

Réunion du Comité Social et Economique Central

Cette réunion du CSEC organisée sur deux jours, les 10 et 11 avril 2024, avait pour ordre du jour :

- Point sur l'indemnisation dans le cadre de France travail
- Information sur la centralisation de l'activité indemnisation des annexes 1, 2 et 3
- Information sur le projet de convention tripartite 2024/2027
- Information en vue d'une consultation sur la mise en œuvre du programme « SOCLE SI RH » - OSIRHIS
- Information sur le test « Enrichir le diagnostic partagé des difficultés de recrutement, sur la base d'un auto-diagnostic réalisé par les entreprises »
- Information sur l'expérimentation « prospection prestataire »
- Bilan de l'intéressement 2023
- Vote sur le remplacement d'un membre de la CSSCTC
- Questions diverses

Interventions préalables :

L'ensemble des organisations syndicales siégeant à l'Observatoire National des Métiers ont porté une alerte auprès du CSEC relative à l'évolution de plusieurs fiches métier. Cette même alerte est portée auprès des délégués syndicaux centraux – Une réunion avec les DSC sera organisée prochainement.

FO demande les dates de consultation sur IA et Académie FT. La DG confirme la consultation mais sans donner de perspective temporelle car les sujets ne sont pas finalisés, peut-être fin juin ou septembre.

L'accord formation est désormais agréé mais ne prendra effet qu'à compter du 1^{er} avril 2024 contrairement aux annonces de la DG sur une rétroactivité au 1^{er} janvier 2024. **FO** a demandé l'application au lendemain de la signature en juillet 2023.

Concernant la cyberattaque dont a été victime France travail, la DG accepte de revenir devant le CSEC pour faire un point d'information.

Point sur l'indemnisation dans le cadre de France travail

Le point sur l'indemnisation avait été promis par Jean BASSERES en décembre 2022 ! Il devait permettre de faire le point sur le poids de charge de l'activité des collègues en charge de la gestion des droits.

La point à l'ordre du jour de ce CSEC ne répond pas à l'engagement du DG il y a presque 1an et demi !!!

Le document présenté aux élus du CSEC manque de données chiffrées, données demandées par **FO**, comme le nombre total de Conseillers GDD, le nombre de Conseillers GDD CRI, la taille moyenne des portefeuilles CRI, la taille médiane des portefeuilles CRI, le pourcentage de liquidations automatiques.

FO a insisté sur la taille trop importante des portefeuilles CRI, qui ne permet pas aux collègues CRI de réaliser leurs activités de manière « optimale ». Cette inadéquation des ressources face à la charge de travail conduit, entre autres, à un taux de qualité des traitements en deçà des cibles de la DG.



La délégation **FO** : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

Rejoignez-nous !

Adhèresz



- La DG indique vouloir simplifier l'accès aux divers outils notamment par un écran de synthèse afin de dégager du temps pour les CRI. Des outils permettront de prioriser les activités GDD.
- La DG assure qu'il n'y a pas de baisse prévue des effectifs GDD.
- Pour la DG le bilan est positif car la personnalisation est effective désormais et elle est bien perçue.
- Sur la charge de travail des CRI → la DG a tenté de réduire la taille des portefeuilles avec des listes transitoires et des durées limitées de présence des DE dans les portefeuilles. Dans le Bipe, 84% des CRI estiment que leur charge de travail est très importante mais 79% sont satisfaits.
- Le CRI n'a pas amené à gérer la charge de travail.
- Pas de lien entre le CRI et hausse des incivilités. Pas de variation significative.
- *Autodiag* : les questions ont été réécrites pour ne pas être piégeantes. Les modules ont été redécoupés en capsules pour s'adapter aux résultats des *Autodiag*.
- Manque une animation hebdomadaire du réseau pour mettre à jour les connaissances.
- La DG est déçue des résultats : actualisation renouvelée par rapport aux trop-perçus.
- Les organisations peuvent être différentes pour suppléer un CRI absent.
- Les liquidations automatiques représentent 50% des ouvertures de droits, seuil a priori incompressible
- Pas d'utilisation de l'IA dans l'automatisation à ce jour, mais si c'est possible ce sera tenté.
- La DG indique qu'on est revenu aujourd'hui au niveau d'effectifs d'avant « trajectoire GDD ». Ce n'est pas une activité décroissante.
- Plus de 80% des salariés en contrat de professionnalisation sont titularisés. Les départs en retraite sont intégrés et gérés
- Le déploiement du CRI est finalisé à 100%

Un point sur l'activité GDD sera fait au CSEC en septembre prochain avec un bilan du contrôle interne.

Information sur la centralisation de l'activité indemnisation des annexes 1, 2 et 3

Ce projet a pour objet de centraliser le traitement des dossiers d'allocation des personnes indemnisées relevant des annexes 1 (*journalistes*), 2 (*gens de mer et marins-pêcheurs*) et 3 (*dockers*) de l'assurance chômage vers les régions dont les agents sont formés au traitement de ces dossiers spécifiques et où le volume correspondant à ces secteurs est plus important.

- La région **Ile-de-France (IDF)**, pour les dossiers relevant de l'**annexe 1, dès octobre 2024 pour les journalistes résidant en IDF**, et dès décembre 2024 pour les autres journalistes professionnels.
- La région **Bretagne**, pour les dossiers relevant de l'**annexe 2, dès juin 2024**
- La région **Provence-Alpes-Côte d'Azur** pour les dossiers relevant de l'**annexe 3, dès juin 2024**.

Ce projet concerne les demandeurs d'emploi en stock et en flux, résidant en métropole ainsi que dans les DROM-COM.

Périmètre des activités

La centralisation envisagée concerne l'activité indemnisation. Elle recouvre :

- ✓ La liquidation des dossiers relevant de l'annexe 1 (journalistes uniquement), 2 et 3
- ✓ L'examen et le versement de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), uniquement pour les dossiers relevant de l'annexe 2
- ✓ Le traitement des activités et attentes liées à la vie des dossiers des demandeurs d'emploi relevant de ces annexes
- ✓ Le suivi indemnisation des demandeurs d'emploi en portefeuille concernés par le conseiller référent indemnisation (CRI)
- ✓ Le versement des allocations
- ✓ Le traitement et suivi des incidents de paiement et des précontentieux
- ✓ Le traitement des réclamations
- ✓ Les IPR
- ✓ La gestion des suspicions de fraudes
- ✓ Le 3949 (sous réserve des développements effectués par la DSI).

Des modes opératoires seront réalisés à destination des établissements centralisant l'activité mais aussi ceux ne l'exerçant plus.



La délégation **FO** : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

Rejoignez-nous !

Adhérer



La DG précise qu'il n'est pas prévu de renforts dans les périmètres concernés par la centralisation.

FO alerte sur la nécessité de prise en compte des décalages horaires pour les demandeurs d'emploi des DROM qui seront amenés à joindre un conseiller qui ne relève pas de leur établissement. La DG prend l'alerte.

Information sur le projet de convention tripartite 2024/2027

Dans son éditо accompagnant la Feuille de route, le DG indique clairement que « **la convention tripartite 2024-2027 nous fixe des orientations stratégiques propres, cohérentes avec ces axes (de la feuille de route) et complémentaires s'agissant en particulier de l'indemnisation des demandeurs d'emploi** ».

La dernière consultation du CSEC sur les orientations stratégiques en application des dispositions d'ordre public de l'article L.2312-17, complétées par les stipulations conventionnelles issues de l'accord du 6 novembre 2019 relatif à l'adaptation des modalités d'information et de consultation des représentants du personnel et à l'organisation de la BDES prévues à son article 1.2, s'est tenue le 5 novembre 2019.

Fin 2022 et début 2023, la DG a expliqué au CSEC qu'elle n'était pas en mesure de respecter ses obligations issues de l'accord précité car elle était dans l'attente d'une nouvelle convention tripartite.

La convention tripartite 2024-2027 étant actée, les élus **FO** demandent à quelle date commencera le processus d'information en vue de consultation sur les orientations stratégiques, et rappelle à toute fin utile, que la simple information à l'ordre du jour ne saurait s'y substituer.

La DG indique que le pilotage par les résultats n'est pas nouveau. L'efficacité est obtenue par la réduction de certains processus administratifs.

Il faudra être vigilant sur la méthode de mise en œuvre, notamment les mises sous pression ou mise en compétition. La performance se conjugue aussi avec le qualificatif social qui est une clé de réussite à la performance opérationnelle.

La DG salue le travail de la DSI sur le SI plate-forme. La mise en place de la double authentification était engagée et elle est maintenant effective. A l'avenir, il faudra la poser comme préalable pour les autres partenaires surtout que généralement ces structures n'ont pas le même niveau de sécurité informatique que France travail. Une mission de contrôle de l'IGAS est engagée.

Sur la prévention du chômage → forte demande des partenaires sociaux de ne pas attendre que les personnes soient en difficulté pour leur proposer un service. Par exemple : plus de 100 000 licenciements pour inaptitude qui feront l'objet d'un test.

Service pour l'emploi inclusif → désormais c'est bien France travail qui sera en charge d'adresser les préconisations à la MDPH sur l'orientation en milieu ordinaire ou protégé. Cela demandera des expertises spécifiques des conseillers. Il faudra agrandir les équipes handicap.

Sur la transition écologique des entreprises → France travail est un acteur clé pour réussir la transition écologique en lien avec les employeurs.

La POEI et l'AFPR seront fusionnées avec une montée en puissance budgétaire.



La délégation **FO** : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez



Distinguer la lutte contre la fraude et le Contrôle de la Recherche d'Emploi. Le Contrôle se fait sur la base des engagements prévus dans le contrat d'engagement. Il va falloir s'adapter pour passer de 600 000 contrôles à 1,5 million de contrôles ! La DG indique être favorable à l'augmentation de la part de contrôles sur signalement car c'est une phase de l'accompagnement.

L'automatisation doit permettre de dégager des ressources réinvesties sur l'ensemble des gestes métiers y compris sur l'indemnisation et les fonctions support.

Information en vue d'une consultation sur la mise en œuvre du programme « SOCLE SI RH » - OSIRHIS

Ce produit remplacera *ORACLE People Soft* qui a 18 ans d'âge. *People Soft* est obsolète et il n'est plus mis à jour par *Oracle*.

Il n'y a pas d'impact sur les effectifs RH, ce projet a pour but d'avoir un outil facilitateur au quotidien pour les services RH et pour les agents. Il apportera des améliorations comme une meilleure visualisation de l'historique carrière et sur la rémunération.

Horoquartz n'est pas impacté, le cycle de paye n'est pas modifié. L'intégralité des données précédentes seront versées dans le nouveau produit.

Apports pour les agents : de nouvelles ergonomies, la possibilité de chargement d'attestations y compris pour les agents publics, les demandes d'acompte, etc.

Les managers auront des items propres comme sa gestion d'équipe ou la désignation de tuteurs. L'accès des managers aux informations concernant les agents sera néanmoins limité au strict nécessaire.

Concernant l'accompagnement des agents : la communication se fera par intranet et sera accompagnée de tutoriels et fiches pratiques. Pour **FO** c'est insuffisant ! Les managers devront animer une réunion de service avec appui de livrables fournis par la DG. C'est acté par la Direction.

Concernant les agents publics : ce nouvel outil devrait permettre d'avoir une visibilité sur l'ensemble de leur carrière, ce qui n'est pas le cas actuellement. **FO** a alerté la Direction notamment sur les éléments spécifiques du traitement des agents publics (SFT, QPV...) qui souffrent de fréquentes erreurs. A ce sujet, la Direction nous indique qu'une réflexion est en cours pour une meilleure gestion des agents de droit public.

Concernant le RGPD et la sécurisation des données : les zones de texte seront limitées volontairement et l'accès aux données des agents sera limité au strict nécessaire. **FO** demande à connaître l'intégralité des informations sur les agents dont France travail dispose, qui y accèdera et dans quel cadre. Une réponse ultérieure sera faite.

Le coût du projet et du marché est de 64 millions d'€ TTC. Le marché est conclu pour 12 ans.

La page d'accueil de l'outil ne sera pas interactive (par exemple, il n'y aura pas d'alerte sur une date limite de saisie d'informations en relation avec le statut de l'agent). L'Intelligence Artificielle ne sera pas utilisée dans l'outil.

Le CSEC rendra son avis le mois prochain.



La délégation **FO** : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

Rejoignez-nous !

Adhères



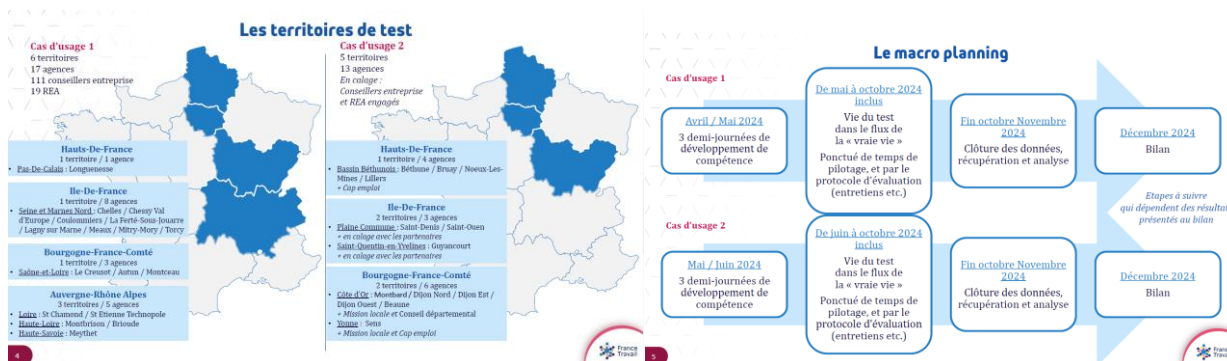
<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

Information sur le test « Enrichir le diagnostic partagé des difficultés de recrutement, sur la base d'un auto-diagnostic réalisé par les entreprises »

Cet outil va permettre aux entreprises de s'interroger sur leurs difficultés de recrutement. Un rapport objectif sera produit et transmis au conseiller.

2 modèles d'utilisation sont proposés :

- dans le cadre d'une difficulté sur un recrutement déjà ouvert
- dans une situation de travail avec des partenaires de France Travail pour avoir une méthode commune de contact après avoir ciblé des entreprises du territoire.



Cet outil est interne et n'est pas dans le SI.

Chaque agence décidera des modalités d'adoption, du ciblage des entreprises, de l'envoi de l'autodiagnostic. Il n'y a pas d'envoi non automatique. Aucun objectif chiffré n'est fixé pour ce test. Il n'y aura non plus aucune conséquence pour les entreprises qui ne souhaiteraient pas effectuer cet autodiagnostic.

Information sur l'expérimentation « prospection prestataire »

Pour la DG afin de maintenir un lien de qualité avec les entreprises et en particulier les PME il faudrait 600 000 prospections annuelles. La DG évoque 1,8 million d'établissements de 1 salarié ou plus, et 600 000 établissements à 0 salarié qui ont recruté, soit 2,4 millions d'établissements à considérer. 2,4 millions d'établissements sur 4 ans représente 600 000 prospects par an.

Annuellement, les agents de France travail réalisent 80 000 visites de prospections par an. La DG estime qu'il est possible d'aller jusqu'à 200 000 ! La DG pense qu'on peut faire plus en considérant un contact téléphonique au même titre qu'une visite. Néanmoins pour arriver à 600 000 prospections, il faudra en partie sous-traiter.



La délégation FO : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

Rejoignez-nous !



Adhérer



<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

Ainsi, une expérimentation sera lancée en octobre dans certains établissements pour une durée de 9 mois. Un appel d'offre sera lancé prochainement pour retenir des prestataires. Il s'agit d'un marché national délégué régionalement avec des marges de manœuvre locales sur le marché. **FO** s'interroge sur la faisabilité.

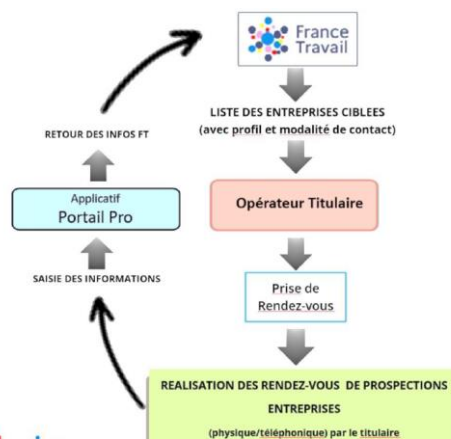
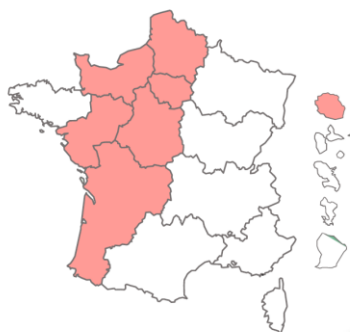
3 Déploiement géographique de l'expérimentation

L'expérimentation concerne dans un premier temps 7 régions

105 bassins en XP externalisation à partir d'octobre

répartis sur 7 régions :

- Centre Val de Loire,
- Hauts de France,
- Ile de France,
- La Réunion,
- Normandie,
- Nouvelle Aquitaine,
- Pays de la Loire



- France Travail gardera la main sur les cibles d'entreprises contactées par le prestataire avant le passage de relai à France travail.
- Les métiers en tension ne sont pas particulièrement ciblés
- La cible prioritaire sera constituée des entreprises sans contact depuis 25 mois
- Le prestataire ne se présentera pas comme conseiller France travail. Il n'apportera pas d'appui conseil. En cas de prise d'offre il orientera vers France travail.
- Le prestataire intégrera les infos dans le système informatique DUNE avec un accès limité et sécurisé assure la DG !
- Les contacts seront réalisés 50% par des visites physiques et 50% par des contacts téléphoniques.
- Les indicateurs de suivi seront constitués : des prospections réalisées, des prospections réussies, des prospections génératrices d'emploi, de la satisfaction des conseillers et de celle des entreprises.
- Le bilan de l'expérimentation devrait se faire en octobre 2025. Il y aura une consultation du CSEC en cas de généralisation.

Pour **FO** ce dossier pose de nombreux problèmes :

- **FO** demande que des clauses de non-concurrence soient introduites dans le cahier des charges de l'appel d'offre pour éviter le sourcing. Cette précaution ne semblait pas être intégrée par la DG...
- Il faudra aussi veiller à ce qu'il n'y ait pas un recueil d'offre parallèle par les agences d'intérim prestataires. La DG répond qu'elle fera des tests de vérification à cet effet.
- **FO** s'interroge sur le budget à terme de cette expérimentation qui sera certainement généralisée. Le coût actuel pour un volume de 30 000 contacts est de 9 millions d'euros (le coût moyen du contact est de 300 euros TTC).

Or à terme, le nombre de contacts sous traités seraient portés à 250 000. 250 000 seraient réalisés par France travail (contre 80 000 à ce jour) et 100 000 par les partenaires pour atteindre l'objectif de 600 000 en 2027.

Le coût serait alors plus proche des 70 millions d'euros par an, ce qui représenterait plus de 1 000 salariés France travail



La délégation **FO** : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

Rejoignez-nous !

Adhèresz



Enfin, **FO** demande à veiller au respect des travaux déjà établis entre France travail et les partenaires sur la répartition des entreprises sur certains bassins d'emploi, et à ne pas y perturber l'activité par l'expérimentation.

Une fois de plus, l'expertise des conseillers France travail est externalisée à des prestataires extérieurs pour faire des économies de personnel.

FO revendique une augmentation des effectifs de notre institution et la conservation de nos activités, métiers ainsi que la reconnaissance de notre expertise.

Les craintes que **FO** a exprimées lors de la présentation de la feuille de route sont malheureusement avérées ! Beaucoup de tests, d'expérimentations sans effectifs supplémentaires mais avec une externalisation de nos activités de plus en plus présente.

Prochaine réunion ordinaire du CSEC : les 15 et 16 mai 2024



La délégation **FO** : Ghislain BONNICHON, Emmeline CADOT, Aïssa DJHEICHE,
Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez

