

Les échos du CSE d'octobre

CSE du 30 octobre

Actualités et infos diverses
(cliquez dans le pavé violet)

Consultation du Comité Social et
Economique

Informations générales sur l'établissement

Consultation sur la situation économique et
financière 2024 de France Travail Grand Est

Relogement des équipes SE et MRS ainsi que
la salle d'exercice de l'agence de Reims Mont
d'Arène.

Réaménagement Agence de Thionville Beauregard

Réorganisation du dispositif CSP dans le
département des Ardennes

Sommaire

Point de situation sur la centralisation des U1

Information sur Match FT dont le POV Match FT
Formation

Point sur l'ouverture de la facilitation d'accès
téléphonique des entreprises à France Travail PRO
(3995)

Information sur le projet de réaménagement d'espaces
collectifs au sein de l'agence de BAR-LE-DUC

Information en vue d'une consultation sur la politique sociale, les
conditions de travail et l'emploi 2024 de France Travail Grand Est .

Les échos du CSE

Point de situation sur la centralisation des U1

Le Service d'Appui Grand Est (SAGE) a été mandaté pour centraliser le traitement des formulaires U1 afin de renforcer l'efficacité et la lisibilité de son offre : l'objectif est de libérer du temps opérationnel pour les conseillers et d'assurer un traitement homogène et qualitatif sur tout le territoire.

L'équipe dédiée comprend 23 gestionnaires appui et 7 renforts, formés spécifiquement au traitement des U1 et DAL. Le déploiement a débuté en mars 2025 avec la reprise d'un stock de plus de 2 100 dossiers.

Au 30 septembre 2025, les délais moyens sont de 15 jours pour les U1 et 10 jours pour les DAL, avec une réactivité de 48 h sur les réclamations. Les performances du SAGE sur les autres activités ont été maintenues malgré la charge accrue. Des actions de formation, de coordination inter-équipes et de soutien technique (Hotline, Visio, notes) ont consolidé la montée en compétences.

La centralisation est désormais opérationnelle et sera encore optimisée grâce à l'automatisation (robots d'indexation et de saisie). La CFE-CGC regrette que dans ce retour, un point spécifique sur les agences concernées par ce dispositif innovant n'ait pas été présenté : satisfaction des agences, des gains en ETP...car l'objectif final était bien là, la centralisation sur une plateforme n'étant finalement que le moyen.

La CFE-CGC salue cependant cette initiative réussie qui a pour objet de soulager les agences « frontalières ».



Les échos du CSE

Information sur Match FT dont le POV Match FT Formation

Dans le contexte des entreprises, le terme POV signifie Proof of Value (Preuve de Valeur). Il s'agit d'une démarche visant à démontrer la valeur commerciale et les bénéfices tangibles d'une solution ou d'une technologie.

Match FT s'inscrit dans la stratégie France Travail 2024-2027 pour accélérer et fiabiliser la mise en relation entre recruteurs et candidats. L'outil facilite la présélection des candidatures en vérifiant automatiquement la disponibilité et la motivation des demandeurs d'emploi. Il vise à augmenter le taux de pourvoi des offres, réduire les délais de recrutement et améliorer la satisfaction des entreprises.

Le POV Match FT Formation prolonge cette logique en appliquant la technologie à l'accès à la formation. En partenariat avec le Conseil Régional Grand Est, il expérimente un agent conversationnel IA intégré à Ouiform FT. Cet agent contacte les candidats par RCS (SMS enrichi) pour valider leur intérêt, disponibilité et mobilité avant positionnement.

Le conseiller reste décisionnaire final, utilisant les informations collectées pour confirmer ou non l'inscription en formation. Ce dispositif doit renforcer l'efficacité du sourcing, optimiser le remplissage des sessions de formation et simplifier le travail des conseillers.

La CFE-CGC juge ces outils intéressants mais reste vigilante sur les points suivants :

- l'utilisation de ces outils par rapport au Contrôle de la recherche d'emploi.
- la bonne visibilité de ces informations sur les dossiers MAP des DE.
- l'impact des multiples sollicitations envers les demandeurs d'emploi.



Les échos du CSE

Point sur l'ouverture de la facilitation d'accès téléphonique des entreprises à France Travail PRO (3995)

Le dispositif vise à faciliter l'accès téléphonique des entreprises à France Travail en élargissant les plages horaires grâce au prestataire INTELICIA. Des difficultés techniques subsistent sur la gestion des rappels automatiques et l'identification des entreprises appelantes. Quelques données chiffrées :

- Plus de 10 700 appels ont été reçus dans la région Grand Est, représentant 7,3 % du total national depuis le début d'année.
- 89 % des appels arrivent en fin de journée (16h30-20h), dont 18 % en dehors des horaires d'ouverture classiques.
- Le taux de performance du prestataire atteint 63,2 %, avec seulement 9,1 % de demandes de rappels. Pour comparaison, (les taux de performance au 3995 dans le Grand Est étaient plutôt supérieurs à 95% avant l'intervention de ce prestataire..)
- Les principales demandes concernent le recrutement (30 %), les aides à l'embauche (18 %) et les PMSMP (13 %).

La CFE-CGC n'aura de réponse à aucune de ses questions, que ce soit sur le coût de ce dispositif ou le retour sur investissement de celui-ci. Les taux de performance ne sont pas exceptionnels, le volume d'appels pris relativement faible (moins d'un appel par agence par jour ouvré en moyenne) pour seulement 18% en dehors des horaires d'ouverture. Les appels directement pris sur le portable pro des collègues entreprise ne sont en plus pas pris en compte.

On est donc bien sur une campagne de communication où France Travail souhaite davantage afficher une amplitude horaire (du lundi au samedi jusqu'à 20h00) que d'optimiser son offre de service aux entreprises.

Où est la recherche de l'efficacité tant mise en avant par France Travail dans ce type de projet ?



Les échos du CSE

Information sur le projet de réaménagement d'espaces collectifs au sein de l'agence de BAR-LE-DUC

Le projet de réaménagement de l'agence de Bar-le-Duc vise à regrouper les six conseillers GDD dans un espace collectif unique pour favoriser la collaboration et l'intégration des nouveaux arrivants. Les travaux consistent à supprimer une cloison entre deux bureaux, réaménager les postes électriques, l'éclairage et la climatisation.

L'équipe entreprise sera déplacée dans l'ancien bureau indemnisation, avec des travaux prévus dans le mois suivant l'information en CSE.

Consultation sur le réaménagement de l'agence de Thionville Beauregard.

Le renforcement de l'effectif et le nombre croissant d'entretiens en présentiel nécessite des bureaux individuels supplémentaires. Un espace atelier sera aménagé pour 2 bureaux créés à cet effet. Les travaux seront réalisés dans le mois qui suit la consultation.

La CFE-CGC se prononce favorablement sur ce projet.



Les échos du CSE

Information en vue d'une consultation sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi 2024 de France Travail Grand Est .

La CFE-CGC dénonce une incohérence majeure entre, d'un côté, le discours optimiste et volontariste tenu dans la note politique sociale 2024 et, de l'autre, les faits observables sur le terrain ainsi que dans les chiffres du bilan social 2024. La Direction vante une « dynamique de transformation réussie », une « modernisation au service de l'humain » et une « amélioration continue de la qualité de vie au travail ». Or, ces déclarations contrastent fortement avec la réalité vécue par les agents et les constats des instances représentatives.

La note politique sociale 2024 met en avant une politique « équilibrée entre performance opérationnelle et performance sociale ». Il est vrai que la répartition des effectifs apparaît équilibrée sur le papier : 77 % des agents sont dédiés à la relation de service, 12 % aux fonctions supports et 10 % au management. Cet équilibre témoigne d'une organisation tournée vers la mission de service public.

Mais c'est justement ce constat qui interroge : pourquoi, dans une situation jugée équilibrée par la Direction elle-même, mettre en œuvre un plan d'efficacité entraînant des redéploiements massifs d'effectifs et une hausse de la charge de travail, si ce n'est pour obéir aux diktats d'une logique uniquement budgétaire et financière ? Ce choix revient à déstabiliser une organisation fonctionnelle au nom d'objectifs de productivité non démontrés.



Les échos du CSE

Consultation sur la Situation économique et financière 2024 de France Travail Grand Est

Vous pourrez trouver en cliquant sur les liens les différents documents remis dans le cadre de la consultation sur la situation économique et financière de l'établissement. :

- [La note sur la consultation économique et financière de France Travail](#)
- [La note de conjoncture économique dans laquelle évolue France Travail](#)
- [Le rapport financier 2024](#)
- [Le bilan d'exécution budgétaire et la structure financière 2024](#)
- [Le budget initial 2025 présenté au conseil d'administration du 24 février 2025](#)
- [Un vadémécum](#) qui explicite les principales notions relatives aux comptes et au budget ainsi que les spécificités de France Travail relatives à la structuration des comptes et du budget.

La CFE-CGC Métiers de l'emploi a voté contre lors de cette consultation nationale, le justifiant par une incohérence majeure entre les objectifs fixés et les moyens alloués. En effet, la Direction nous demande de relever le « Grand Défi » de la Loi Plein Emploi, incluant l'inscription de 1,2 million de bénéficiaires du RSA et la prise en charge de plus de 50 000 nouveaux travailleurs handicapés d'ici 2027. Dans le même temps, il conviendra de diminuer les dépenses d'intervention de 14,4% en 2024 et de prévoir une nouvelle baisse de 2,5% en 2025. On demande à France Travail toujours plus avec toujours moins, à grands coups de communications sur l'apport de l'intelligence artificielle qui a le pouvoir de donner l'illusion de l'efficacité, qui se résume surtout à des économies dans tous les domaines (NAO, dépenses d'intervention, de fonctionnement, des mètres carrés...).

Seule la charge de travail a augmenté, et cela malgré l'IA et les « robots » en place sur différentes activités.

La CFE-CGC se prononce donc défavorablement (vote unanime contre sur le sujet).



Les échos du CSE

Consultation sur le projet de relogement des équipes SE et MRS ainsi que la salle d'exercice de l'agence de Reims de Mont d'Arène

La CFE-CGC Métiers de l'emploi, devant le manque de préparation de ce projet, avait demandé une expertise afin d'éclairer la Direction sur ce projet de déménagement de l'équipe SE et MRS ainsi que des salles d'exercice dans l'agence de Reims Mont d'Arène.

La CFE-CGC est favorable au fait de regrouper sous le même toit l'ensemble des équipes d'une même agence, car cela s'inscrit dans une recherche d'une cohésion globale d'agence. En revanche, on ne peut répondre à cette injonction que pour permettre de diminuer la surface utilisée par la DR de Reims. La CFE-CGC estime que la sécurité liée aux flux que vont générer les salles MRS intégrées dans une agence sous-dimensionnée, que ce soit pour l'accueil de nos usagers, partenaires ou collègues, n'est pas prise en compte dans ce projet.

La Direction Régionale n'a clairement pas tenu compte des alertes mentionnées dans l'expertise et n'a fait que jouer la montre en consultant le CSE fin octobre au lieu de fin juillet. Le fait de poursuivre le projet dans le seul but de gagner des mètres carrés en faisant fi des règles de sécurité ou de QVT des agents nous empêche de nous prononcer favorablement sur ce projet.

La CFE-CGC se prononce donc défavorablement sur ce projet dans la globalité.

Rapport d'expertise sur le projet de relogement des équipes SE et MRS ainsi que la salle d'exercice de l'agence de Reims Mont d'Arène. ➤

Compléments d'informations à la suite du rapport d'expertise SECAFI ➤



Les échos du CSE

Réorganisation du dispositif CSP dans le département des Ardennes

L'objectif est d'améliorer la délivrance du service aux adhérents CSP. A cette fin, l'organisation proposée sera la suivante :

- Centralisation de la réception des dossiers au sein de l'agence de Charleville Montjoly.
- Maintien du traitement des activités d'accompagnement dans cette même agence sous la responsabilité d'un REA
- Répartition de la charge de traitement des dossiers CSP en lien avec l'inscription géographique du DE
- Le suivi et le traitement des DAL au sein de chaque agence pour éviter la rupture avec un adhérent CSP qui resterait inscrit à la fin du dispositif
- L'intégration des activités CSP dans la charge globale des agences du département avec une coordination DT.

Cette organisation répond à une attente des équipes, et la CFE-CGC s'en félicite. Il faudra cependant être vigilant par rapport à la charge qui reposera sur le REA en responsabilité sur ce dispositif dans un contexte non stabilisé dans cette agence. La CFE-CGC se prononce donc favorablement sur ce dispositif.

projet de réorganisation du dispositif CSP dans le département des Ardennes.



Les échos du CSE

Actualités et infos diverses

La CFE-CGC a interrogé la Direction sur différents points dont vous trouverez certaines réponses détaillées en cliquant [ici](#) :

- sur le montant du complément de rémunération des agents en mission manager ad intérim : la CFE-CGC attend cependant toujours sa réponse concernant le poste de Référent Métier en mission, poste clé au sein de l'ELD d'une agence.
- sur les consignes DG sur l'arrêt maladie qui intervient pendant la période de congé.
- sur les moyens liés à l'activité syndicale et la gestion des heures supplémentaires et crédit d'heures.

Informations et modalités du repas de fin d'année :

- Budget de 25 euros par personne
- Date butoir au 11 décembre
- Créneau de 12h30 à 14h00

Sur [la note](#) est également posé le rappel sur les sorties anticipées, jours fériés et ponts naturels.

La CFE-CGC questionne également la Direction sur différents points :

- Sur le processus concernant les fiches de signalement qui ne sont pas visibles de vos élus ou des représentants de proximité alors que le rédacteur avait demandé que cela soit le cas => réponse à venir.
- Sur l'accès systématique à la boîte professionnelle et l'Intranet même en cas d'arrêt maladie de longue durée. => à suivre.
- Sur la possibilité pour les agents de Seyboth qui ne connaissent que cette agence de réaliser une immersion « découverte » dans les autres agences du bassin. => réponse à venir.
- L'information sur la démarche efficience a été reportée sur novembre après vote d'une délibération, malgré l'avis de la CFE-CGC pour qui cette démarche suscitait de nombreuses interrogations => à suivre.

