

# En direct du CSE du 27 juin 2024

## Le rapport de la mission d'expertise portant sur un risque grave lié aux Risques Psychosociaux (cabinet ISAST)

17 observations de terrain, 2 entretiens collectifs et 106 entretiens individuels réalisés. Les observations ont été faites par les chargés de mission ISAST, pour un panel de sites déjà identifié avec des difficultés. 1 346 questionnaires réalisés, **avec l'assurance que le nombre de questionnaires ne correspond pas au nombre de répondants.**

Quelques extraits du rapport **ISAST** :

« Des indicateurs qui sont révélateurs de la fragilisation psychologique, associée au contexte économique, sanitaire, mondial et professionnel ». **« Des pratiques managériales hétérogènes et inégales; l'infantilisation et l'insuffisance du management de proximité génèrent frustration, démotivation et sentiment de manque de reconnaissance. Des effets néfastes de comportements délétères dénoncés par certains agents, sont renforcés par le sentiment d'impunité managériale. Une charge de travail quantitative lourde avec un déni institutionnel et managérial de l'activité. »**

**Pour la CFE CGC : Lorsque nous reprenons les pratiques managériales du diagnostic ISAST, nous notons, des mots concernant l'encadrement qui sont fortement à charge et dans un vocabulaire orienté.**

Pour notre part à la CFE CGC nous avons eu en retour des témoignages d'encadrants audités et je site:

« Le cabinet cherchait la faute, il fallait trouver les dysfonctionnements et les problématiques ».

« Ils sont restés moins de 20 minutes pour mon audition, j'avais le sentiment de les ennuyer car les réponses que je leur faisais n'avait pas l'air de les intéresser ».



### Préconisations ISAST :

« Construire l'accompagnement à partir du terrain : les outils standards à disposition sont une ressource essentielle pour les conseillers, à condition qu'ils disposent de temps et de moyens pour les mobiliser, en les adaptant à la réalité des situations qu'ils rencontrent. Qualifier avant toute démarche d'expérimentation, les conditions existantes de travail en termes de charge de travail, de culture et d'organisations des futurs partenaires. »

Les résultats du rapport ISATS sont à mettre en perspectives avec [le baromètre de Malakoff Médéric 2023](#), dans lequel, le taux des personnes qui rencontrent des **troubles anxieux** est de 29% **soit 3 points de moins que pour ISAST**, et 13% ont des **troubles dépressifs, soit 16 points de moins que les chiffres du même rapport ISAST.**

Pour mémoire les 5 piliers de la QVT au niveau général sont :

L'Autonomie,  
Les possibilités de développement  
La conciliation vie pro vie perso

Les bonnes relations avec les collègues,  
Le respect de l'égalité professionnelle,

**L'ensemble de ces indicateurs ressort positivement dans le rapport ISAST (entre 83 et 92%). Pourtant l'exploitation de ces données qui représente les facteurs de réussite au travail, n'a pas été prise en compte par l'expertise. De plus, nous constatons que la partie quantitative et qualitative donne des résultats opposés.**

**Nous restons septiques sur la méthode utilisée par le cabinet ISAST, alors oui il a des RPS à France Travail, oui il a des collaborateurs en souffrances, oui nous avons une charge de travail, des objectifs à atteindre, mais nous rendons des missions de service public. Nous recevons tous les publics, chaque employeur peut compter sur l'appui des professionnels pour déposer leurs offres.**

**Nous sommes fiers de nos missions réalisées, de nos engagements au quotidien et de la gestion vertueuse de nos comptes.**



## Déclaration de la CFE CGC :



La CFE CGC ne reconnaît pas notre établissement dans ce rapport. Les conclusions du rapport sont, et restent à charge de l'établissement et de la ligne managériale. Managers qualifiés de délétères, infantilisans, insuffisants...

Ce rapport est une indication du cabinet ISAST et à la CFE CGC nous n'avons pas à attendre, ou attendu un rapport pour constater, alerter et accompagner. Pour rappel nous disposons déjà des outils et documents en interne sur les risques, un BIFT, des outils RPS, un service QVT, des RP et des ELUS ; il y a déjà des actions en cours pour prévenir, avertir et réduire les RPS de l'ensemble des collaborateurs de France Travail.

*Merci au cabinet ISAST, choisi par certaines OS, auto-sélectionné, sans appel d'offres, pour ses qualificatifs à charge, sa prose et ses lapalissades.*

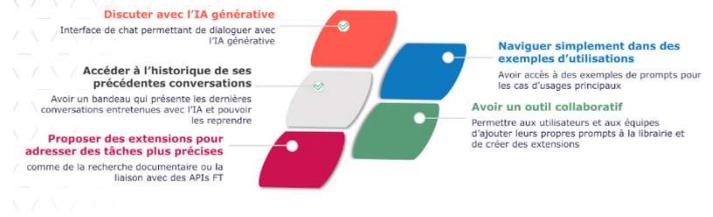
*Concrètement à part d'avoir délesté France Travail de plus de 180.000 €, l'enquête à charge produit des préconisations généralistes, non normées, sans responsable, dénuées de sens et sujet à interprétation.*

*Merci, enfin au cabinet d'avoir enrichi notre vocabulaire au travers de leur langage souvent non usité, parfois destructif et toujours orienté.*

## Information sur Chat FT

Simplifier la vie des agents grâce à l'IA générative. Une IA capable de dialoguer et de générer des réponses. Un des objectifs est de libérer du temps pour les agents, afin qu'ils se concentrent sur l'humain. Il évitera le syndrome de la page blanche en faisant des propositions de mise en page, de thème, d'analyse de texte comme des conclusions d'entretien, des réponses Mail, des aides à la mise à jour de planning, de constitution d'ateliers...

### Fonctionnalités majeures cibles



## Analyse de la CFE-CGC

Un outil à notre service (et non pas l'inverse) dont les données sont sécurisées au sein de France Travail. Un outil qui évoluera et s'enrichira au fil du temps et de son apprentissage.

Il évitera des tâches répétitives, très peu intéressantes et sans grande plus-value.

Peut-être à terme sera t'il réglementaire et en capacité de proposer des offres, des actions, des mises en relation mais toujours à la main de l'agent qui restera le prescripteur, l'interlocuteur de la relation d'intermédiation avec les usagers.

**Vous souhaitez des précisions sur un sujet, contactez-nous dès maintenant au 06 22 05 78 54 ou [Syndicat.CFE-CGC-Bretagne@pole-emploi.fr](mailto:Syndicat.CFE-CGC-Bretagne@pole-emploi.fr)**

La CFE-CGC représente les Techniciens, Agents de maîtrise et Cadres

A compter de D1, coefficient 551 ou conseiller niveau 3

Brèves CFE-CGC du CSE Bretagne du 27 juin 2024