

# COMPTE RENDU

CSE extra du 24 avril 2024 sur le Contrôle de la Recherche d'Emploi

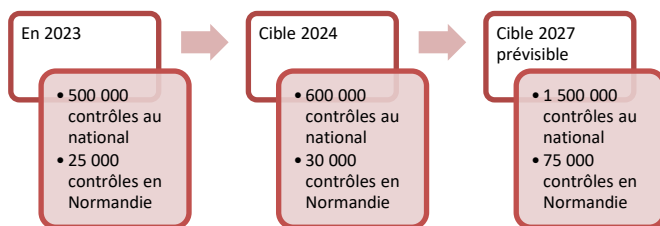
## Pourquoi les élus CSE ont demandé un CSE extra pour le CRE ?

Lors du CSE de février, les élus **CGT** et SNU ont soulevé des alertes sur la charge croissante et la souffrance au travail des agents du CRE. Pendant ce temps, dans la continuité du chantier ouvert par le gouvernement Macron-Borne, le premier ministre, Gabriel Attal, annonce tripler le nombre de contrôles pour 2027, ajoutant de l'inquiétude sur une situation déjà problématique. Pour nous, il y a donc bien un sujet et nous avons des questions ainsi que des remarques à fournir à la direction.

Face à l'absence de réponse de la Direction Régionale à nos alertes, nous avons demandé un CSE extra sur le CRE. Entre temps, la Direction Générale a lancé un pilote du « CRE rénové » dans 8 autres régions ouvrant d'autres questions. Reprise par les élus CSE dans leur ensemble, la demande a été acceptée par la direction.

## Annonces gouvernementales et feuille de route 2024

La feuille de route 2024 prévoit la mise en œuvre d'une augmentation 20% de contrôles supplémentaires pour l'année 2024. Le triplement du contrôle annoncé fin 2023 pour 2027 n'est pour le moment pas planifié par la Direction mais est dans toutes les têtes.



La volonté du gouvernement et de la direction est « d'éviter une remontée du chômage » en utilisant des dispositifs et leviers « les plus efficaces pour favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et les recrutements des entreprises ».

**Question de la CGT : Quelles sont les chiffres qui permettent d'affirmer que le CRE est un levier efficace pour favoriser le retour à l'emploi ?**

La direction n'est pas capable de fournir les chiffres permettant d'appuyer son affirmation et nous renvoie au rapport de préfiguration de France Travail.

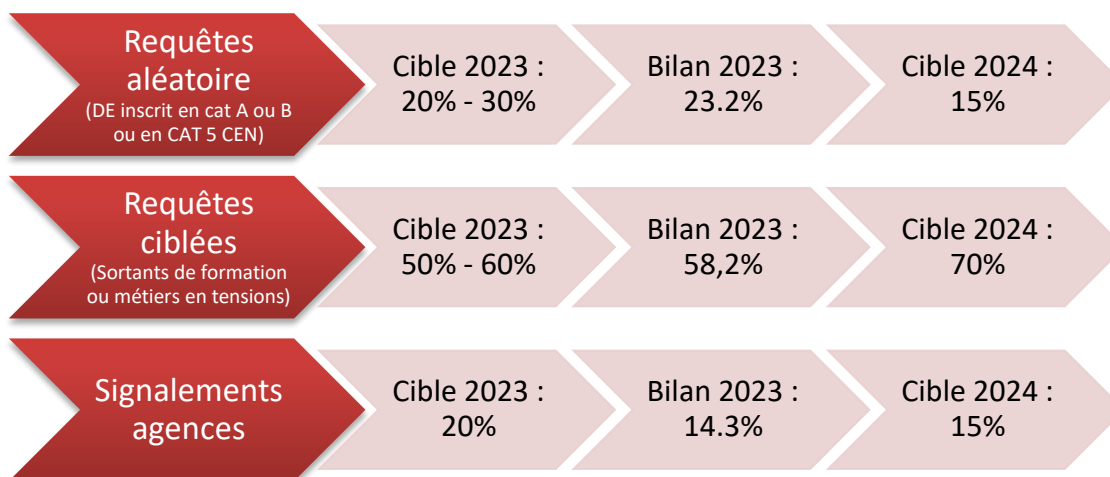
**Vos élus CGT ont élargi leurs sources :** des études s'empilent pour montrer que le contrôle de la recherche d'emploi n'aurait que deux effets. D'abord une légère augmentation et temporaire du niveau de démarches, et surtout un impact colossal sur les salaires et les conditions de travail autour d'une reprise d'emploi. Il est évident que la peur de perdre le peu d'allocation pousse les demandeurs d'emploi à prendre n'importe quel emploi à n'importe quelle condition.

## La CGT propose une expérimentation !

Nous avons retenu une proposition de nos élus **CGT** au CSE central : mettre en place une expérimentation sur des agences où il n'y aurait ni CRE, ni sanctions et où les agents se concentreraient uniquement sur l'accompagnement vers le retour de l'emploi.

La Direction Générale a trouvé l'idée intéressante (ah ?) mais nous a répondu que ce n'était pas le moment « économique et politique » de le faire. Nous faisons la même proposition à la DR. Qui se retranche derrière la réponse de la Direction Générale.

## Des changements dans les sources des contrôles



La direction veut davantage contrôler les DE inscrits sur les « métiers en tensions » et revoir à la baisse le nombre de contrôle aléatoire. Or, aujourd'hui l'écrasante majorité des usagers inscrits sur ces métiers, s'ils ne sont pas en emploi, cumulent des freins : les agents le vivent au quotidien et le savent !

**Question de la CGT : Dans cette évolution des sources de contrôle, comment quantifier le temps moyen passé sur un dossier, alors que les publics évoluent, que les situations sont de plus en plus complexes ?**

La direction indique qu'il n'y a pas de quantification réalisée.

On résume, les agents CRE doivent faire plus de dossiers, dossiers qui peuvent être plus long à prendre en charge, le tout à effectif égal. En faire plus se fera donc au détriment de la qualité, rendant le contrôle de plus en plus binaire : effectivité ou insuffisance de recherche d'emploi, au détriment de la redynamisation.

### Signalements : vers des « plans d'actions » en agence ?

Au vu du besoin d'augmenter la part des signalements (14.3% réalisé en 2023 à 15% en cible 2024), la direction explore la piste de travailler à partir des indicateurs qu'elle aime tant : en l'occurrence le FOR 1. La direction envisage de demander aux CDDE de repérer des sortants de formations qualifiantes pour interroger les démarches et déclencher des CRE. Rassurante, la direction indique que ça ne doit pas remplacer l'entretien après la sortie de formation.

La CGT maintien son alerte, l'augmentation du niveau de contrôle entraîne dans le même temps une diminution de l'accompagnement, à contre-sens de nos missions originelles !

### Des mesurette pour alléger la charge « administrative » du CRE

La direction présente des leviers nationaux et régionaux pour alléger la charge de travail.

- **La fin de l'envoi du questionnaire systématiquement aux DE** soumis à un contrôle. A la place, une refonte de l'invitation à entretien téléphonique est en cours intégrant une demande de pièces complémentaires. La CGT s'interroge sur le bienfondé de cette piste car dans les cas de retour du questionnaire, cela permet aux agents du CRE d'anticiper des difficultés et mieux se préparer. Pour le DE, il permet quand même de mieux identifier ce qui va lui être demandé.
- **Décharger une ressource par jour de la ligne téléphonique CRE pour l'envoyer sur les agents qui s'occupent déjà du 3949.** La direction imagine alors un traitement d'un 1<sup>er</sup> niveau par la DAP. Pour la CGT, c'est mettre en difficulté les agents de la DAP, c'est créer un intermédiaire supplémentaire qui ne sera pas à l'aise pour traiter la demande et donc du mécontentement. Enfin ce n'est que du report de charge car il faudra bien traiter *in fine* la demande en cellule CRE.

3949 : Pour une réponse de 1<sup>er</sup> niveau tapez 1, pour une réponse de 2<sup>nd</sup> niveau, tapez 2.

- **L'allègement du renseignement de la fiche « d'autocontrôle ».** La direction envisage que cette fiche ne soit plus demandée qu'en cas de recours GL2 ou GL3. Or, les agents seront

toujours obligés de prendre des notes pour préparer les initialisations de dossiers, les entretiens, les suivis de DPC... Pour la CGT, c'est contre-productif !

- **Un robot qui automatiserait la collecte d'information pour investiguer nos dossiers.** Il arrivera peut-être au second semestre 2024. Autant dire que ça ne soulage pas les agents aujourd'hui.

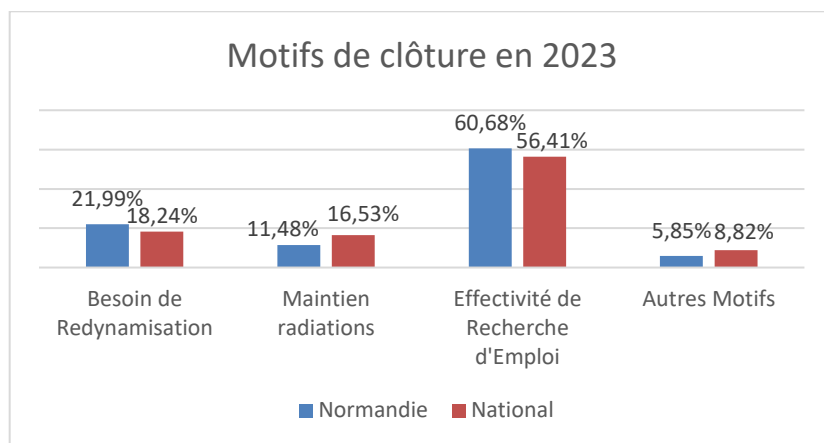
Pour la **CGT**, ces mesures ne vont pas du tout correspondre à un allègement pour absorber l'augmentation de 20% de contrôles supplémentaires. Nous maintenons nos alertes sur l'écrasante charge de travail, l'organisation néfaste du travail, la perte de sens et les conflits de valeurs.

### Ce que la CGT revendique :

L'opérateur France Travail ne peut pas à la fois accompagner, indemniser et contrôler les demandeurs d'emploi. Cela crée un vaste chantage, empêche une véritable alliance de travail et reporte la responsabilité du chômage sur les privés d'emploi. A l'inverse nous voulons :

- Un accompagnement de qualité avec des moyens humains en adéquation avec les besoins. Ce qui permettrait de ne pas avoir recours à un contrôle aléatoire et inapproprié.
- La réintégration des agents du CRE dans tout le réseau en fonction de leurs souhaits d'évolution pour mobiliser leurs compétences.
- Un contrôle des pratiques des employeurs pour lutter contre les discriminations, le non-paiement des cotisations, les usages détournés des aides et mesures, les offres frauduleuses...

### Les clôtures du contrôle en 2023



Le niveau de sanction en Normandie reste plus faible qu'au niveau national et le niveau de redynamisation est plus haut. La direction réaffirme qu'il n'y a pas d'objectif de sanction mais que ces écarts interrogent.

Dans le même temps, depuis la note de cadrage 2023 (sortie en août 2023 ...), les signalements ne doivent plus aboutir à des clôtures en besoin de redynamisation, considérant que cela a déjà été tenté par le CDDE. De ce fait, les chiffres nationaux parlent d'eux-mêmes : les signalements provoquent 43% de clôture en maintien de la radiation !

Des échanges de pratiques sont mis en place pour échanger entre agents et chercher à homogénéiser les traitements des situations. Mais la **CGT** indique que lors de ces échanges de pratiques, que des durcissements sont préconisés pour les publics : proches de la retraite, DETH (ou en attente de décision de la MDPH)... Pour les DE suivis en GLO ou en EXH ; la **CGT demande si on ne devrait pas contrôler moins, ceux qui en ont le moins besoin ?** La direction ne voit pas le problème du contrôle aléatoire sur ces publics, ni l'impact que cela peut avoir sur l'alliance de travail.

RECORD ABSOLU DE LA MACRONIE EN MATIÈRE DE CHÔMAGE !



### Recours, médiation et tribunal administratif

La **CGT** demande les chiffres de 2023 sur le nombre de recours GL3 et quel a été le nombre de « levées de sanction » ? Le nombre de recours à la médiation et les suites données ? Enfin, le nombre de recours au tribunal administratif ?

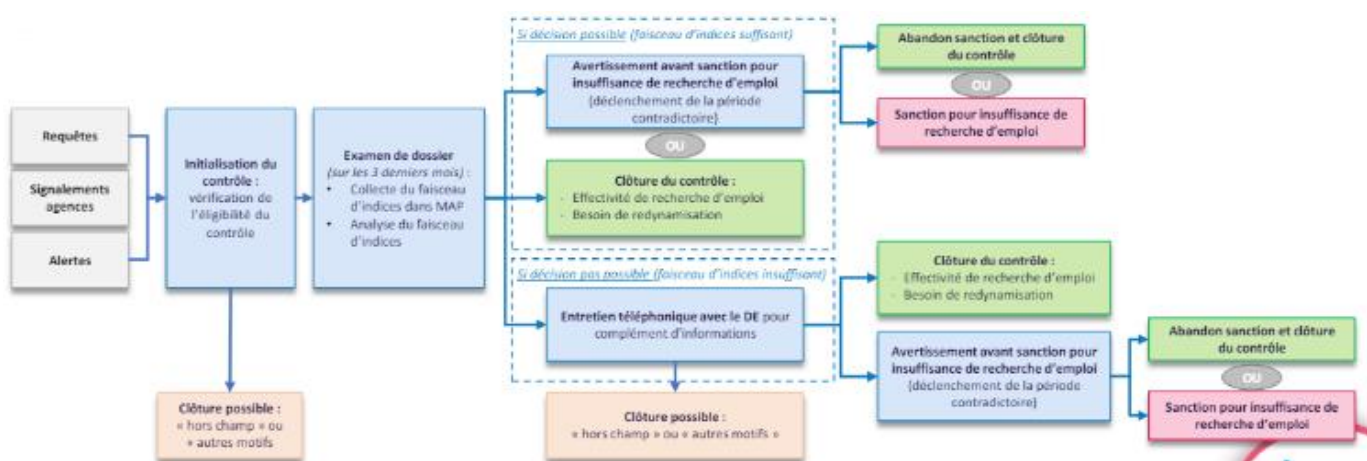
La direction n'est pas capable de fournir tous ces chiffres. La **CGT** demande à ce que ces chiffres soient fournis aux élus prochainement.

## La perspective du « CRE rénové » pour 2025 ?

La direction a rappelé que la Normandie n'était pas concernée par le pilote du « CRE rénové ». Pour autant, les élus, dont la **CGT**, ont quand même l'impression qu'il y a des avancées de phases en région sur le pilote CRE rénové. Par exemple, la mise en place de référents CRE en agence et des agents CRE référents d'agence. La Direction prend la liberté de ne plus envoyer le questionnaire sans l'aval d'une nouvelle note de cadrage (alors que la précédente indiquait le caractère obligatoire du questionnaire CRE).

Faisant suite au séminaire CRE du 21 décembre 2023, la Direction avait annoncé une 3<sup>ème</sup> équipe CRE en Normandie, la **CGT** questionne : Où ? Quand ? Comment ? La Direction nous répond que cela sera pour la généralisation du CRE rénové, à ce jour elle n'a pas d'informations précises.

Depuis avril 2024, 8 régions ont débuté une expérimentation sur le « CRE rénové » : ARA, Bretagne, Grand-Est, HDF, La Réunion, NAQ, Occitanie et PACA. L'objectif est la généralisation pour 2025. La Direction veut mettre en place un autre process :



### Ce qui est amené à changer en 2025 :

#### Des sources "Alertes" liées aux manquements

- Des manquements des demandeurs d'emploi entraîneront un CRE automatique. Quelle généralisation est possible ? Comment sera absorbé l'ensemble des manquements en agence par 30 agents CRE et 2 REA ?

#### La redynamisation marginalisée

- La redynamisation ne sera mobilisée plus que si le "droit à l'accompagnement" des usagers n'est pas garanti. Le CRE tendra à être de plus en plus binaire : effectivité ou insuffisance de recherche d'emploi.

#### L'avertissement déclenché automatiquement !

- Des avertissements avant radiation pourront être envoyés SANS appels téléphoniques et SANS envoyer les questionnaires CRE avec une "appréciation des manquements globalisée afin de sanctionner un comportement général du demandeur d'emploi identifié par un faisceau d'indices" sur les manquements du "devoir d'assiduité et de recherche d'emploi".
- Un des buts est de gagner du délai de traitement (descendre à une moyenne entre 5 et 15 jours).

#### Des équipes pluridisciplinaires "regards croisés CRE" pour sanctionner

- La direction prévoit d'étendre les équipes territoriales pluridisciplinaires de contrôle avec les partenaires FT (sous l'appellation « regards croisés CRE ») et entend « faire émerger une culture commune de contrôle entre France Travail et les partenaires ». Tout est dit...

**Les élus CGT resteront en alerte et demanderont des points réguliers sur le CRE et ses évolutions. Comme pour ce CSE, nous ferons remonter vos questions, remarques ... Pour nous contacter : [syndicat.cgt-normandie@francetravail.fr](mailto:syndicat.cgt-normandie@francetravail.fr)**