

# Compte rendu du CSE du 27/03/2025

## Au sommaire :

- **Actualités** de la DR
- Présentation de l'**Ajustement de l'organigramme de la DR Nouvelle Aquitaine**
- Point d'étape sur le **Programme Gouvernance**
- Présentation des résultats de la **Performance 2024 (opérationnelle et sociale)**
- Présentation des indicateurs de la **Performance 2025**
- Présentation du nouveau modèle **Opéra et des résultats NA**



Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



**La Direction et l'ensemble des élus ont observé**

**une minute de silence**

**à la mémoire de notre collègue**

**Coralie Perrotey**





# Rejoignez la CFE CGC !

Plus que jamais en 2025, la CFE-CGC sera à vos côtés pour vous conseiller, vous accompagner dans vos projets, et vous soutenir dans les difficultés que vous rencontrez.

Que vous soyez technicien, agent de maîtrise, ou cadre, prenez la décision de participer à la vie sociale de France Travail en rejoignant la CFE-CGC.

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@pole-emploi.fr)



Marie-Anne  
Terrière



Isabelle  
Grand-Morcel



Marjorie  
Pichevin



Catherine  
Lopez



Marc-Antoine  
Bonacasa



Stephen  
Santiago



Kader Adda

## Approbation du PV du CSE du 27/02/2025

Le PV a été approuvé à l'unanimité des membres du CSE.

### Informations de la direction

- **Visites sur le terrain** : La Direction a effectué des visites à Châtellerault et à Poitiers Futuroscope en mars. Ces visites ont permis de constater l'engagement des équipes, particulièrement en lien avec le travail réalisé avec les partenaires locaux. Un point notable a été la mise en place de la prestation Créascope, destinée aux créateurs d'entreprises, qui a été bien reçue, bien que certains aspects de l'initiative nécessitent encore des ajustements.
- **Problèmes SI** : La Direction a noté que, si des améliorations ont été apportées, il reste encore des défis importants à relever.
- **Vision / Valeurs** : Pour le Directeur régional, 3 valeurs prédominent : le sens donné à l'activité, la transparence et la confiance. Il faut savoir dire quand cela fonctionne et quand cela ne fonctionne pas.
- **Situation économique / Formation / Résultats** : Nous connaissons des réductions budgétaires à tous les niveaux, y compris sur le budget formation. La situation économique se dégrade mais notre région est encore au-dessus de 2019, quand bien même nous enregistrons moins d'offres sur les 12 derniers mois. Il faut redonner du sens aux aides car les coûts ne sont pas négligeables, faire attention aux effets d'aubaine dans certaines entreprises et maintenir un esprit d'équité entre grands comptes et PME. La POE est un dispositif qui fonctionne d'autant plus si on communique sur ce sujet. Nous avons des orientations fortes et les résultats sont là. En Nouvelle Aquitaine, nous avons connu une augmentation de 40% des POE. C'est une fierté pour la Direction. La région NA est 2e au niveau national en ce qui concerne les formations mises en oeuvre par le Conseil Régional. Le travail avec le Conseil Régional, la mise en place de Dynamique Formation, avec des conseillers à temps plein, permettent d'obtenir de bons résultats.

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



## Informations de la direction

- **Conseillers GDD** : Le Directeur régional rappelle qu'il a débuté par ce métier. La saisie sur une machine à calculer appartient à un temps révolu. Aujourd'hui, il est attendu du conseiller GDD qu'il soit sur l'explication du pourquoi. Les conseillers GDD sont essentiels pour l'indemnisation. Le DE a le droit de connaître ses droits et de savoir comment ils sont calculés. Nous n'y sommes pas encore tout à fait. Pour le Directeur régional, le conseiller GDD est le premier à être en lien avec l'entreprise. Par le biais des AE, il est le premier à savoir qu'une entreprise licencie ou qu'un de ses salariés démissionne. Le conseiller GDD pourrait prendre contact avec l'entreprise pour demander si elle a besoin de remplacer le salarié licencié ou démissionnaire. Que l'on soit CDE, CDDE ou GDD, tous jouent un rôle sur le recrutement.
- **Pilote contre le non-recours aux droits** : La Direction a rappelé l'engagement de la Nouvelle Aquitaine dans un projet pilote pour lutter contre le non-recours aux droits. Ce projet, lancé en mars 2025, vise à améliorer la détection des droits à l'allocation chômage et à informer les DE de manière proactive, via un envoi automatique de courriers lorsque les conditions sont remplies. L'information sera également disponible dans l'espace personnel et ainsi que sur MAP.
- **Projet Pick'n Go** : La gestion du parc informatique, le remplacement, la livraison, l'expédition des PC portables va connaître une nouvelle procédure. Les CLI seront au coeur de ce projet.
- **Métiers du soin et de l'accompagnement** : La région Nouvelle Aquitaine est chef de file sur ce secteur. Plus de 250 événements sont organisés sur la semaine du 31/03 au 04/04. L'an dernier, France Travail a enregistré plus d'1,5 million d'offres dans ce secteur. Ces métiers sont l'avenir de tous (nos enfants, nos parents... et nous).



## Rejoignez la CFE CGC !



## Présentation de l'ajustement de l'organigramme de la DR Nouvelle Aquitaine

**Ajustement suite à un départ :** Cet ajustement fait suite au départ à la retraite du responsable en charge du cabinet et des relations avec les IPR (Instances Paritaires Régionales, représentants des salariés et des employeurs et qui examinent notamment les demandes de recours gracieux). Plutôt que de remplacer ce poste, il a été décidé de transférer cette responsabilité à la Direction de la Communication, des Relations Institutionnelles et de l'International, ainsi que le secrétariat de direction.

**Réorganisation des services :** La Direction nous informe que la responsable du service Moyens Généraux souhaitait "s'orienter vers d'autres activités que celles du management". Il a été décidé de ne pas remplacer ce responsable mais de rattacher le service à une autre direction, et plus spécifiquement la Direction Sécurité, Sûreté et Environnement du travail .

**Impact sur les effectifs :** Le non remplacement de ces deux postes entrent dans une démarche visant à réduire les ressources dans les fonctions support, comme un moyen d'optimiser les effectifs sans toutefois supprimer de postes au niveau régional.

**Bourse des emplois :** La Direction a annoncé l'ouverture de 70 postes, début avril, avec une attention particulière aux mobilités internes et à l'impact sur les équipes locales .

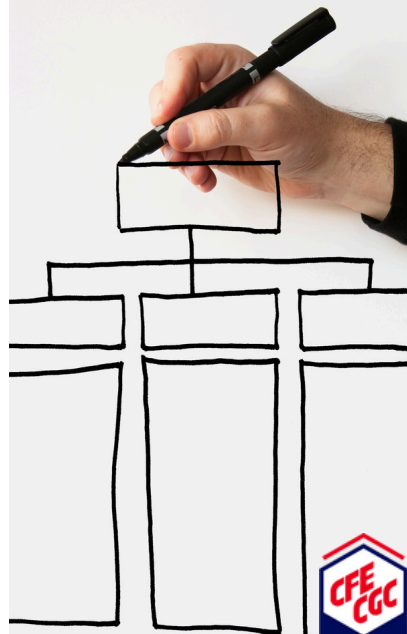


*Sur un autre sujet, mais qui n'est pas éloigné, celui du **plan d'efficience**, que nous pensions voir présenté lors de ce CSE ne l'a pas été.*

*Les élus CFE CGC se projettent dans un avenir très proche, avenir dans lequel nous ne doutons pas qu'une réorganisation touchera bon nombre d'entre nous :*

- Avec l'ambition de **réduire le nombre de postes dans les fonctions support**, **combien** seront les collègues qui souhaiteront "s'orienter vers d'autres activités" ?
- **Combien de managers** souhaiteront "s'orienter vers d'autres activités" ?
- Avec la mise en place de l'accompagnement intensif, et la nécessité d'augmenter le nombre de portefeuilles, **combien de GDD**, par ex., souhaiteront "s'orienter vers d'autres activités" ?

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



# Point d'étape sur le Programme Gouvernance

**Informations de la Direction :** Le programme gouvernance s'inscrit dans le cadre de la Loi Plein Emploi, qui réorganise la manière dont les politiques de l'emploi sont gouvernées à quatre niveaux : national, régional, départemental et local.

Cette réforme a conduit à la création de Comités pour l'Emploi à ces différents niveaux, chacun étant coprésidé par un représentant de l'État et un représentant des collectivités locales. Par exemple, en Nouvelle-Aquitaine, 43 comités locaux pour l'emploi ont été créés.

Il y a donc 1 CRPE (Comité Régional Pour l'Emploi), 12 CDPE (Comités Départementaux Pour l'Emploi) et 43 CLPE (Comités Locaux Pour l'Emploi), ces derniers étant le plus souvent calés sur les sous-préfectures, à l'exception des Landes où les CLPE correspondent aux collectivités de communes. Particularité de la Creuse : 1 seul CDPE qui sera également le CLPE.

France Travail ne copréside aucun de ces comités, mais se voit confié par la loi un rôle d'appui à l'animation opérationnelle (mise à disposition de tableaux de bord, intégrant les indicateurs du RPE. Accessible à tous, ces tableaux de bord permettront de consolider les fiches actions, les actions de l'Académie France Travail, les méthodes de facilitation pour élaborer les feuilles de route, l'animation des opérateurs autour de la table dans les CLPE, etc.). Il n'y aura pas de lien de subordination. France Travail animera le collectif pour atteindre les plans d'actions élaborés.

En Nouvelle Aquitaine, 60% des CLPE se sont tenus (certains une seule fois, pour installer le comité, d'autres ont commencé à partager les besoins et enjeux du territoire et à identifier les actions à conduire sur leur territoire). Les 40% de CLPE restants tiendront leur 1er comité dans les prochaines semaines, tout étant question d'agendas. L'animation des CLPE sera assurée par les DT et les DAFT.

La Direction reconnaît les inquiétudes des élus mais rappelle que l'objectif de ces comités est de faciliter la résolution de problèmes jusque-là non résolus et précise que, à ce stade, moins de 50% des fiches actions rédigées seront portées directement par France Travail.



**L'intention d'agir ensemble est louable, mais n'est-ce pas le constat que tout ce qui avait été mis en place les années précédentes fut sans résultat probant (SPER, SPEL, etc.) ? Combien de réunions furent monopolisatrices en termes de temps pour n'aboutir qu'à des déclarations de bonnes intentions ?**

**Quel sera l'impact opérationnel de ces comités ? Quelle sera leur efficacité dans des situations économiques complexes ? Quelle charge de travail reposera en plus sur France Travail ? Moins de 50% des fiches actions seront portées par France Travail, certes, mais c'est tout de même une charge. Quant aux DT et DAFT, quelle charge de travail en plus ? Quelle charge de travail en plus pour les DAAFT et ELD ?**

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



# Présentation des résultats de la performance 2024 (opérationnelle et sociale)

**Performance opérationnelle** - La Nouvelle Aquitaine affiche une excellente performance avec l'ensemble des 10 indicateurs comparables dépassant les moyennes nationales :

- Nombre de retours à l'emploi : plus de 370.000 (indicateur parmi les meilleurs résultats régionaux).
- Satisfaction des DE sur leur accompagnement : 84,7% (cible à 83%, supérieur au national).
- Facilitation des démarches pour les DE : 84,6 % (cible à 82%, supérieur au national).
- Taux d'accès à l'emploi 6 mois après formation : 61,9% (cible à 60,8%, supérieur au national).
- Notification des droits dans un délai de 21 jours : 93,3% (cible à 92%, supérieur au national).
- Satisfaction sur les informations liées aux allocations : 94,3% (cible à 96%, légèrement en dessous mais supérieur au national).
- Réduction notable des trop-perçus constatés à 6,7% (objectif à 6,9%, en nette amélioration).
- Taux de recrutement suite à une offre d'emploi déposée : 88,4% (cible à 86%, supérieur au national).
- Satisfaction des entreprises : 87,4 % (cible à 84,5%, supérieur au national).
- Délai moyen de recrutement : 23,7 jours (cible à 26 jours, supérieur au national).

Un axe d'amélioration important est souligné concernant les DELD (demandeurs d'emploi longue durée), nécessitant une meilleure anticipation et des actions plus proactives, particulièrement au second semestre.

**Performance sociale** - La corrélation entre performance opérationnelle et performance sociale est confirmée, avec cependant des points à améliorer :

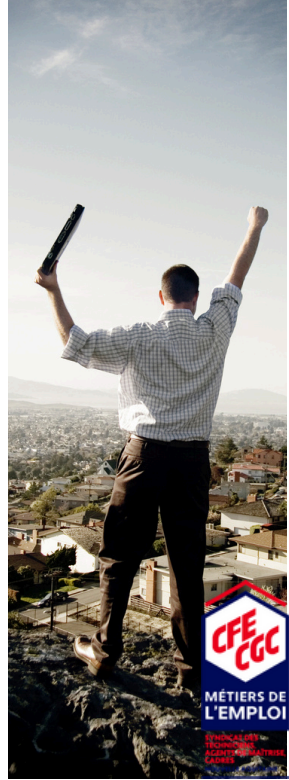
- Qualité de Vie au Travail (QVT) : 69,1% (objectif non atteint, cible à 70,6%, mais supérieur au national).
- Indicateur de Confiance (IDC) : 72,1% (cible à 74,3%, en progrès par rapport à l'année précédente).
- Taux d'absentéisme : en amélioration à 6,52% (national à 7,39%), indiquant une gestion proactive et positive des conditions de travail.
- Présence effective en formation : 97,1% (cible à 95,5%, résultat très positif).
- Nombre d'heures de formation (minimum 7 heures par agent) : 88,2% (objectif à 80%, supérieur au national).
- Égalité professionnelle : résultat de 70,6% (objectif ambitieux fixé à 78%, non atteint en raison notamment d'un faible volume de candidatures féminines et des freins liés à la mobilité).

## Axes de travail :

- Renforcer l'accompagnement intensif des DELD et anticiper pour éviter une dégradation de leur situation.
- Concernant l'égalité professionnelle, des actions spécifiques seront menées en 2025 pour augmenter la part des femmes managers, incluant des actions de communication et des témoignages visant à clarifier le rôle et les opportunités managériales.
- Nécessité d'ajustements nationaux pour résoudre les difficultés persistantes liées aux erreurs de calcul de l'indemnisation causées par des dysfonctionnements du SI

**Reconnaissance des agents** : Les élus insistent sur la reconnaissance des agents, l'importance des campagnes de promotions, des primes d'intéressement et s'interrogent autour des primes de performance réservées à une partie seulement des ELD. La Direction reconnaît l'implication de l'ensemble des équipes tout en appelant à renforcer le courage managérial et l'accompagnement pour améliorer conjointement performances opérationnelle et sociale.

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)





## Présentation des indicateurs de la performance 2025

**15 indicateurs stratégiques** guideront désormais la performance opérationnelle, contre 12 précédemment. Certains sont maintenus avec de légères modifications, et 7 sont nouveaux ou fortement modifiés :

- Indicateurs maintenus avec évolution :
  - Taux d'accès à l'emploi 6 mois après une formation, avec exclusions mineures de certains types de formations.
  - Taux de pourvoi des offres (toutes les offres, et non plus uniquement celles avec services).
  - Délai de pourvoi des offres d'emploi.
  - Satisfaction (accompagnement, entreprise, indemnisation).
  - Nombre de demandeurs d'emploi de longue durée (DELD).
  - Conformité du traitement des demandes d'allocation.
- Nouveaux indicateurs :
  - Taux d'accès à l'emploi global des DE
  - Taux de présence en emploi durable (6 mois après inscription, CDI ou CDD de plus de 6 mois).
  - Part des publics prioritaires dans les entrées en formation.
  - Part des établissements ayant recours à France Travail.
  - Rapidité du démarrage des actions d'accompagnement
  - Dynamisation de l'accompagnement (éviter les périodes sans action).
  - Trop-perçus calculés en montant (et non plus en volume).

Les cibles précises pour ces indicateurs seront finalisées courant avril 2025.

### Indicateurs de Performance Sociale :

- IQVT et IDC remplacés par IQVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) et Engagement (intégrés au Baromètre interne avec de nouvelles questions).
- L'absentéisme reste un indicateur clé, avec maintien du mode de calcul.
- Développement des compétences : regroupement des autodiagnostic conseillers (GDD, CDDE, CDE) en un seul indicateur moyen. La cible augmente à 33% de participation minimum (contre 10% précédemment), avec objectif global à 80%.
- Démarche compétences : l'accompagnement managérial dans le développement des compétences reste central.
- Présence en formation : maintien avec suivi rapproché, suppression formelle de l'indicateur "minimum 7 heures de formation" mais maintien du suivi en interne.
- Égalité professionnelle, renommé Inclusion/Égalité professionnelle : travail accru sur les freins des femmes à devenir managers, avec objectif de modérer la cible ambitieuse précédente.

Les objectifs précis pour ces nouveaux indicateurs seront communiqués à partir du 15 avril 2025, en tenant compte des résultats des années précédentes.



Pour la CFE CGC, il apparaît nécessaire de s'appropriier ces indicateurs à tous les niveaux, afin de leur donner du sens. Le contexte économique actuel, tant national qu'international est à prendre en considération.

Par ailleurs, l'augmentation du nombre d'indicateurs sera-t-elle synonyme d'une meilleure reconnaissance de nos métiers ?

# Attendu



# Réalité

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)

## Présentation du nouveau modèle Opéra et des résultats Nouvelle Aquitaine

**Présentation de la Direction :** OPERA est un outil national d'aide à la décision pour répartir les ressources humaines entre les dominantes Placement, Indemnisation, et Entreprise en fonction des charges potentielles évaluées par des inducteurs spécifiques.

### Principales évolutions en 2025 :

- Prise en compte des BRSA et jeunes en Mission Locale.
- Meilleure valorisation de l'activité anticipée des CRI (DEFM avec activité réduite).
- Entreprises : changement de méthode, privilégiant désormais le nombre d'établissements recrutant plutôt que le volume total de recrutements.
- Bonus Quartiers Prioritaires Ville (QPV) : méthodologie simplifiée, élargissant l'accès au bonus en fonction du taux de DEFM issus des QPV (18 agences en Nouvelle-Aquitaine).
- Sanctuarisation d'effectifs minimum pour petites agences : au moins trois GDD et 2CDE par agence, quelle que soit sa taille
- Management : garantie d'au moins 1,5 manager par agence et 0,5 pour les points relais.

### Impact sur les Effectifs et Décisions Nationales :

- Le plafond d'emploi CDI 2025 pour la Nouvelle-Aquitaine est fixé à 3908 ETPT hors Campus, avec un ajout de 32,8 ETPT CDI grâce à la cédésation de 398 ETPT au national... et donc moins de CDD.
- 70 nouveaux postes CDI seront ouverts prochainement dans la région, en agence et plateformes, attribués selon les résultats OPERA.

La Direction rappelle qu'Opéra est un outil d'aide à la décision et non un "décideur".



Pour les élus CFE CGC, il est primordial de donner du sens aux managers et aux équipes concernant la répartition des postes, surtout quand ils ont le sentiment de "perdre" un agent, au détour d'une mutation par ex., au bénéfice "ressenti" d'une autre agence. Il fut un temps où des agences "vitrines" étaient plus "renforcées" pour y délivrer au mieux l'offre de services et présenter l'agence idéale aux visiteurs (élus, journalistes, etc.).

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)



## Rejoignez la CFE CGC !

# Vos élus et représentants

### Vos élus au CSE Nouvelle Aquitaine :

- Marc-Antoine Bonacasa, élu titulaire (Collège Cadres)
- Marie-Anne Terrière, élue suppléante (Collège Cadres)
- Stephen Santiago, élu titulaire (Collège Techniciens et Agents de Maîtrise)
- Isabelle Grand-Morcel, élue suppléante (Collège Techniciens et Agents de Maîtrise)

**Votre représentant au bureau du CSE :** Marc-Antoine Bonacasa (Trésorier adjoint)

### Vos représentants à la Commission ASC :

- Catherine Lopez
- Marc-Antoine Bonacasa

### Vos représentants à la Commission Aides et Secours :

- Marie-Anne Terrière
- Marc-Antoine Bonacasa

**Votre représentant à la CSSCT :** Stephen Santiago

**Votre représentant à la commission économique :** Marc-Antoine Bonacasa

**Votre représentant à la commission des marchés :** Stephen Santiago

### Vos représentants à la Commission politique sociale :

- Marie-Anne Terrière
- Marc-Antoine Bonacasa

### Vos représentants de proximité :

- Territoire DR Bordeaux / Campus / Plateforme centre / CRE - Stephen Santiago
- Territoire 33 Gironde - Marjorie Pichevin
- Territoire 64 Pyrénées Atlantiques : Kader Adda



**Marie-Anne  
Terrière**



**Isabelle  
Grand-Morcel**



**Marjorie  
Pichevin**



**Catherine  
Lopez**



**Marc-Antoine  
Bonacasa**



**Stephen  
Santiago**



**Kader Adda**

Contactez-nous : [syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-naquitaine@francetravail.fr)