Centres de Services Partagés (CSP)

Le bâteau prend l'eau...

Le 1ier CSP a été lancé en Grand Est afin de centraliser la gestion des formulaires U1.

Les premiers dysfonctionnements confirment nos alertes.

Les 1ères voies d'eau déjà bien réelles : les agents ne doivent pas subir une réorganisation menée à marche forcée.

La CFDT, avec l'ensemble des organisations syndicales représentées au CSEC, a demandé une expertise indépendante sur le projet de réorganisation de France Travail. Face aux informations insuffisantes fournies par la Direction générale, le CSEC unanime a ensuite décidé d'assigner l'employeur en justice.
Cette démarche ne relève ni de la posture ni d'un coup de communication. Les premiers dysfonctionnements du CSP, fleuron de la réorganisation, montrent que nos inquiétudes étaient fondées.

Des conséquences déjà bien réelles

Depuis le démarrage du CSP au 1er juillet,
les remontées des équipes font état de difficultés importantes :

- Des agent.es insuffisamment formés au sein de la plateforme,
- Des délais de traitement fortement allongés, notamment pour les C'zam, dont le délai annoncé de 48 heures atteint désormais 15 jours, voire 3 semaines ;
- Des erreurs et des différences dans l'application de la réglementation, avec des conséquences possibles sur les droits et l'indemnisation des demandeur.euses d'emploi, mais aussi sur leur satisfaction ;
- Une information insuffisante des agences, qui découvrent parfois les difficultés lorsqu'un usager se présente parce qu'il n'a pas été payé ;
- Une charge de travail supplémentaire pour les équipes locales, contraintes de multiplier les relances, les appels, les contrôles et parfois de reprendre elles-mêmes les dossiers ;
- Des outils de pilotage et d'évaluation qui ne sont toujours pas opérationnels, alors que le CSP fonctionne déjà.

Ces dysfonctionnements ne sont pas de simples problèmes de rodage. Ils ont des conséquences concrètes sur les agent.es, les collectifs de travail et la qualité du service rendu aux usager.ères.

Pourtant, malgré ces difficultés, la Direction maintient à ce stade la prochaine étape du déploiement prévue le 17 novembre : la saisie des demandes d'allocations !

L'efficience ne se décrète pas

Une activité n'est pas plus efficace simplement parce qu'elle est mutualisée ou éloignée du terrain. Les retards, les reprises de dossiers, les sollicitations supplémentaires à l'accueil et le temps consacré à corriger les anomalies doivent être intégrés au bilan réel de cette réorganisation.

- Quel impact sur la santé des agent.es ?
- Qui mesure aujourd'hui son coût complet ?
- Qui évalue le temps supplémentaire supporté par les agences ?
- Qui garantit la fiabilité des traitements et la préservation des droits des usager.ères ?

Lancer une organisation avant de disposer des outils permettant d'en mesurer les effets et les impacts revient à demander aux agent.es d'en essuyer les plâtres.

La CFDT enjoint la Direction à protéger les agents

La CFDT demande à la Direction générale de :

1. **Sécuriser immédiatement les agent.e.s et les usager.ères face aux dysfonctionnements constatés ;**
2. **Evaluer précisément les conséquences sur la charge de travail, les métiers, les collectifs, les conditions de travail et les risques psychosociaux ;**
3. **Suspendre toute nouvelle bascule tant que la fiabilité des traitements et des délais acceptables ne sont pas garantis ;**
4. **Associer réellement les agents et leurs représentants à la conception, à l'évaluation et aux décisions concernant l'organisation du travail ;**
5. **Garantir la fiabilité des outils**
6. **Assurer la formation nécessaire pour les agent.es du CSP**
7. **Rendre publics des indicateurs fiables, notamment sur les volumes, les délais, les erreurs, les réclamations et les reprises effectuées par les agences ;**
8. **Tirer les enseignements de cette première mise en oeuvre avant d'étendre le dispositif à d'autres régions ou activités.**

Les salarié.es de France Travail ne peuvent pas être la variable d'ajustement d'une recherche d'économies présentée sous le terme d' "efficience".

Associer les agent.es plutôt que leur imposer l'impensé

La CFDT continuera d'agir, au CSEC, dans les CSE comme devant la justice, pour obtenir une information complète et loyale et pour défendre les emplois, les effectifs, les métiers, les collectifs de travail, la santé des agent.es et la qualité du service rendu aux usager.ères.

L'avenir de France Travail ne se construira pas sans les agent.es, et encore moins contre eux.

CFDT première voix des salariés de France Travail

syndicat.cfdt-hdf@francetravail.fr