

Réunion du Comité Social et Economique Central (CSEC)

Cette réunion du CSEC organisée sur un jour et demi avait pour ordre du jour :

- Information sur la campagne France travail Pro
- Présentation du projet de refonte de l'intranet
- Bilan de l'expérimentation sur le dispositif de détournement de finalités
- Point d'étape sur la mise en place des EDO et des DPA
- Point d'étape sur le programme Data IA et ses cas d'usage
- Point d'étape sur le programme Equipements de sûreté (PES)
- Questions diverses

1

Déclaration préalable :

Suite à l'adoption de la Loi de Finances pour 2025, **FO** demande l'ouverture de la Négociation Obligatoire sur les salaires. Dans la mesure où, à ce jour, France travail est dépourvu d'accord GEPP, cette négociation devra inclure un volet sur la gestion des emplois et des parcours professionnels, nonobstant la perspective d'une future négociation sur ce thème spécifique. Cette nécessité est d'autant plus criante à l'orée de la transformation des métiers par l'introduction de l'IA dans les process de travail.

La revalorisation des rémunérations et traitements des agents France travail ne peut pas attendre. Le pouvoir d'achat des chevilles ouvrières du service public de l'emploi n'a cessé de se creuser ces dernières années en raison d'une inflation galopante aux côtés de l'insuffisance des augmentations générales du salaire de base. Et ce n'est pas la faible augmentation appliquée au 1^{er} janvier 2025, de plus excluant les agents publics, qui va améliorer la situation après l'année blanche que fût 2024. L'engagement et le professionnalisme des agents de France travail doivent être reconnus à leur juste valeur y compris en monnaie sonnante et trébuchante et non seulement en compliments et tapes sur l'épaule !

Ce manque de reconnaissance financier s'accompagne d'une forte dégradation des conditions de travail, notamment dues aux conditions de mise en œuvre de la loi plein emploi : manques d'effectifs à la hauteur des besoins, charge de travail en forte hausse, intensification du travail, dysfonctionnements quotidiens dus à la précipitation de mise en œuvre, absence de consignes claires, insécurité réglementaire, etc. D'autant qu'aujourd'hui la mise en œuvre de la loi plein emploi pèse presque exclusivement sur les épaules des agents de France travail.

Le manque de reconnaissance financière coordonné avec la dégradation des conditions de travail ont un impact fort sur le manque d'attractivité des métiers au sein de France travail, particulièrement visible sur l'encadrement intermédiaire.

Les agents de France travail vont mal. Conscients de leur mission auprès de personnes fragilisées par le chômage, ils s'efforcent au quotidien de palier aux dysfonctionnements structurels et de compenser les lacunes de l'institution. Mais ces efforts, se font au détriment de leur propre santé physique et mentale.

Pendant ce temps, la Direction Générale reçoit, pas moins de trois ministres pour vanter son investissement dans l'intelligence artificielle et le renforcement de son partenariat avec Mistral AI à coup de millions d'euros. Elle met en œuvre également de grandes opérations de communication en lançant des marchés de « prestations de conseil stratégique en communication » à coup de millions là encore (4,8 millions d'euros sur quatre ans) pour accompagner son service communication pour la « stratégie de valorisation de la marque ».

Pour **FO**, ce n'est pas à coup de millions dans l'IA et la com' que l'image de marque de France travail sera redorée, mais en mettant les moyens humains notamment pour que les demandeurs d'emploi soient accompagnés correctement et non au sein de portefeuilles de 500 personnes à minima.

Monsieur le Directeur Général, il est urgent de mettre en œuvre votre promesse de « prendre soin de ceux qui prennent soin » !



La délégation **FO** : Allaoui ATTOUMANI, Ghislain BONNICHON, Etienne GUILLET,
Isabelle HOAREAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



Information sur la campagne France travail Pro

La campagne "France Travail Pro" a été lancée pour accroître la notoriété des services de France Travail auprès des TPE et PME, avec un objectif d'augmentation de l'utilisation de ces services, qui reste faible malgré un taux de satisfaction élevé de 87% parmi les entreprises utilisatrices. La campagne s'est déroulée du 24 octobre au 31 décembre 2024 utilisant divers médias tels que l'affichage, la presse quotidienne nationale et des spots radio. Les résultats initiaux montrent une augmentation de la fréquentation du site web de 32%, une amélioration de la notoriété des services de 46 points et une hausse de 24 points du taux d'intention de se renseigner sur les services.

Néanmoins, la Direction n'a pas indiqué à **FO** d'éléments précis sur l'échantillonnage des entreprises sollicitées pour l'enquête.

FO a émis des doutes quant à l'efficacité réelle de la campagne pour générer des demandes concrètes et estime qu'elle a été lancée à un moment inopportun, en plein marasme économique et morosité des recrutements. Bien que la notoriété ait augmenté, cela ne se traduit pas nécessairement par une augmentation de l'expression de besoins. Le coût de la campagne, de 2 millions d'euros, a également suscité des interrogations, notamment sur son impact environnemental et le choix des prestataires. De plus, certains conseillers ont rapporté une perception négative de la campagne, estimant que leur professionnalisme n'était pas valorisé et que les messages pouvaient prêter à confusion concernant les horaires d'ouverture.

Plus globalement, des questions ont été soulevées sur la stratégie pour mesurer l'impact à long terme de cette campagne, sur les garanties concernant le respect des promesses faites en lien avec les ressources disponibles, ainsi que sur les actions prévues pour assurer un suivi efficace et une évaluation continue des résultats.

FO a exprimé son souhait d'obtenir davantage d'informations sur les résultats concrets attendus suite à cette campagne et sur les mesures prises pour répondre aux préoccupations soulevées.

FO déplore que « France Travail Pro » n'a jamais été présenté, en tant que tel, aux élus du CSEC alors même que la Direction parle de « création » d'une marque.



2

Présentation du projet de refonte de l'intranet

La présentation aborde la mise en place d'un nouvel intranet au sein de France Travail à partir du 25 février 2025. Les spécificités régionales doivent être intégrées, mais des inquiétudes persistent quant à la gestion des informations et à la lisibilité des trames pour tous les agents. Le timing de cette évolution est également remis en question, notamment en raison des bugs rencontrés et du besoin d'accompagnement pour les agents lors de la transition. Sur ce dernier sujet les informations sont quasi absentes.

La DG répond précise qu'un kit avec des supports sera fourni aux agents et évoqué en réunion de service, ainsi qu'une guidance auprès de correspondants en région.



La délégation **FO** : Allaoui ATTOUMANI, Ghislain BONNICHON, Etienne GUILLET, Isabelle HOAREAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



Des questions ont également été soulevées concernant l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, ainsi que le coût des interventions nécessaires.

Des interrogations ont été formulées sur la protection des données et l'élargissement potentiel de l'accès à l'intranet par le réseau pour l'emploi (RPE). La nécessité d'une communication claire sur les fonctionnalités et avantages de l'outil a été soulignée, tout comme l'importance d'une mise à jour régulière du projet.

FO a également questionné sur le profilage des utilisateurs, basé sur des données internes, ainsi que la gestion de l'information pour éviter les doublons entre les régions. A noter, par exemple, que le profil « conseiller MRS » est absent à ce jour ...

Il a été noté que le nouvel intranet devrait faciliter l'accès à l'information tout en préservant un espace personnel pour chaque agent. Des mesures d'accompagnement sont prévues pour sensibiliser et former les agents à ce nouvel outil, bien que des préoccupations subsistent quant à leur capacité à s'adapter dans un contexte déjà chargé.

L'intranet ne sera pas limité en dehors des heures de travail et une application sera déployée sur les téléphones pro et pourra aussi être installée sur un téléphone personnel.

FO a demandé un suivi en CSEC de ce sujet pour mesurer l'appropriation par les agents.

● Une arborescence intuitive orientée vers les besoins des agents



Bilan de l'expérimentation sur le dispositif de détournement de finalités

Deux campagnes ont été menées en 2023 puis 2024, avec une attention particulière portée sur la réduction du nombre de cas de « faux positifs » qui reste malgré tout encore élevée. Un faux positif est une situation qui présente un risque mais qui se révèle finalement normale dans l'activité de l'agent.



La délégation **FO** : Allaoui ATTOUMANI, Ghislain BONNICHON, Etienne GUILLET, Isabelle HOAREAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

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

Rejoignez-nous !

Adhèresz



La première campagne a révélé des variations significatives dans les appréciations des situations entre établissements, toujours constatées dans la seconde.

Les résultats montrent une disparité entre les établissements, ce qui soulève des interrogations sur l'uniformité et l'équité des pratiques. La nécessité d'une sensibilisation accrue sur les faux positifs et un meilleur accompagnement managérial ont également été soulignées.

Alors que la première vague était pédagogique, la seconde est restée finalement sur le même modèle. La Direction note que cela n'a pas réduit le nombre de situations pouvant relever d'un détournement.

Des préoccupations ont été exprimées concernant la consultation des dossiers en dehors des horaires de travail habituels, ainsi que sur la typologie des agents impliqués dans ces consultations. Il a été noté que certains agents consultaient des dossiers en dehors des heures normales de travail, ce qui soulève des questions sur la surcharge de travail et les pratiques managériales.

52 % des situations remontées n'ont pas été contrôlées par les managers, ce qui interroge sur leur capacité à gérer ces processus. Les participants ont également évoqué le besoin d'une formation plus approfondie sur la déontologie et les bonnes pratiques.

Enfin, il a été convenu qu'une communication claire et régulière est essentielle pour éviter la peur parmi les agents et garantir un cadre de travail serein. Les discussions ont mis en évidence l'importance d'un équilibre entre contrôle et pédagogie pour assurer une bonne compréhension des enjeux liés au détournement de finalités.

La DG estime que 16% des situations analysées relevaient d'un véritable détournement de finalité. Il est à noter des écarts d'appréciation au niveau local. Le temps important consacré au contrôle amène la DG à ne pas généraliser ce projet et de le retravailler en profondeur avant d'envisager une troisième vague pouvant mener à des sanctions disciplinaires.

La DG note qu'entre la première et deuxième vague, le nombre de cas n'a pas diminué et rappelle que cette expérimentation découle de plaintes de personnalités publiques et politiques, d'anciens agents France Travail et de demandeurs d'emploi. Par ailleurs, aucun élément sur les contrôles des agents ne sera gardé suite à l'expérimentation.

Pour **FO**, cette XP n'a fait que démontrer le professionnalisme des agents, même s'il peut être avéré que des détournements de finalités existent. La Direction n'a pas pu quantifier le temps consacré par les équipes pour ces opérations.

Extrait du document de présentation

2^e campagne

Nombre de situations à examiner			
Type de risque	Facultatif	Obligatoire	Total
Dossier DE avec mandat politique / candidat	1 060	170	1 230
Dossiers DE agent FT	283	688	971
Dossier DE ex-agent FT	7079	1516	8595
Consultation dossier DE hors horaire de travail	4 106	776	4 882
Total général	12 528	3 150	15 678



La délégation **FO** : Allaoui ATTOUMANI, Ghislain BONNICHON, Etienne GUILLET, Isabelle HOAREAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

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

Rejoignez-nous !



Adhèresz

Point d'étape sur la mise en place des EDO et des DPA

Ce point est la suite du même sujet que le mois dernier et qui avait levé plus de questions qu'apporté de réponses. Le grand tabou de ce dossier, ce sont les volumes et la charge de travail inhérente à la mise en place des EDO et DPA.

Sur ce sujet **FO** fait remarquer que 92% des orientations sont vers France Travail ce qui laisse imaginer que notre établissement va bien subir l'essentiel de l'activité induite par la loi plein emploi. Pas plus qu'avant nous répond la DG car il n'y a pas d'augmentation des inscriptions FT et que si cela augmente c'est lié à la conjoncture.

FO a rappelé la conjoncture actuelle et un « petit » sujet de reprise de stock accessoirement...

Le report de l'entrée en fonction de l'algorithme à juin-juillet 2025 repose la question à nouveau.

Malgré tout, les élus ont pu obtenir quelques réponses :

- La signature du contrat d'engagement engage l'établissement et non l'agent. Une modalité de signature électronique arriverait en juin. En cas de non-signature du contrat d'engagement par le DE, celui-ci recevra un avertissement avant radiation, bien que le décret sur les sanctions ne paraissent pas avant juin.... La DG applique une ancienne réglementation devenue obsolète et qu'elle avait elle-même critiquée...
- Concernant les 15 heures du contrat d'engagement il ne s'agit pas d'un objectif mais un moyen. Ce seuil doit être respecté selon le Ministère et il ne s'agit donc pas d'adosser au contrat d'engagement un volume inférieur.

FO continue à revendiquer que l'anonymat soit possible pour les agents en contact avec le public.

Les dysfonctionnements informatiques récurrents ont été un autre sujet majeur, affectant la capacité des agents à accomplir leurs tâches. Il est essentiel d'améliorer ces outils pour réduire le stress et les risques psychosociaux. Pour autant, il est important de souligner le travail de nos collègues de la DSI qui sont à pied d'œuvre tous les jours pour faire au mieux, alors qu'ils sont eux-mêmes soumis à un flux important de demandes et une exigence de mise en œuvre au pas de charge.

La DG confirme que l'EDO est bien une activité contrainte. En ce qui concerne les DPA, elle considère qu'actuellement ils ont les caractéristiques d'une activité contrainte. Cependant, cela devrait changer avec une modification technique prochaine de Weplan permettant la libre programmation par les agents.

Les DPA peuvent être réalisés de manière collective si la partie individuelle reste très majoritaire dans le temps d'entretien (sic).

Enfin, il a été convenu qu'un suivi régulier serait nécessaire pour évaluer l'évolution des conditions de travail et garantir que les préoccupations des agents soient prises en compte dans les décisions futures.

La DG se montre très sensible à la question du capacitaire. **FO** aussi !!!

La DG l'admet, la question est : qu'est-ce qu'on fait quand on dépasse la capacité. Recourir à d'autres structures ? Pour **FO** il faut embaucher bien entendu...



Point d'étape sur le programme Data IA et ses cas d'usage

Ce point d'étape intervient un an après les débuts de la nouvelle phase de développement l'IA dans notre institution et à l'issue du sommet mondial s'étant tenu à Paris la même semaine.

FO estime qu'il faut réunir plus souvent le comité éthique interne (réuni une seule fois en 2024 pour l'instant) et met en lumière la nécessité d'un dialogue social renforcé pour accompagner cette transformation technologique avec un processus d'information-consultation sur les impacts de l'IA, rappelant les propos de la Ministre du Travail elle-même.



6

Les élus soulignent l'importance de définir clairement le rôle et les domaines d'utilisation de l'IA, ses impacts sur les métiers et les conditions de travail, ainsi que la nécessité d'une communication transparente sur les projets en cours et leurs impacts quant à la réduction potentielle des effectifs et à la transformation des missions des conseillers. Ils demandent des informations précises sur les objectifs stratégiques liés au développement de l'IA.

Les élus évoquent également la nécessité d'une formation adaptée pour accompagner les agents dans cette transition, tout en insistant sur le fait que l'IA ne doit pas remplacer le travail humain, mais être une aide. Ils soulignent que des outils comme "chat FT" doivent être utilisés de manière responsable et sécurisée, tout en garantissant la protection des données personnelles.

Enfin, il est convenu qu'un suivi régulier sera mis en place pour évaluer l'évolution des projets liés à l'IA et pour assurer une meilleure compréhension des enjeux par tous les acteurs concernés.

Point d'étape sur le programme Equipement de sûreté (PES)

Ce point d'étape vise à présenter les évolutions du programme PES, qui aborde notamment la gestion des accès et la vidéo-protection.

FO souligne que l'engagement financier de la DG reste soutenu et a même augmenté.

FO rappelle que l'aspect bâtimentaire faisait l'objet d'une évolution nécessaire notifiée lors de la procédure de droit d'alerte pour danger grave et imminent menée par **FO** et la FSU.

Les travaux incluent des équipements technologiques tels que la vidéo-protection. Un point est fait sur l'engagement des travaux, avec une attention particulière portée à l'implication des agents sur le terrain.

Les discussions soulèvent des préoccupations concernant l'impact psychologique de la vidéosurveillance sur les agents, ainsi que des questions sur la légalité de filmer les agents en accueil tout au long de leur activité. La DG estime que des articles du code la sécurité intérieure le lui permettent.

A noter que les captures audio sont désormais interdites suite à des évolutions législatives.

La Direction insiste sur le fait que les images ne sont accessibles qu'à des personnes assermentées et uniquement dans le cadre d'événements spécifiques.



La délégation **FO** : Allaoui ATTOUMANI, Ghislain BONNICHON, Etienne GUILLET, Isabelle HOAREAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

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

Rejoignez-nous !

Adhères



Des interrogations sont également soulevées concernant la distribution de badges temporaires et leur encodage, ainsi que sur l'accès aux locaux pour les représentants du personnel.

La DG précise que les badges seront anonymisés pour respecter les consignes de l'ANSI pour des raisons de sécurité. Tiens, c'est bizarre cela rappelle une revendication de **FO** sur l'anonymat des agents pour lesquels la DG a l'air moins précautionneuse...

Prenant note des alertes de **FO** sur la liberté de circulation des représentants du personnel et DS, la DG précise qu'ils auront accès aux sites sur l'ensemble de leur périmètre de mandat sans limitation horaire.

Les participants demandent une clarification sur les horaires d'accès et soulignent l'importance d'une communication claire autour des politiques de sécurité.

Les échanges mettent en lumière la nécessité d'un équilibre entre sécurité et conditions de travail, avec un appel à une meilleure prise en compte du bien-être des agents dans le cadre des mesures mises en place.

La DG admet que les établissements n'avancent pas à la même vitesse et que ce dossier est un sujet de CSE également au niveau des établissements.

Questions diverses

Les réponses aux questions diverses seront apportées en différé par écrit.

Service Civique :

Le Ministère chargé des comptes publics a publié le 29 janvier 2025 une note entraînant la suspension de toute nouvelle mission de Service Civique à compter du 1^{er} février 2025 et jusqu'à adoption du budget de l'Etat pour 2025. Ce dernier a définitivement été adopté depuis la rédaction et la communication de cette note.

Quelles sont les conséquences pour France travail ?

Est-ce que les missions de Service Civique devant démarrer au 1^{er} février 2025 ont ou vont pouvoir démarrer ? Si non, quand le pourront-elles ? Combien de personnes sont concernées et quelle est leur ventilation entre établissements ?

Qu'en est-il des jeunes ayant démarré leur mission depuis le 1^{er} janvier 2025 ? Est-ce que tout est en règle pour eux ? Si non, quels sont les problèmes rencontrés et les solutions apportées ?

Candidatures pour CDD à France travail :

FO est alertée que dans le cadre de la procédure de candidature sur les postes ouverts en CDD au sein de France travail, il est demandé aux candidats une lettre de cooptation.

La plupart du temps, les candidats sont des demandeurs d'emploi ou des personnes en reconversion.

Comment peuvent-ils avoir une telle lettre ?

Quelles sont les conséquences s'ils n'ont pas cette lettre ?

Est-ce bloquant pour le système ?



La délégation **FO** : Allaoui ATTOUMANI, Ghislain BONNICHON, Etienne GUILLET,
Isabelle HOAREAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)

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

Rejoignez-nous !

Adhérez

