition des appels enregistrés par ...



La délégation FO : Elemane ABDOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhèresz



Mise en œuvre opérationnelle

- L'enregistrement des appels pourra être réalisé sur tous les accueils téléphoniques de France travail, y compris les lignes directes et les numéros spécifiques (GUSO, Missions Nationales...).
- Il pourra être opéré, en opportunité, tant sur les appels entrants que sur les appels sortants.
- Le conseiller pourra à tout moment déclencher l'enregistrement et récupérer l'intégralité de l'échange.
- Pour les appels entrants, un message dans le Serveur Vocal Interactif sera installé :
Ex : « Dans le cadre de l'amélioration continue de la relation de service ou de la sécurisation, cette communication est susceptible d'être enregistrée.
Vous pouvez vous y opposer en le signalant à votre conseiller. Pour plus d'information, tapez * ou rendez-vous sur www.francetravail.fr rubrique protection des données personnelles ».
- Conformément au RGPD, le stockage et la maintenance informatique seront réalisés en Europe.



Qui déclenche l'enregistrement ?

SECURISATION

Le déclenchement se fait à l'initiative du conseiller



Quelle règle pour l'enregistrement ?

Le consentement n'est pas nécessaire mais l'utilisateur doit être informé de l'enregistrement



Comment utiliser l'enregistrement ?

Une icône est disponible depuis le bandeau du conseiller pour déclencher l'enregistrement



Quelle est la durée de stockage ?

6 mois
Possibilité d'allonger le stockage si besoin



Qui a accès aux enregistrements ?

DSI
DPPOT
ELD de l'agence

4

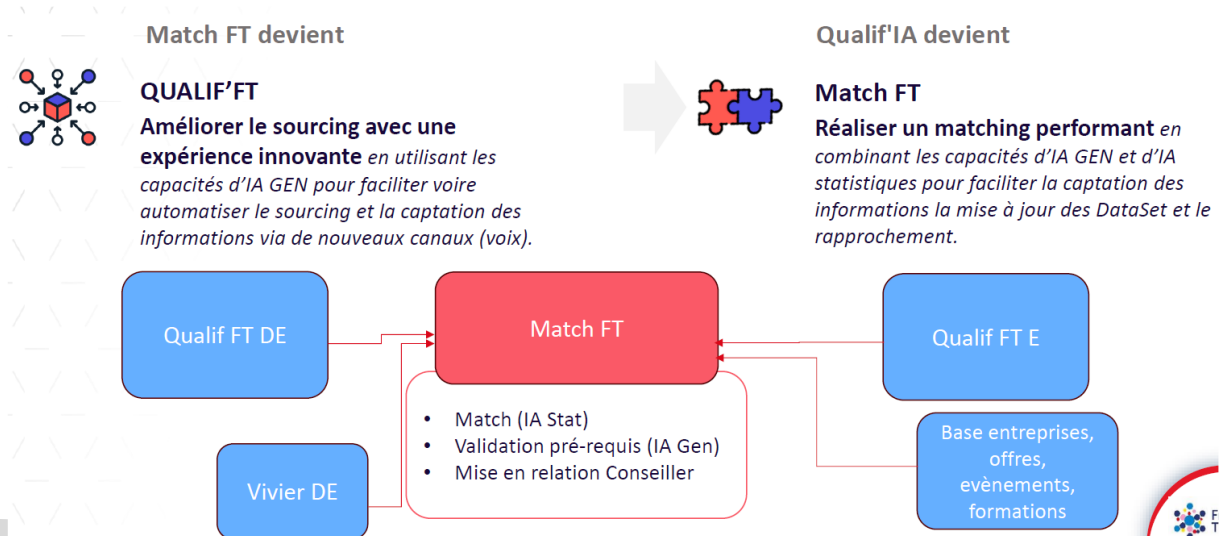
pour FO

La mise en place de cet outil est un point positif pour la sécurisation des agents dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour autant, FO déplore la nécessité de recourir à de tels outils en raison de l'agressivité inadmissible à laquelle sont confrontés nos collègues. Au-delà de la possibilité de l'enregistrement des appels, il convient d'analyser les sources d'agressivité des usagers qui pour certaines sont dues à nos propres processus. Il faut réinterroger l'organisation du travail et des procédures pour agir sur les causes de l'agressivité à la racine. Cette démarche permettra de plus à améliorer les conditions de travail des agents et réduire une partie des facteurs de risques psychosociaux, ceci dans le cadre d'une démarche de prévention primaire des risques de santé au travail.

Point d'étape sur les tests IA

Usage de l'IA pour effectuer le rapprochement entre l'offre et la demande :



La délégation FO : Elemane ABDOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

Rejoignez-nous !

Adhèresz



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Match FT devient QUALIF'IA et QUALIF'IA devient Match FT, vous suivez ?!

Principes et périmètre du cas d'usage Match FT en phase test

Durée prévisionnelle du test : 6 mois

Principes

Sur les offres avec service de présélection de candidatures, il s'agit de proposer aux conseillers entreprise :

1er temps (en production depuis le 12/09) :

- Une liste de profils issus d'un algorithme de matching différent du SDR
- Une préqualification via un chatbot/assistant virtuel qui échange par sms avec les candidats pour vérifier les prérequis essentiels du poste.

L'expérimentation concerne dans ce premier temps les offres d'emploi des secteurs d'activité Transport-Logistique, Commerce/Grande-distribution et Industrie.

2ème temps (prévu fin octobre) :

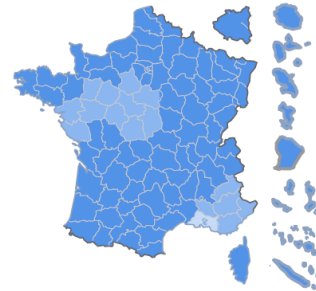
- La liste de profils issue du SDR (tous métiers/secteurs d'activité)
- Une préqualification via un chatbot/assistant virtuel qui échange par sms avec les candidats pour vérifier les prérequis essentiels du poste.

Demandeurs d'emploi concernés

Tout demandeur d'emploi ou candidat non inscrit mais ayant publié son profil en recherche sur les métiers et périmètres géographiques correspondant à ces offres d'emploi

- Il peut donc s'agir de demandeurs d'emploi/candidats France entière, y compris des demandeurs d'emploi d'une région hors PACA, PDL et CVL
- avec consentement SMS à oui et n° mobile renseigné

Périmètre géographique



Test :

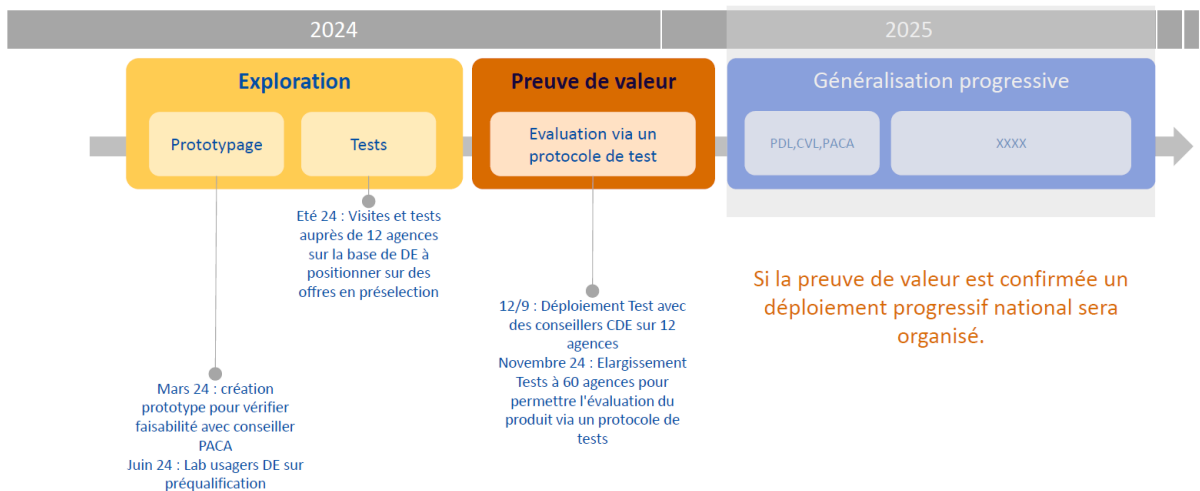
- 12 agences : 4 agences PACA, 6 CVL, 2 PDL Ile 12/9/24
- Puis élargissement

5

Principes et périmètre du cas d'usage Match FT en phase test



Calendrier prévisionnel du projet :



La délégation **FO** : Elemane ABDYOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez



Aujourd'hui Match FT est présenté comme une aide aux conseillers entreprise, mais qu'en sera-t-il demain ? Cette technologie permet de remplacer une partie de l'activité des conseillers aujourd'hui mais demain elle pourrait remplacer leur emploi ! Quel choix sera fait par France travail sur l'usage de l'intelligence artificielle ? Jusqu'à quel point notre employeur sera soucieux de « *redonner du temps* » aux conseillers et ne sera-t-il pas tenté un jour, sous la pression des réductions budgétaires, de remplacer des conseillers par des machines ?

Ce qui est certain c'est que le métier des conseillers est modifié par l'usage de l'IA. Cette réalité doit être prise en compte par France travail sans se voiler la face au motif de gain de temps et d'efficience. Cette prise en compte passe notamment par la mise en place d'un vrai plan de formation des salariés pour qu'ils ne soient pas demain dépassés par la machine.

FO continuera de se battre pour préserver les métiers et pour que l'humain reste au centre, et ce des deux côtés du « *guichet* ».

Poursuite de l'information en vue de consultation sur l'évolution du processus d'inscription au contrat d'engagement – Diagnostic / contrat d'engagement

Cette séance est la 3^{ème} consacrée à ce dossier. Pour vous remémorer les précédents épisodes, nous vous invitons à vous référer à nos comptes rendus CSEC des 11 et 12 septembre, et du 27 septembre 2024.

Le Diag

La loi plein emploi rebat les cartes du diagnostic qui se veut global sur le champ social et professionnel. Les ambitions résident dans la mise en place d'un diagnostic partagé entre tous les acteurs du réseau pour l'emploi, un diagnostic global et approfondi qui prend en compte la situation de la personne dans toutes ses dimensions. La forme et le cadre sont à la main des conseillers pour réaliser et mettre à jour le diagnostic.

Le diagnostic a été co-construit depuis octobre 2022 avec les acteurs du réseau pour l'emploi (Conseils Départementaux, Missions Locales, Cap emploi et France travail) et validé par le Conseil National pour l'Emploi (CNE) le 22 juillet 2024. Il est en cours de déploiement au niveau national avec des ouvertures de service les 23/09, 14/10 et 18/11. Il est intégré dans MAP.


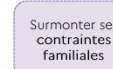
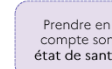



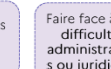
Le référentiel de diagnostic *

La première étape du diagnostic est d'identifier les aspirations professionnelles de la personne : l'existence ou pas d'un ou de plusieurs projets professionnels, leur degré de précision et leur cohérence par rapport à la situation de la personne et au marché d travail. Pour ajuster l'accompagnement et éviter les situations de décrochage, il est essentiel de questionner régulièrement la personne sur sa confiance à mener seule ses démarches et sur son éventuel besoin d'appui.

TRAVAILLER SON PROJET PROFESSIONNEL

 CHOISIR UN MÉTIER	 SE FORMER	 PRÉPARER SA CANDIDATURE	 TROUVER UN EMPLOI	 CRÉER UNE ENTREPRISE	 S'OUVRIRE À L'INTERNATIONAL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier ses points forts et ses compétences ▪ Connaître les opportunités d'emploi ▪ Découvrir un métier ou un secteur d'activité ▪ Confirmer son choix de métier 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trouver sa formation ▪ Monter son dossier de formation ▪ Utiliser le numérique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoriser ses compétences ▪ Réaliser un CV et/ou une lettre de motivation ▪ Développer son réseau ▪ Organiser ses démarches de recherche d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Répondre à des offres d'emploi ▪ Faire des candidatures spontanées ▪ Suivre ses candidatures et relancer les recruteurs ▪ Convaincre un recruteur en entretien 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir son projet de création d'entreprise ▪ Structurer son projet de création d'entreprise ▪ Développer son entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les opportunités d'emploi à l'étranger ▪ S'informer sur les aides pour travailler à l'étranger ▪ S'organiser suite à son retour en France

RÉSOLVRE SES CONTRAINTES PERSONNELLES

 Accéder au numérique et en maîtriser les fondamentaux	 Développer sa mobilité	 Surmonter ses contraintes familiales	 Prendre en compte son état de santé	 Développer ses capacités en lecture, écriture et calcul	 Faire face à des difficultés de logement	 Faire face à des difficultés financières	 Faire face à des difficultés administratives ou juridiques
--	---	---	--	--	---	---	---



La délégation **FO** : Elemane ABDYOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

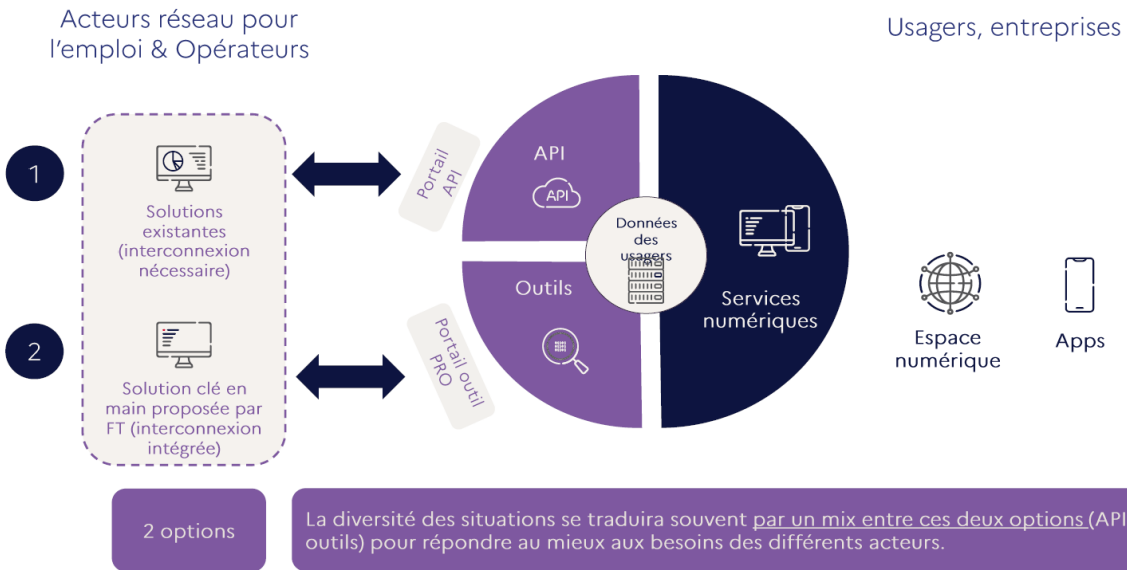
Rejoignez-nous !

Adhèresz



Un SI qui doit permettre à l'ensemble des acteurs du réseau pour l'emploi d'accéder aux données des usagers. A noter que les données qui seront accessibles sont à définir par décret.

Un outil interconnecté



Pour FO

L'évolution des pratiques professionnelles induites par le diagnostic socio-professionnel doit s'accompagner d'une vraie formation des agents et non par un simple e-learning de 1h30 et un questionnement du conseiller sur ses pratiques et actes métiers !

FO s'est opposée en CPNF lors de la présentation de la fiche formation au regard des modalités prévues, insuffisantes aux yeux de FO au regard des impacts sur le métier et les pratiques professionnelles.

Le contrat d'engagement

Cible au 1^{er} janvier 2025

Que dit la loi Plein Emploi ?

Les demandeurs d'emploi devront signer un **contrat d'engagement**. Ce contrat d'engagement unifié comportera "un plan d'action précisant les objectifs d'insertion sociale et professionnelle, un objectif d'intensité hebdomadaire et les actions à mener par le demandeur d'emploi.

Que prévoit France Travail à partir du 1er janvier 2025 ?

POUR L'USAGER

Personnes inscrites FT avant le 1^{er} janvier 2025

2 ans pour signer un contrat d'engagement (exception pour les DROM qui ont 3 ans), selon un plan convenu par les membres du RPE sur chaque territoire.

Personnes qui sollicitent un accompagnement ou demandent le RSA et qui seront inscrites à FT

- Un Contrat d'engagement dynamique :
- Engagements partagés
 - Plan d'action coconstruit
 - Signé au démarrage de l'accompagnement à France Travail
 - Evolutif en temps réel, à mesure que des étapes importantes sont réalisées

POUR LE RESEAU FT

Ce qui est mis en place

- Des **parcours sans rupture** en interne à France Travail mais aussi inter acteur du RPE.
 - Une page "contrat d'engagement" **intégrée dans les outils du conseiller** qui agrège et restitue un parcours coconstruit à partir des actes métiers du conseiller.
 - Une **dynamique de parcours renforcée** dans le cadre du Contrat d'Engagement (intégration des actions au fil de l'accompagnement)
- Un **modèle de contrat d'engagement** construit par les expérimentations auprès des professionnels du RPE (pour FT un département + 4 agences) qui comprend :
 - L'identité des parties, incrémentée automatiquement
 - Les informations du parcours renseignées dès l'affectation de l'utilisateur
 - Le plan d'action avec :
 - L'objectif d'intensité hebdomadaire
 - Les actions à mener pour l'utilisateur issues des saisies par le conseiller des actions et démarches
- Des engagements coconstruits avec les expérimentateurs et les usagers afin qu'ils respectent la loi et soient simple de compréhension
- Une contractualisation qui concrétise l'alliance de travail avec le conseiller

Impact pour les agents

- Nouveaux écrans qui s'alimentent **automatiquement** des actes métiers faits en amont
- Renforcement de l'**alliance de travail** et de coconstruction du parcours
- Engagements de France Travail représentés par le référent



La délégation FO : Elemane ABDYOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

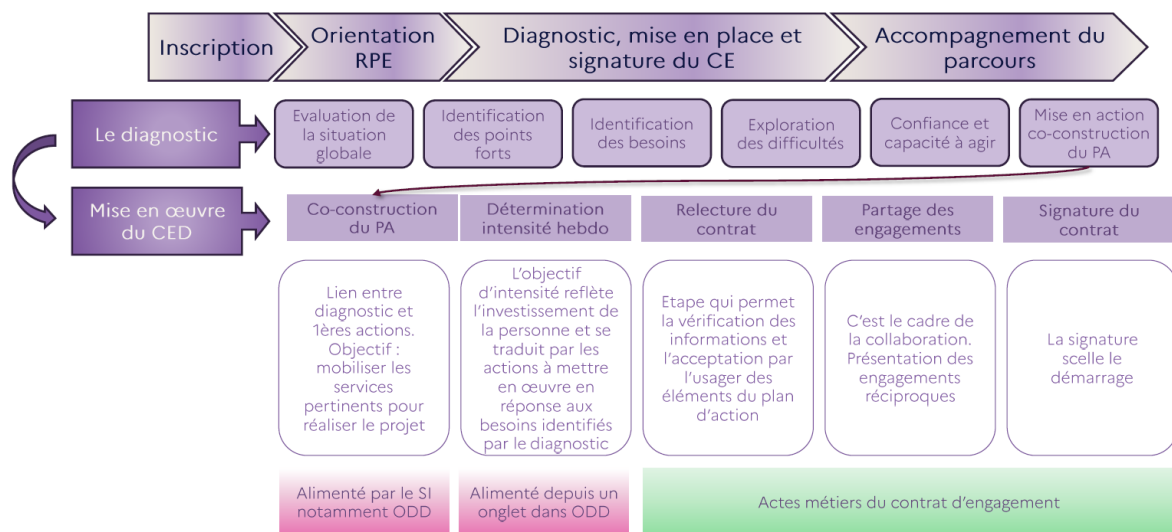
Rejoignez-nous !



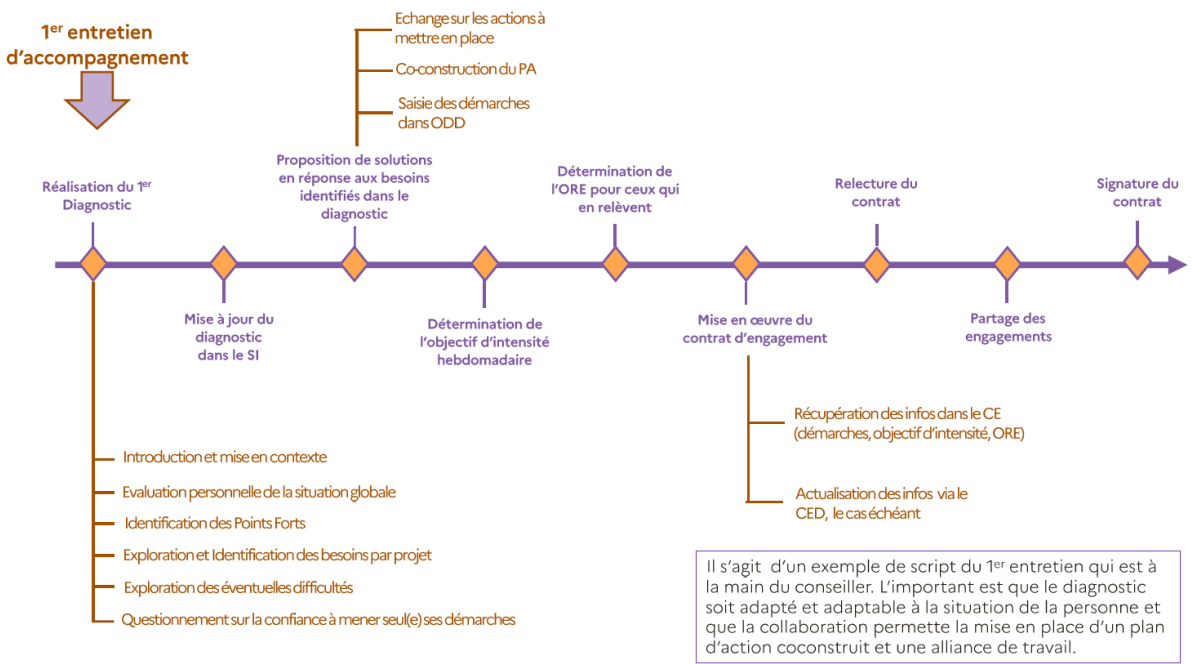
Adhères

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

LE PROCESSUS



Le CED est un outil de détermination et d'affichage des actions. Il pose un cadre et permet le suivi des démarches



L'expérimentation sur la mise en œuvre du contrat d'engagement dynamique (CED) est menée sur plusieurs territoires en fonction du choix des acteurs du réseau avec 78 conseillers participants au sein des structures du réseau pour l'emploi.

L'alimentation du plan d'action des démarches, prévu au contrat d'engagement, se fera dans l'outil d'organisation des démarches (ODD) qui sera généralisé en novembre/décembre 2024.



La délégation **FO** : Elemane ABDYOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhèresz



pour FO

La mise en œuvre du contrat d'engagement avec son lot de contraintes en matière d'intensité de suivi liées aux 15h d'activité, concentre un nombre important de facteurs de risques psychosociaux relatifs notamment aux conflits de valeurs et la charge émotionnelle.

Ces éléments devront faire l'objet d'informations complémentaires de la part de la Direction.

Information en vue d'une consultation sur le contrôle de la recherche d'emploi (CRE) rénové

La loi Plein emploi a modifié certains éléments du contrôle de la recherche d'emploi qui induisent des changements au niveau de la gestion de la liste et du CRE. Ces changements doivent rentrer en application au 1^{er} janvier 2025 après la parution d'un décret en Conseil d'Etat relatif aux sanctions en cas de non-respect des engagements prévus dans le contrat d'engagement.



Contrôle de l'assiduité et du respect des obligations énoncées dans le contrat d'engagement et remplacement du 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**

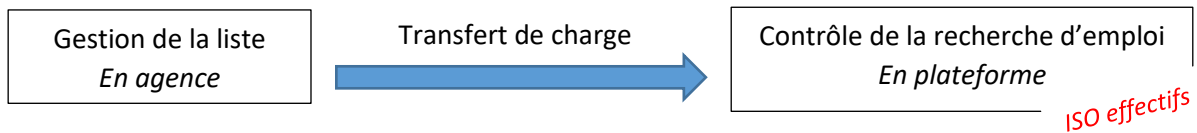


Devoir d'accompagnement personnalisé par l'organisme référent et proposition d'actions si le droit à l'accompagnement n'a pas été effectif



Obligation pour chaque organisme référent (France Travail, Missions Locales, Conseils Départementaux) **de contrôler le respect des engagements des personnes qu'il accompagne.** Ces organismes ont la possibilité d'organiser des **modalités de contrôle conjointes**

La suppression de la gestion de la liste pour un contrôle élargi des manquements par les plateformes du CRE impacte la volumétrie des contrôles à réaliser. Il est attendu, à l'horizon 2027, la réalisation de **1,5 millions de contrôles annuels**.



pour FO

Les élus FO en CSEC s'appuient sur les constats établis par les équipes FO dans les établissements où cette expérimentation a été menée. Force est de constater que la durée de ces XP permet difficilement de tirer des conclusions, ce qui n'empêche pas la DG de vouloir « avancer ». Les impacts en termes de charge de travail ne font pas l'objet d'une véritable mesure d'impact.

De plus il demeure de nombreuses incertitudes, qu'elles concernent le contenu concret du contrat d'engagement ou encore la prégnance de l'IA, entre autres, qui auront chacun des incidences majeures sur les conditions et charge de travail.



La délégation FO : Elemane ABDOU, Aïssa DJEHICHE, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

Rejoignez-nous !

Adhérez

