

## RECLAMATION 1

Il semblerait que des ELD passent de nouvelles consignes à leurs agents quant au contrat d'engagement et à l'intensité horaire obligatoire : mise en place systématique des contrats plus volume intensité horaire à 15 heures lors de tous les rendez-vous GPF. Il semble que le go pour la « reprise de stock » ne soit pas encore donné dans la région : pourtant, il y a déjà des dérives. La charge de travail des agents est déjà bien assez élevée quant à la gestion des EDO, DPA, contrats d'engagement pour les primo-inscrits, il ne faut pas ajouter d'initiatives locales pour se targuer d'être les meilleurs ou premiers de la classe. La FSU EMPLOI demande à la direction de faire cesser les consignes, ordres, contre-ordres qui ne facilitent pas le quotidien des salariés déjà bien impactés par les changements depuis janvier.

## RECLAMATION 2

Sur certains sites, de nouvelles organisations locales se mettent en place : la méthode 4-6-15 - quatre entretiens physiques par demi-journée, six entretiens téléphoniques par demi-journée, et 15 entretiens collectifs par demi-journée - ou la méthode 4-3-15 - quatre convocations physiques ou trois téléphoniques au minimum par demi-journée, 15 demandeurs d'emploi au minimum par plages collectives. Sur d'autres sites, un contact est égal à un service obligatoire. Même si le moment est plutôt mal choisi pour imposer ce genre de consignes, celles-ci se retrouvent écrites dans les EPA des agents. La FSU EMPLOI demande à la direction de rappeler aux ELD qu'aucun objectif individuel ne doit être imposé aux agents lors de leurs EPA, de conseiller aux DAFT d'avoir un peu de bon sens et d'arrêter d'imposer de nouvelles méthodes. Quand les agents ont une surcharge de travail et doivent faire face à de nombreux changements, il ne faut pas ajouter des changements d'organisation du travail.

## RECLAMATION 3

La FSU EMPLOI a été alertée par des agents lui indiquant vouloir faire un bilan de compétences dans le cadre de l'accord formation. Suite à un CZAM, ils ont un entretien avec les RH. Ils ont l'impression que tout est fait pour qu'ils utilisent leur CPF pour effectuer leur bilan, sur leur temps personnel. Si un agent maintient sa demande, un CEP doit être mis en place avant de faire la demande de bilan de compétences. Quel est le quota de bilan de compétences pour les Hauts-de-France ? Combien de bilans ont été réalisés/sont en cours de réalisation à France travail Hauts-de-France ? Y a-t-il une cible type pour ce type de prestation : encadrants, chargés de missions, conseiller, entretien de mi-carrière ou fin de carrière, agents souhaitant un saut de qualification ? La FSU EMPLOI rappelle à la direction que le rôle d'un CEP n'est pas de valider un besoin de bilan de compétences, puisqu'il ne prend en compte que le côté professionnel.

## RECLAMATION 4

Pour vérifier le bon fonctionnement du déclenchement des alarmes dans le cadre du plan de sécurité, des tests ont lieu dans des sites. Ils génèrent l'envoi de sms ou de mails EASYLIENCE au collectif, indiquant : Bonjour, suite à un incident, veuillez évacuer immédiatement votre site. Si vous êtes à domicile, ne venez pas. Bonjour, fin d'alerte. Retour des activités à la normale. Les bénéficiaires du travail de proximité n'ont pas été intégrés à la liste des destinataires de ces alertes, la FSU EMPLOI demande à la direction de les inclure.

## REPONSE DIRECTION

Madame CHARPENTIER (RRS), suite à la première réclamation de la FSU EMPLOI, affirme qu'aucune consigne n'a été établie par la Direction régionale. Le délai est de deux années pour la reprise de stock. Des rappels sont effectués, régulièrement. S'agissant d'une pratique identifiée dans quelques agences, la DR invite la FSU EMPLOI à porter cette requête auprès des DTD concernés.

## REPONSE DIRECTION

Madame BALLAND (Présidente), suite à la deuxième réclamation de la FSU EMPLOI, affirme que, s'agissant d'une pratique identifiée dans quelques agences, la DR l'invite à porter cette requête auprès des DTD concernés. Par rapport à la fixation d'objectifs individuels, la direction rappelle les termes de l'article 21.I de la CCN. Il prévoit la possibilité de fixer des objectifs individuels aux cadres et la fixation de contributions aux objectifs collectifs pour les non cadres. Le fait de préciser des indications chiffrées doit être entendu comme un repère, et non pas comme un objectif individuel.

## REPONSE DIRECTION

Madame CHARPENTIER (RRS), suite à la troisième réclamation de la FSU EMPLOI, rappelle que l'analyse du besoin est étudiée lors d'un entretien carrière. Il n'y a pas d'obligation à réaliser un CEP en amont d'un bilan de compétences, mais cela peut être préconisé en fonction du besoin du salarié. Depuis l'accord formation, huit bilans de compétences ont été ou sont financés au titre du plan de formation. Le bilan de compétences est davantage préconisé lorsqu'il y a un souhait de reconversion professionnelle en dehors de France travail ou lorsqu'un projet professionnel doit être concrétisé ou approfondi. Le CEP est préconisé pour construire une stratégie d'évolution de carrière. Il n'y a pas de quota de bilan de compétences, mais un budget financier annuel alloué à chacun des établissements régionaux et réparti en fonction du poids des effectifs CDI.

## REPONSE DIRECTION

Suite à la quatrième réclamation de la FSU EMPLOI, la DR va faire remonter cette remarque, qui relève d'un paramétrage technique, à la DG.

## RECLAMATION 5

Les mois d'avril, mai et juin comportent plusieurs semaines incluant des jours fériés qui conduiront à des fermetures au public de trois à quatre jours consécutifs. Afin de ne pas impacter les indicateurs des délais de réponse aux CVM, comme l'an dernier, la FSU EMPLOI demande qu'un paramétrage soit réalisé pour bloquer les compteurs pendant ces périodes de fermeture et qu'une information soit apparente sur les espaces personnels pour que les demandeurs d'emploi soient informés d'un délai de réponse exceptionnellement plus long durant ces périodes.

## RECLAMATION 6

Des sites ont annoncé que, pendant une partie de la période estivale, tout télétravail, en dehors du télétravail TH, serait suspendu pour faire face à la nécessité de service. L'article 2.25 de l'accord télétravail, signé en août dernier, prévoit que, en cas de nécessité de service qui exige des agents en présentiel, le manager pourra demander une suspension ou une réduction provisoire du nombre de jours de télétravail. Cette suspension ou réduction, d'une durée maximale, en continu ou fractionnée, de huit semaines calendaires par an, moyennant un délai de prévenance de 15 jours minimum, est communiquée, par écrit, à l'agent, après un échange préalable avec ce dernier. Les suspensions collectives ne sont pas prévues. La signature par les Organisations syndicales et Thibaut GUILLUY engage son respect sur l'ensemble des sites et pour l'ensemble des agents. La FSU EMPLOI demande à la direction d'affirmer que ces suspensions collectives sont contraires aux textes applicables et de demander aux managers de respecter les termes de l'article 2.25 de l'accord. Elle demande aussi à la direction de rappeler que les jours de télétravail doivent être saisis par les agents sur l'outil de gestion Horoquartz et que les refus doivent être réalisés par les managers, qui ne doivent pas demander aux agents d'annuler leur demande, entraînant une entrave à la limitation des huit semaines prévues dans l'article 2.25.

## RECLAMATION 7

Il semblerait, encore une fois, que les managers inventent de nouvelles règles de pose des congés ou interprètent, très largement, les accords. Dans certains sites, il est interdit aux agents à temps partiel de poser de la RECH ; dans d'autres sites, il est interdit de poser RTT ou RECH les journées de réunion de service mais le CP est accordé ; dans d'autres sites encore, les congés sont acceptés sur WEPLAN mais refusés sur Horoquartz, ou il est interdit de poser uniquement l'après-midi d'une réunion de service en cas de problèmes imprévus, ou encore il est interdit de poser RTT les vendredis si la demande n'a pas été effectuée par mail en amont. Les exemples sont assez nombreux pour être significatifs. La FSU EMPLOI demande à la direction de faire un rappel à l'ensemble de la ligne managériale du respect strict des accords OATT et de la CCN, et de ne pas en faire des interprétations.

## RECLAMATION 8

Des informations contradictoires circulent dans le réseau par rapport à la possibilité d'avoir un acompte sur traitement des agents publics. La FSU Emploi vous demande de clarifier cette procédure.

## REPONSE DIRECTION

Madame BALLAND (Présidente), suite à la cinquième réclamation de la FSU EMPLOI, rappelle que le délai de traitement est de 21 heures pour un engagement à 48 heures sur la réponse à fournir. L'impact sur le délai de traitement sera mineur par rapport au délai affiché de 48 heures, en dehors du samedi et dimanche. La paramétrie est nationale et n'est pas à la main des régions.

## REPONSE DIRECTION

Madame CHARPENTIER (RRS), suite à la sixième réclamation de la FSU EMPLOI, précise que, si la gestion des congés ne permet pas d'assurer la continuité de service, le manager peut suspendre le télétravail. En cas de besoin de compréhension sur la situation d'un site, il convient de se rapprocher du territoire.

## REPONSE DIRECTION

Madame BALLAND (Présidente), suite à la septième réclamation de la FSU EMPLOI, détaille que les ressources sont nombreuses : fiches repères, kit manager, guide RH, guide sur la gestion des temps, instructions... Des visioconférences flash à destination des managers ont, notamment, été animées en 2024 sur la gestion des temps et absences pour accompagner les managers dans le respect des accords OATT et les règles en matière de congés, récupération ou autres absences pour les agents de statut privé et public. Il faut faire remonter, à la DRAPS ou aux territoires, les noms des agences concernées, auprès du service rémunération, pour une intervention plus ciblée.

## REPONSE DIRECTION

Madame CHARPENTIER (RRS), suite à la huitième réclamation de la FSU EMPLOI, rappelle que le droit au versement d'acompte sur salaire pour les agents publics est précisé dans plusieurs textes de référence. En France, il découle, principalement, de l'article 41 du décret du 19 juin 1987 relatif aux modalités de règlement de la rémunération des agents de l'État et des collectivités locales. Il stipule que tout fonctionnaire peut demander un acompte sur son salaire. Les modalités peuvent varier en fonction de chaque administration ou collectivité. L'article 4 du décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012, relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, stipule que les agents peuvent demander un acompte sur leur traitement. Le processus est identique pour les agents privés. Il faut faire la demande, via OSIRHIS, avant le 10 du mois.

## RECLAMATION 9

Les formateurs du campus sont amenés, du fait de leur fonction, à se déplacer régulièrement dans les quatre régions du périmètre du campus Nord-Est - Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Normandie - pour accomplir leurs missions. Ils subissent les restrictions tarifaires nationales des frais de déplacements pour l'hébergement et la restauration. Malgré la récente augmentation de dix euros de la nuitée, elle ne compense toujours pas la hausse du prix des hôtels depuis au moins 20 ans. Ils disposent de 100 euros en province pour la nuitée avec le petit-déjeuner. Dans des grandes villes, ce prix ne permet que des hôtels inconfortables, voire insalubres, sans parler de l'éloignement par rapport au lieu de formation. Dans le cadre de leurs déplacements, les formateurs permanents subissent l'application stricte de la note pour l'utilisation d'un véhicule de location. Pour tout déplacement, ils doivent justifier leur demande de location de véhicule, en communiquant les éléments de comparaison du temps de trajet entre le train et la route : ce qui génère du stress dans le temps dédié à établir ces justifications fondées et les délais de réponse. Sous couvert de l'application des notes de service et du principe de RSE, certains déplacements les obligent à plusieurs correspondances, avec le stress des fréquents retards et de louper les trains, et à rentrer chez eux beaucoup plus tard. Même si le trajet en train ou en voiture est similaire, les attentes en gare les font rentrer deux ou trois heures plus tard. La lourdeur de devoir se justifier pour chaque déplacement est très anxiogène, sans parler de la récupération du temps de trajet qui demande autant de justification que de justificatifs.

La FSU EMPLOI demande à la direction d'assouplir le règlement relatif aux déplacements pour prendre en compte les spécificités du métier de formateur permanent, amené à se déplacer dans les quatre régions pour assurer sa mission.

## RECLAMATION 10

Lors de la CCPLU du 24 janvier, la FSU EMPLOI a fait une déclaration et posé des questions, restées sans réponses. Elle demande donc à la direction :

- Une réponse à l'intégralité des questions posées par ses élus ;
- La mise en place d'un séminaire régional, réunissant tous les agents publics, en 2025, afin de permettre l'expression libre des agents et que ceux-ci puissent être entendus ;
- La création d'un comité de suivi pérenne de la refonte de l'offre de services RH, afin d'en évaluer les impacts sur le quotidien des agents publics ;
- L'élaboration d'un plan de prévention des risques spécifique aux agents publics, conformément aux recommandations de l'inspecteur du travail suite au DGI ;
- La tenue d'une CCPLU extraordinaire, afin de discuter de l'ensemble de ces thématiques et d'avoir les réponses exhaustives à toutes ses interrogations.

## REPONSE DIRECTION

Madame CHARPENTIER (RRS), suite à la neuvième réclamation de la FSU EMPLOI, assure que la DR respecte l'instruction nationale, sur laquelle elle n'a pas de marge de manœuvre.

## REPONSE DIRECTION

Madame BALLAND (Présidente), suite à la neuvième réclamation de la FSU EMPLOI, rappelle que, dans le questionnaire qui avait été adressé à l'ensemble des agents publics de la région, les attentes exprimées étaient de quatre ordres : l'information sur les règles régissant leur statut et la manière dont il se traduit dans la gestion des ressources humaines, la maîtrise des règles associées au droit public par les services RH de la Direction régionale, la maîtrise des règles associées au droit public par leurs managers, des attentes portant sur le statut et le souhait qu'une nouvelle opportunité d'option au droit privé soit ouverte. La Direction régionale a traité les attentes relevant de son périmètre, ce qui a permis, au cours des deux années passées : d'améliorer l'information, notamment par la création de fiches explicatives qui ont ensuite été reprises et bonifiées par la Direction générale ; d'améliorer la maîtrise des questions de droit public au sein de la DRAPS, sous deux angles - consolider les référents, qui peuvent s'appuyer sur les expertises de la Direction générale ; conforter un socle de connaissances pour l'ensemble des agents de la fonction RH, CM DT compris - d'accompagner les managers sur la connaissance des dispositifs spécifiques régissant le droit public, aussi bien à l'occasion de la mise en œuvre des opérations - carrière, changement de niveau, PVI - qu'en direction des nouveaux managers. De ces travaux, il ne ressort pas d'objet de travail propre aux agents publics, sur lequel la direction aurait pu construire des échanges régionaux. Les agents publics exercent des emplois divers, partagent des préoccupations en lien avec le métier et l'organisation du travail, relèvent de l'accompagnement managérial, des dispositifs d'animation métier et de formation communs à tous les agents de France travail. Il n'est pas exclu de prévoir des échanges régionaux si l'actualité statutaire le justifie. Les autres demandes semblent relever du niveau national. Les prérogatives de la CCPLU ne prévoient pas d'aborder les sujets de nature statutaire ou informative.

## RECLAMATION 11

Les impacts de la fermeture de l'agence de Lille République et la réorganisation du bassin de Lille font une victime collatérale, qui n'a rien demandé : l'agent sous statut public, qui exerce à la MRS de Lille grand Sud et se voit forcée d'abandonner son poste de la MRS ou de perdre sa prime QPV. Pour la FSU EMPLOI, d'autres solutions sont possibles : elle demande à la direction de faire le nécessaire, afin que cette salariée ne soit pas pénalisée, que ce soit sur le plan financier ou choix de son métier. La FSU EMPLOI demande à la direction d'assouplir le règlement relatif aux déplacements pour prendre en compte les spécificités du métier de formateur permanent, amené à se déplacer dans les quatre régions pour assurer sa mission.

## RECLAMATION 12

Des DAFT ont indiqué à la FSU EMPLOI que, désormais, leurs réponses à l'enquête BIFT seraient intégrées aux résultats de leurs agences respectives et non plus à celles des DT dont ils dépendent, comme cela se faisait précédemment. La FSU EMPLOI demande une clarification et l'objectif de ce changement.

## RECLAMATION 13

En novembre, les agents de France travail ont reçu, par mail, un questionnaire sur le sentiment de discrimination et les iniquités perçues. La direction n'a pas fait de retour sur les réponses apportées par les agents : sont-elles si gênantes ? La FSU EMPLOI demande une présentation du bilan de cette enquête auprès des représentants du personnel.

## REPONSE DIRECTION

Madame BALLAND (Présidente), suite à la 11<sup>e</sup> réclamation de la FSU EMPLOI, affirme que plusieurs propositions ont été faites à cet agent. La direction explore une dernière alternative, qui doit respecter la réglementation en vigueur, parce qu'aucune dérogation n'est envisageable.

## REPONSE DIRECTION

Madame BALLAND (Présidente), suite à la 12<sup>e</sup> réclamation de la FSU EMPLOI, précise que la décision a été prise au niveau national, dans le cadre de la refonte du Baromètre interne. La DR continuera d'évaluer, par territoire, le niveau d'IQVT et d'Indice de confiance des managers.

## REPONSE DIRECTION

Madame CHARPENTIER (RRS), suite à la 13<sup>e</sup> réclamation de la FSU EMPLOI, rappelle que, dans l'accord sur la Qualité de vie au travail du 17 mars 2022, France travail s'est engagé à conduire une étude sur le sentiment de discrimination et des iniquités perçues au sein de l'établissement. Cette étude, confiée à un cabinet indépendant, a été menée du 7 au 29 novembre 2024, par le biais d'un questionnaire adressé par mail. Il n'y a pas encore eu de communication sur les résultats, qui seront publiés à l'échelle nationale.