



# Communiqué CGT France Travail Hauts-de-France



Agents GDD :

Portefeuilles CRI qui explosent, nouvelle convention Assurance-Chômage...  
Pour notre DR, ce n'est pas assez ! **Et hop un nouveau plan d'action trop perçu !**

Alors que les entretiens d'orientation EDO et les entretiens démarrage de parcours DPA se multiplient pour les agent.es placement, depuis le 2 janvier 2025, dans l'incertitude et l'impréparation, **les agent.es indemnisation étaient les oubliés du rapport France Travail proposé par notre directeur général** : un seul paragraphe dans le rapport de 274 pages (« il convient de préciser que l'opérateur France Travail poursuivra naturellement l'exercice des missions aujourd'hui dévolues à Pôle emploi et qui ne sont pas directement traitées dans le présent rapport, en premier lieu l'indemnisation des demandeurs d'emploi. »).



La priorité aurait pu être alors la gestion de l'indemnisation sans nouvelle pression, en lien avec la Loi Plein Emploi. **Mais c'était sans compter sur les initiatives de notre direction régionale pour accroître la charge de travail des agent.es indemnisation en Hauts-de-France, à croire que, pour nos responsables, les agent.es indemnisation ne sont pas déjà assez débordés à gérer leurs portefeuilles CRI qui explosent avec l'ensemble des attentes à gérer.**

Alors que la Convention Tripartite 2024-2027 prévoit effectivement « la mise en place de mesures structurelles pour prévenir et recouvrir les trop-perçus », que cette action est bien inscrite dans la feuille de route 2024 « afin d'agir sur la prévention et le recouvrement des trop-perçus au travers d'une meilleure information des demandeurs d'emploi sur la déclaration de leurs activités, d'un pilotage plus resserré et d'une meilleure coordination entre les agences et les plateformes », **la Direction Régionale refuse de nous présenter cette modification de l'organisation du travail et cette nouvelle charge de travail, sous le prétexte que cette action s'inscrit dans les activités "normales" du conseiller indemnisation.**



Pour la CGT, il s'agit bien d'un nouveau projet que la direction refuse de nous présenter en instance. En plus de n'apporter aucun gain de temps pour les agent.es GDD, cette réorganisation du travail (« qui ne dit pas son nom ») génère mécaniquement de la charge de travail supplémentaire pour les collègues (CVM, 3949, tableaux de bord,...).



**Mensonge... Dissimulation... Une fois encore, la Direction Régionale nous ment. Pourquoi ?**

- ➔ S'il ne s'agissait que d'une charge classique, pourquoi prévoir **4 vagues dans le déploiement de ce projet dans notre région** (4 « tirs » prévus : 21 agences au 01/12/2024, 21 au 01/02/2025, 21 au 01/04/2025 et 20 au 01/06/2025) ?
- ➔ S'il ne s'agissait que d'une charge classique, pourquoi ce chantier intitulé « les trop perçus, c'est l'affaire de tous » est **ajouté dans la feuille de route régionale « Préparons 2025 »** ?
- ➔ S'il ne s'agissait que d'une charge classique, pourquoi est-il désormais préconisé de positionner des blocages de paiements juste avant l'actualisation (le jour précédent) pour les usager.es qui font l'objet d'une radiation en cours de mois ? La justification est que cette démarche doit limiter les paiements non justifiés. En plus de la difficulté de réaliser cette opération en une journée (et donc l'impossibilité de contacter chacun des DE concernés), cette opération génère un nombre important d'appels au 3949 par des DE qui ne comprennent pas ces blocages. Les blocages de paiement étaient, avant cette mise en place, à proscrire au maximum. Sommes-nous dans la légalité en pratiquant des blocages de paiement sur des situations supposées ?

**Pas de charge de travail supplémentaire ? Pas de nouvelles injonctions ? La direction doit alors nous expliquer pourquoi :**

Elle contraint les agent.es GDD à tenter de joindre plusieurs fois les privé.es d'emploi sur chaque trop perçu, notamment ceux qui ne sont pas détectés automatiquement ? De plus, en cas d'échec de contact, il faut essayer de nouveau 7 jours plus tard.

Elle oblige les agent.es GDD à contacter tous les usager.es en cas de rejet de remise de dette ou en cas de révocation de prélèvement bancaire ?

Elle demande qu'un contact, 7 jours plus tard, soit mis en place suite à un échéancier proposé ?

Elle convoque tous les privé.es d'emploi pour des TP supérieurs à 1500 euros ou en cas de récidive ?

La direction incite systématiquement à pénaliser les demandeurs d'emploi par le biais de sanctions (suppression du revenu de remplacement définitive et radiation de 6 à 12 mois – suppression et radiation de 2 à 6 mois lors de la 1ère sanction et nouvelle radiation de 6 mois avec suppression définitive des droits au 2ème manquement) ? Des tableaux de bord sont ainsi effectués par la direction pour suivre la montée des sanctions.

Dans l'objectif financier et économique de récupérer les trop perçus, en plus de contraindre les agent.es à une nouvelle surcharge de travail, **la direction régionale donnerait-elle des consignes contraires au droit ? Souhaite-t-elle par ces mesures contester les droits des usager.es**, que ce soit en termes de procédure amiable ou de procédure contentieuse ? Leurs droits, que ce soit dans le cadre de demande de délais de paiement ou d'effacement de la dette, sont-ils maintenus dans cette nouvelle procédure ? **La direction régionale souhaite t-elle refuser les droits de recours que ce soit auprès du médiateur ou des instances paritaires de France Travail** (même si nous avons le caractère inhumain de cette instance avec 400 dossiers devant être traités en 3 heures – 30 secondes par dossier), **notamment lorsque ces trop perçus relèvent d'une erreur de France Travail** ? Alors qu'il est indispensable que la situation individuelle du privé d'emploi et de son foyer soient prise en compte afin de ne pas être aggravée.

**Pourtant il y a bien d'autres priorités !** Alors que la nouvelle convention Assurance-chômage, agréée par le gouvernement le 19 décembre 2024, s'applique depuis le 1er janvier 2025, même si de nombreuses mesures vont se mettre en œuvre à compter du 1er avril 2025, **la direction régionale devrait plutôt prévoir la formation des agent.es indemnisation.**



Mais que voulez-vous,  
la priorité de notre direction régionale est ailleurs !  
Mépris de nos conditions de travail !  
Mépris des droits des usager.es !  
Déni du dialogue social !