

## Télétravail : nouvel accord et même rengaines !

Les campagnes se suivent et se ressemblent. On aurait pu croire (mais seulement croire) qu'un nouvel accord aurait permis de gommer les difficultés du passé mais il n'en est rien ! Car cet accord, comme le précédent, n'est pas contraignant...Petit rappel, la CGT ne l'a pas signé...

Comme les années précédentes, des ELD ont distillé des consignes en amont (voire pendant et même après !) de la campagne : sur certains sites, il serait préférable de choisir un jour fixe et un jour volant pour ne pas essuyer un refus ; sur d'autres, le nombre de jours accordés dépendrait de la dominante ; ... La « *nécessité de service* » est sur toutes les lèvres pour expliquer ces limitations : « *nécessité de service* » pour accueillir les usager.es dans un contexte de transformation ou encore « *égalité de traitement* » entre statuts pour justifier le nombre octroyé de jours. Les explications ne manquent pas même si elles sonnent bien creux au regard de nos activités quotidiennes, censées être connues jusqu'au plus haut échelon de décision de France Travail.

**Le télétravail est à l'origine un mode d'organisation du travail, mis en place à Pôle emploi « dans le but de favoriser la conciliation vie professionnelle/vie personnelle de ses agents ». Au fil des ans, force est de constater qu'il est devenu un outil de management.**

Côté travail de proximité, la possibilité alléchante de pouvoir travailler dans n'importe quelle agence, quel que soit l'établissement, se révèle ardue. « *Il y a de l'incertitude sur comment ça va s'organiser* » nous explique la Direction Régionale. Et comment ! Dès le mois d'octobre, une phase de recensement des « places » disponibles dans les sites a été réalisée au niveau de la DG. La seconde phase se déroule en ce moment, avec la réservation des places sur le site sélectionné. On nous parle déjà de « *listes d'attente* » mais on ne sait rien sur les critères d'attribution...

Après les résultats officiellement communiqués, si votre demande est partiellement acceptée (ou refusée !) ou tout simplement refusée, il sera temps de vous atteler aux fameux recours... Suite à la campagne 2023, la DR en a comptabilisés 83 (65 émanant d'agent.es de droit privé et 18 d'agent.es de droit public).



### **La procédure de recours diffère selon votre statut**

→**Pour les agent.es de droit privé**, cela passe dans un 1<sup>er</sup> temps par un C'ZAM. N'oubliez pas d'argumenter votre recours et d'y associer un.e représentant.e du personnel ! Si vous n'obtenez pas satisfaction, il vous restera la possibilité de solliciter la Commission Nationale Paritaire de Conciliation (CNPC) au titre de l'Article 39 de la CCN. Ce recours devra être réalisé par courriel ([secretariatcnc.00157@francetravail.fr](mailto:secretariatcnc.00157@francetravail.fr)) et vous devrez y joindre votre argumentaire ainsi que le refus de la DR suite à votre C'ZAM. Là encore, n'hésitez pas à solliciter la permanence individuelle de la CGT !

→**Pour les agent.es de droit public**, cela est du ressort de la CCPLU ([recourscplu.75980@francetravail.fr](mailto:recourscplu.75980@francetravail.fr)) si vous êtes niveau 1 ou 2 ou de la CCPN pour les autres niveaux. Nous vous conseillons d'associer l'ensemble des élu.es de la commission compétente à votre recours.

## En bref

### **Bilan social 2023**

La Direction doit présenter chaque année au CSE un bilan social. Ce dernier reprend les principales données chiffrées de l'établissement et permet ainsi d'apprécier la situation sur différents champs. C'est la Commission « Politique Sociale » (commission obligatoire du CSE à laquelle la CGT ne participe pas faute d'y avoir été acceptée) qui décortique tous ces chiffres dans l'objectif de dégager une analyse de la situation.

### **Sur l'égalité professionnelle :**

Si les femmes représentent les  $\frac{3}{4}$  des effectifs à France Travail, leur présence s'amenuise dans le management : 75% dans le management de proximité, 67% dans le management intermédiaire et 50% dans le management supérieur.

### **Sur l'emploi et la gestion des carrières :**

En 2023, plus de 10% de nos effectifs étaient en contrat précaire ! Quant aux salaires rattachés aux plus petits échelons, ils frôlent le SMIC (quand ils n'y sont pas inférieurs avec la catégorie B) ! A noter également un nombre de démission en hausse (de 43 en 2021 à 94 en 2023) tout comme les fins de période d'essai (de 62 à 124 en 2 ans).

### **Sur la formation :**

Près d'1/5<sup>e</sup> du plan de formation en e-learning. Une augmentation du nombre de demandes (et de refus) de congés formation.

### **Sur le handicap et le maintien dans l'emploi :**

11 Chargé.es QVT organisés par territoire pour 998 agents en situation de handicap.

Un budget de 630 800 euros engagé pour le maintien dans l'emploi et pendant ce temps-là, le travail continue de nous abîmer...

### **Sur le logement :**

109 attributions sur 645 demandes, soit 83% de dossiers n'ayant pas reçu de suite favorable. A quand une augmentation générale des salaires et des traitements pour que l'on puisse « juste » se loger ?

### **Sur la QVT :**

Un manque de reconnaissance et d'évolution professionnelle est pointé du doigt. Les bras nous en tombent !

### **Absentéisme :**

Le taux d'absentéisme reste plus élevé en IdF qu'au niveau national. Le nombre de jours d'arrêts maladie ne décroît pas voire progresse notamment pour les longues durées. Pour la direction ? Circulez, y a rien à voir !

## CHAT-FT :

### un ami qui ne vous veut finalement pas du bien

Pôle emploi s'est lancé dans la grande aventure de l'Intelligence Artificielle (IA) il y a maintenant 10 ans en créant « l'Agence Data Services », un département rattaché à la DSI. D'année en année, l'investissement dans cette technologie est devenu de plus en plus pressant : « *simplifier le travail* » des agent.es pour qu'ils et elles puissent se « *concentrer davantage sur l'humain* ». Tel est le mantra de notre établissement. Mais ce que dit moins la DG, c'est que derrière le recours à l'IA se cache une autre finalité : celle des **gains de productivité** ! Enfin, en théorie.

Les algorithmes ont déjà envahi notre quotidien avec par exemple NPDE et la mise en place du MADU et de la liquidation automatique. Les décisions prises sont quelquefois loin d'être conformes à la réglementation et plutôt que de nous faire gagner du temps, elles nous en font perdre. Outre reprendre le dossier, il nous faut également et bien souvent répondre au questionnement de l'usager.e. Bonjour le « gain de productivité » !

Et puis nous côtoyons aussi l'IA avec la réattribution automatique des CVM. Réattribution qui nous laisse parfois bien perplexes... Qui ne s'est jamais dit : « Mais pourquoi j'ai ce CVM ??? » Revoilà donc le « gain de productivité » !

Et il y a maintenant **CHAT-FT**, le Chat-GPT maison. Présenté comme un « *compagnon* » (c'est exactement ce qu'il nous fallait après MAP, un « Assistant Personnel » !), ce recours à l'IA générative vise à améliorer notre efficacité et donc notre rendement. Ce qui sera loin d'être une évidence puisque l'information (généraliste) restituée par CHAT-FT devra systématiquement être vérifiée (voire corrigée) et personnalisée avant d'être communiquée car engageant celle ou celui qui la reprendra. Encore un beau « gain de productivité » !

**Avec son programme « DATA et IA », la DG cible « l'efficacité » et des économies en termes de « ressources ». Mais dans l'intérêt de toutes et tous, rien ne vaudra jamais des agent.es bien formés.es, en nombre suffisant, pour réaliser nos missions et répondre aux nombreuses sollicitations.**

Enfin, qui dit recours à l'IA dit impact sur le **climat**. Le rapport 2024 de l'Agence Internationale de l'Energie a montré que d'ici 2026, la consommation d'électricité de l'industrie mondiale des Data Centers et de l'IA aura doublé, pour atteindre 37 milliards de tonnes de CO2 rejeté dans l'atmosphère. Rien qu'en IDF, d'ici à 2030, ce secteur représentera la puissance énergétique de 5 à 7 réacteurs nucléaires... Mais à part ça, France Travail continue à clamer haut et fort son engagement sans faille en matière de trajectoire bas carbone pour sauver le climat.

Contactez-nous sur [syndicat.cgt-idf@francetravail.fr](mailto:syndicat.cgt-idf@francetravail.fr)

## Enregistrement des appels à des fins de « sécurisation »

On a d'abord vu les caméras fleurir dans les agences. Disposées en surplomb des AIC ou dans les ZLA, elles étaient la promesse d'un accueil plus paisible. L'est-il vraiment pour autant ?

Toujours dans une optique de « *sécurisation* », voilà maintenant que possibilité nous est donnée d'enregistrer les appels téléphoniques, qu'ils soient entrants ou sortants, pourvu qu'ils transitent par ODIGO. Sont donc concernés les lignes DE (3949) et entreprises (3995).

La Direction cible avec ce dispositif les « *appels conflictuels* » et entend ainsi témoigner auprès des conseiller.es de sa « *capacité à [les] protéger* »

Avant d'être généralisé, la Région Occitanie a conduit un pilote de mai à septembre 2024 sur 81 sites (79 agences et 2 plateformes). Résultat : sur 250 780 appels entrants et 512 306 appels sortants, 282 ont été enregistrés (soit 0,04% des appels traités) et 7 plaintes ont été déposées.

Si la colère des usager.es existe bel et bien (cf. le nombre de fiches de signalement), il nous apparaît cependant prioritaire de nous interroger sur son origine. Et les raisons ne manquent pas : contre-réformes de l'Assurance Chômage ayant pour conséquence des privé.es d'emploi moins bien indemnisés.es (quand ils et elles le sont) ; politiques de l'emploi coercitives visant à stigmatiser celles et ceux qui ne travaillent pas ; sous-effectif chronique dans nos rangs.

**Nous regrettons encore une fois les actions curatives de l'établissement au détriment des actions préventives.**

Par ailleurs, nous avons interrogé la Direction sur un éventuel « *détournement de finalité* » du dispositif. Nous avons en effet été fort étonné.es de découvrir dans la FAQ cette question : « *En tant que manager, je peux utiliser l'enregistrement pour une autre finalité que la sécurisation ?* » Rassurez-vous ! La main sur le cœur, « *ça ne doit pas servir à la qualité !* »



Tous nos dossiers sur <http://peidf.reference-syndicale.fr/>

Suivez-nous sur Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/POLEEMPLOICGTIDF/>

Sur X : <https://twitter.com/cgtpeidf>

Sur Youtube : <https://www.youtube.com/@cgtpoleemploiidf>

Et maintenant sur Instagram ! <https://www.instagram.com/cgtpeidf/>

