

### ÉVOLUTION DU PROCESSUS D'INSCRIPTION : UN PROCESSUS D'INSCRIPTION « DE BOUT EN BOUT »

La Direction repart du constat fait dans le cadre de la loi plein emploi, qu'il est difficile d'identifier et accompagner toutes les personnes dépourvues d'emploi du fait de la dispersion des procédures, des acteurs et des responsabilités... **pour imposer une évolution du processus d'inscription qui modifie radicalement tout ce que l'on a pu connaître et pratiquer ces dernières années !**

**Une Inscription généralisée auprès de France Travail pour toutes les personnes sans emploi.**



Les demandeurs d'emploi qui relèvent aujourd'hui de France Travail



Les demandeurs du revenu de solidarité active (RSA) (et leur conjoint, concubin ou partenaire de PACS)

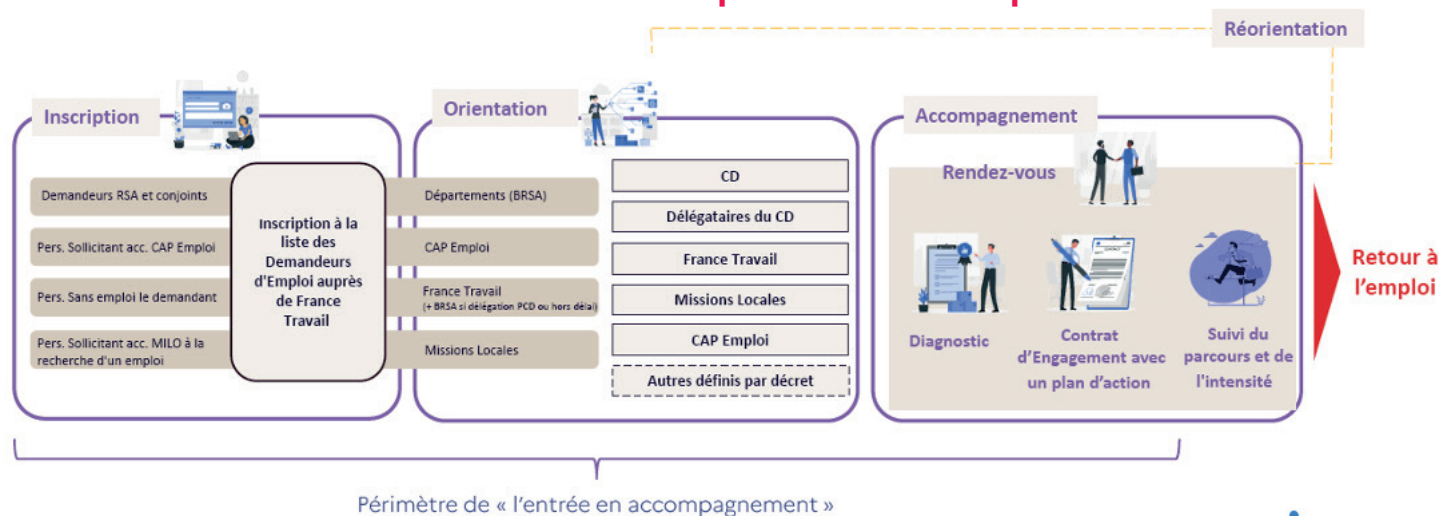


Les jeunes en recherche d'emploi demandant un accompagnement auprès des missions locales



Les personnes en situation de handicap sollicitant un accompagnement auprès de Cap emploi

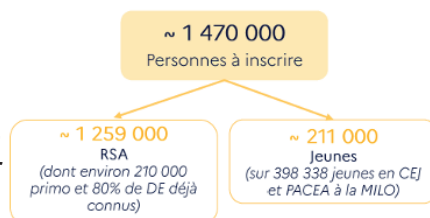
### Processus-cible d'inscription, d'orientation et d'accompagnement découlant de la loi pour le Plein Emploi :



### 5 cas d'usage :

- L'inscription sur demande à **France Travail** du 1<sup>er</sup> janvier au 31 Mars : **avec une orientation algorithmique et la fin des ESI**. Même script d'inscription qu'aujourd'hui (3 rdv au choix avec un entretien d'orientation) dans MAP : questionnaire à remplir et l'outil propose une orientation et le/la conseiller.e valide ou non l'orientation et si validé FT il faudra valider la bonne MSA. Dès la MSA déterminée, entretien à programmer.
- L'inscription sur demande à **France Travail** à partir du 1<sup>er</sup> Avril : **orientation algorithmique consolidée**. Nouveau Script d'inscription, avec proposition d'orientation et créneau de rdv (si c'est FT si non c'est au partenaire de le programmer). Suite du parcours de façon classique.
- L'inscription systématique : **BRSA suite à leur demande d'allocation**.
- L'inscription systématique : **jeunes reçus par la Mission Locale**.
- L'inscription systématique : **personnes reçues par Cap Emploi**.

**Volume des BRSA & des CEJ (Pacea) suivis par les MILO et non-inscrits à FT (Inscriptions effectuées automatiquement avec les données transmises par les partenaires).**



## Les alertes de la FSU Emploi

**Pour la FSU Emploi, de nombreux sujets d'inquiétudes existent notamment un sur la vague d'inscriptions qu'il y aura à gérer au 1<sup>er</sup> Janvier.**

- Ce dossier ayant un impact majeur sur les métiers et les conditions de travail des personnels de France travail, doit être séquencé par chapitres : inscription, orientation, accompagnement, diagnostic ET contrat d'engagement. *Le DG accepte et séquencera les thèmes.*
- Le caractère obligatoire et coercitif de l'inscription systématique pose de vrais problèmes de discrimination. L'inscription sera de fait discriminatoire en fonction de la nature de l'indemnisation ou du statut ARSA, Jeune PACEA etc. Cette logique est contraire aux valeurs du Service Public, notamment l'équité et la neutralité.

Les agents vont devoir recevoir des publics qui n'auront pas fait la démarche d'inscription, pire qui s'y verront contraints pour pouvoir recevoir un revenu de subsistance.

- La question de continuer des XP MSA jusqu'en Juin 2025 se pose également puisque tout est déjà envisagé pour le 1<sup>er</sup> Janvier ?
- De réels dangers existent sur l'utilisation de l'algorithme et l'intervention de l'IA.
- Des réelles craintes existent aussi sur les nouveaux orientateurs à venir (OPP) qui selon nous, n'ont pas à être considérés comme des partenaires du SPE.
- Quelle latitude pour le conseiller sur l'orientation et le libre choix de l'usager ?
- Comment orientera-t-on les demandeurs vers les Conseils Départementaux, sachant que tous ne sont pas prêts et tous peuvent ne pas accepter, ce qui replacerait les DE dans le giron de France Travail ?
- Comment traite-t-on toutes les inscriptions au 1<sup>er</sup> janvier si les livrables informatiques, dont l'algorithme, ne sont pas prêts ?

### Pour la Direction :



Des développements informatiques sont en cours à la DSI ... ce sera prêt !

Sur la complexité de la planification, la DG reconnaît que c'est une révolution ! Et qu'elle sera prête ! Elle indique que l'entretien d'orientation sera formaté ! Que l'entretien de diagnostic ne sera ni borné ni formaté...et tente de rassurer les élus CSEC en annonçant que tous les inscrits dits « systématiques » ne doivent pas être en contact avec FT. Tout doit se faire via le partenaire/ orientateur (MILO, cap emploi...).

**BREF ...vous l'aurez compris, la DG estime qu'elle sera prête, qu'elle n'a donc pas prévu de plan B et estime que cette nouvelle méthode d'inscription sera au bénéfice des usagers ...**

**Bizarrement tous les élus CSEC ont formulé des craintes énormes auprès du DG en posant sensiblement les mêmes alertes !!**

**Pour la FSU Emploi, il est toujours temps de revenir sur la loi Plein emploi et de l'abroger et de donner les moyens à France Travail de s'occuper correctement des privé.es d'emploi qui souhaitent être accompagnés !**

À suivre sous peu... le diagnostic partagé et le contrat d'engagement.

## 3995 - FACILITATION TÉLÉPHONIQUE DES ENTREPRISES D'ACCÈS À FRANCE TRAVAIL

*Ou comment, via un sous-traitant privé (dont la compétence reste à vérifier), décider de se séparer d'un pan de notre activité Entreprise (après celui de la prospection), ouvrir une brèche dans les horaires de travail et de l'OATT, à la suite d'une enquête réalisée à la va-vite sur un échantillon réduit, et sur un nombre réduit de répondants...*

**Objectif officiel de la Direction :** Développer « notre » relation avec les entreprises qui n'ont pas de relations avec France Travail. Capter leurs besoins pour le bénéfice des DE. Aller davantage vers les entreprises. Faciliter leur accès et la possibilité de nous joindre.

➤ **Résultat :** Intelcia et sa plateforme téléphonique (située à DREUX) sans appel d'offres spécifique sera payée pour garantir un accueil téléphonique de 7h30 à 20h00 du lundi au samedi ...

Le prestataire devra **apporter un premier niveau de réponse, guider** sur le site et assister à l'utilisation des services en ligne avec un processus de demande de rappel des conseillers France Travail. Le prestataire ne devrait faire ni la prise d'offre ni les prestations.

La Direction estime que l'image de France Travail sera améliorée, qu'il y aura une meilleure répartition du traitement sur la journée et cela permettra de lisser les rappels. Et qu'il y aura une diminution du nombre d'appels dans la journée au 3995...

**Toujours dans le même objectif, la Direction créera pour Décembre une nouvelle fonctionnalité sur le site FT :** avec l'ajout (quand l'entreprise n'est pas connectée) d'une proposition d'être rappelé par FT (inclusion dans Odigo) à des horaires définis ... **en gros... un bouton souhaitez-vous etre rappelé par FT ?** Sauf que la Direction commence les plages de rappel à 8H00... **en oubliant l'OATT et les plages variables...**

### Les alertes de la FSU Emploi



La FSU Emploi émettant les plus grandes réserves sur ce dossier, a demandé l'arrêt de ce chantier qui, une fois de plus fait la part belle aux sous-traitants en dépeçant les missions notre établissement, qui n'améliorera pas l'image de FT, et au contraire n'apporte aucune plus-value et met en danger notre capacité à l'intermédiation !



## INDEMNISATION

Réclamé depuis de nombreuses années, la DG a enfin accédé à la demande des syndicats au CSEC de traiter en CSE Central, la charge de travail GDD ! Il était temps ! Et cette information sera sans doute le début d'un travail régulier par la DG !

**Un constat clair et en parfaite cohérence avec les alertes de la FSU Emploi ces dernières années ... mais aucun plan d'action organisé par la DG pour travailler sur les écueils relevés :**

- Accroissement de la charge cognitive !
- 672 DE par GDD de moyenne (et ce n'est qu'une moyenne),
- Le CRI n'a pas eu l'effet escompté malgré les tentatives de la DG de nous convaincre du contraire en utilisant des données incomplètes.

**Retour de l'accueil physique indemnisation/ ARC Indemn' ?** Pour la DG : réinvestir l'accueil est en cours de réflexion !

**La DG souhaite revenir à une autonomie dans les activités des GDD avec une approche journalière et individuelle des tâches et dossiers à traiter.** En gros, le conseiller GDD gèrera ses dossiers à la journée et remettra dans le pot commun si tout n'est pas fait en fin de journée

**Effectifs ?** Pas de problème selon la DG !!! La DG a mis en place une anticipation des départs par les contrats de qualification et ça marche ... selon elle !! Mais un travail reste à faire sur le ressenti des GDD (charge cognitive, impacts psychologiques/individu) surtout avec la dernière convention AC.

La DG a livré un Guide de priorisation pour les conseillers et managers : « *car tout n'est pas à traiter le jour même ex : Toutes les SAE ne sont pas à traiter, il faut que les conseillers s'en rappellent..* »

LES GDD ont 8 outils à gérer ... la DG travaille pour que pour chaque dossier, le conseiller puisse avoir une vision globale

**Pas de cible à 500 dans les Portefeuilles !** La DG n'a jamais rien fixé de ce type !

La DG reconnaît que toutes les activités GDD ne sont pas mesurables !

Quelques chiffres : 7,2 millions d'appels / Plus de ½ des appels 3949 sont pour la filière GDD

6 réclamations sur 10 ont un rapport avec l'indemnisation / 31 millions de mails/an dont la moitié pour l'indemnisation / 3 DAL traitées/jour : c'est une moyenne rapportée sur les ETPT, qui ne prend pas en compte les absences des collègues !

**Pilotage par les volumes et les délais :** L'IND1 deviendra un indicateur d'éclairage et non plus un indicateur essentiel !

« **Il faut se donner un peu de marge sur les chiffres** » : dixit la DG

**Mais pour la DG, la charge mentale / la formation des GDD / les autodiags :  
TOUT VA BIEN !**

### Ce qui n'est pas l'avis de la FSU Emploi !

**Des solutions sont possibles : la FSU Emploi en plus de ne pas avoir la même analyse de la charge de travail des collègues GDD et de la charge mentale subie que la DG, a rappelé :**

- Son exigence de ne plus voir apparaître le nom des conseillers GDD sur les courriers de type trop perçus par exemple. A l'instar des courriers gestion de la liste pour les placements, les courriers de trop perçus (trop souvent déclenchés automatiquement sans intervention du collègue GDD) doivent faire figurer le nom du DAPE comme interlocuteur.
- La nécessité de former les encadrants indemnisation à la technique métier indemnisation car les pilotes de l'activité n'ont actuellement pas tous la connaissance des actes métiers.
- Qu'avec un pilotage collectif, il n'y aurait pas besoin d'autodiag !
- La nécessité de rallonger le délai de réponse théorique, délai qui peut selon les dossiers être source de tensions et d'insatisfaction.

**Les alertes de la  
FSU Emploi**





## PLATEFORME DIGITALE ACADEMIE FRANCE TRAVAIL

*« Une plateforme digitale pour former, informer et rapprocher les personnes » ... (sic !)*

L'Académie est un commun avec les partenaires.

La plateforme est une mise en visibilité de cette Académie.

**Quand ?** Dès le 23 Septembre avec 44 modules disponibles (33 FT et 11 partenaires).

Avec 4 modules en présentiel, et le reste en distanciel... comment échanger avec les autres professionnels du Réseau Pour l'Emploi (RPE) ? Ce qui est paradoxal avec l'idée initiale qui est de créer un réseau...

**Pour qui ?** Tous les acteurs du Réseau pour l'emploi et FT

**Et l'e-université ?** Elle disparaîtra à terme (janvier 2025) mais pour le moment, l'e-université + la PTF académie = la Formation pour l'agent.

Disparition progressive des 15 heures planifiables sur le temps de travail.

**Quel lien avec les jours de formation/agent/an ?** Pas dans le plan de formation.

**Et les Campus ? Quel avenir ?** Il y aura du travail avec les campus selon la DG. Augmentation du nombre de personnes. Augmentation du nombre de campus et du nombre de concepteurs.

### Les alertes de la FSU Emploi

**La FSU Emploi a rappelé l'importance de la formation en présentiel, surtout si l'objectif est de mélanger les collègues des différents acteurs du RPE !**

La formation doit également se dérouler sur le temps de travail, certainement pas en dehors. Il est aujourd'hui trop fréquents les cas de collègues qui se « forment » pendant leur pause déjeuner et/ou pendant le week-end !

**La FSU Emploi rejette l'accessibilité des formations 7j/7 24h/24, afin de respecter le droit à la déconnexion.**

La FSU Emploi a également appelé la direction à respecter les prérogatives des différentes instances qui régissent la formation dans notre établissement (CPNF notamment).



**ENGAGÉ-ES  
AU QUOTIDIEN**

# SITUATION ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE 2023 DE L'ÉTABLISSEMENT : LA FSU ÉMET UN AVIS DÉFAVORABLE !

Décortiquée et analysée par un cabinet expert extérieur, la situation économique et financière de Pôle emploi Devenu France Travail a été présentée aux représentants du personnel au CSEC.

L'objectif était de faire un bilan sur la structure financière de notre établissement avant l'arrivée de France travail et que ce bilan serve de base pour l'avenir, notamment dans le cadre de la transformation imposée par la loi de décembre 2023 dite « Plein emploi ».

**UNE EXPERTISE QUI CONFORTE LA FSU EMPLOI DANS SES ALERTES !** puisqu'elle a permis de **confirmer et de découvrir** certains éléments que la Direction Générale n'avait pas cru bon de donner aux élus CSEC.

## CONFIRMER :

- Le **désengagement croissant de l'Etat** qui, régulièrement, baisse sa participation au budget de France Travail.
- L'**obligation faite à l'établissement de financer sur ses fonds propres** une part de plus en plus importante des projets et orientations imposées par le gouvernement et qui devraient pourtant être financée par l'Etat.

## CONFIRMER ET DÉCOUVRIR :

- La **part croissante, année après année, des prestations externalisées** alors même que les compétences existent en interne. Cette politique **contribue à appauvrir le métier et le rôle des conseillers**, et à justifier le gel des recrutements.
- Que des **projets comme l'IA**, sujet d'avenir et suscitant beaucoup d'interrogations sur sa fiabilité, sa sécurité et sur l'avenir de nos métiers, et nous ayant été présenté comme un projet en cours de développement et de balbutiement **est finalement bien plus avancé qu'annoncé** par la Direction. Avec un budget alloué de 70 millions d'euros rien que sur cette thématique !

## DÉCOUVRIR :

- Que la **structure du salaire a été modifiée** avec la part fixe du salaire qui baisse et une hausse flagrante des primes, notamment pour les managers. Ce qui constitue de fait une pression sur les personnels pour adhérer à la politique du chiffre et des objectifs fixés par la Direction.
- Que la **NAO à O est bel et bien un choix de la direction** ; en effet, le Glissement Vieillesse Technicité (les promos, l'ancienneté...) est complètement financé par les départs en retraites (l'effet Noria).

## La FSU Emploi a rappelé au Directeur Général :

- Que le financement de France Travail doit se faire uniquement par l'Etat et que les cotisations versées à l'Unédic doivent servir à l'indemnisation des privé.es d'emploi !
- Que la course aux gains de productivité sans tenir compte des conditions de travail et des services à rendre aux usagers doit cesser !
- Que l'évolution des salaires est insuffisante au regard de l'inflation
- Que le budget 2025 qui se prépare actuellement doit tenir compte de la charge de travail des agents, et des engagements promis à France Travail !

**Cela a conduit la FSU à voter CONTRE cette politique financière de la Direction Générale.**

*Nb : Avis défavorable de tous les représentants du personnel du CSEC sauf la CFE-CGC.*