

Réunion de l'Observatoire National des Métiers (ONM)

La séance est présidée par M. Jean-Christophe BAKLOUTI

1

1) Filière relation de service : 3 fiches métier en mise à jour**Métiers Conseil****➤ Chargé(e) d'accueil et d'information : effectif : 625 agents**

Direction : l'exercice de cet emploi s'effectue principalement en plateforme (accueil au téléphone et canal mail). Cet emploi évolue en lien avec le chantier ARU (accueil relation usagers). Le Chargé d'accueil est renforcé dans sa position (« porte d'entrée » à France travail) ; les activités évoluent également via la dématérialisation.

Remarques FO : demande si l'examen de cette fiche ne vient pas à contretemps des négociations en cours sur la classification, s'agissant d'un emploi démarré au coefficient B1 ; la Direction envisageant la possibilité de recruter à partir du niveau C. Cet emploi va-t-il toujours exister ? Par ailleurs des activités telles que l'exercice de la fonction tutorale et la participation aux réunions de service sont jugées non spécifiques à l'emploi et donc retirées de la fiche. Pourquoi ?

D'autre part, la définition de la mission ne précise pas que l'exercice de cet emploi s'effectue en plateforme essentiellement. Pour une meilleure compréhension des lecteurs, FO demande le rajout de cette précision.

Direction : prend note de la remarque en lien avec les négociations classification mais ne répond pas (hors sujet pour l'ONM) ; les activités citées sont retirées pour alléger la fiche mais il va de soi qu'un chargé d'accueil peut assurer la fonction tutorale et participer aux réunions de service. La formulation de la mission peut être revue.

Métiers Appui à la relation de service :**➤ Gestionnaire appui : effectif : 1917 agents**

Direction : les évolutions portent sur la dématérialisation et le socle d'activités centralisées en plateforme ; l'environnement du travail a changé : atténuation de l'importance de certaines activités (courriers, tâches administratives) ; selon les organisations régionales, le gestionnaire appui est soit spécialisé sur des tâches, soit polyvalent.

Remarques FO : constat du manque d'activités transverses dans la fiche ; souvent un gestionnaire effectue des activités autres que de l'administratif pur. Et sur le volet Indemnisation, depuis la création du CRI, le gestionnaire appui a beaucoup moins d'activités. FO demande donc des précisions sur ce volet toujours mentionné dans la fiche.



Direction : les activités transverses sont bien prises en compte dans la fiche dans une autre rubrique ou sous-rubrique. Les activités liées à l'indemnisation dépendent des organisations mises en place sur site ou en plateforme ; raison pour laquelle elles restent inscrites.

➤ **Référent Métier : effectif : 1287 agents**

Direction : une mission exercée en agence ou en plateforme. Suite à l'étude menée sur cet emploi, présentée en CPNF, émergence de la nécessité d'une mise à jour pour donner plus de cohérence et de sens à cet emploi. Les 5 missions décrites dans la fiche actuelle se résument désormais en une seule phrase qui se concentre sur l'essentiel. Mise en lumière sur les contributions du RM pour accompagner les transformations de France travail et le développement de compétences des agents.



Remarques FO : Quid de l'appropriation de l'IA pour le RM ?

Direction : l'utilisation de l'IA n'est pas envisagée à ce stade dans cet emploi.

2) Filière fonctions support : 3 fiches métier en transfert + 3 fiches en mise à jour

Métiers Ingénierie de l'offre de service :

➤ **Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'ODS –MAJ- effectif : 456**

Direction : cet emploi évolue avec le renforcement du suivi dans la durée des produits conçus ; le suivi des services auprès des usagers devient important. Le chargé contribue aux expressions des besoins SI mais pas uniquement ; il prend en compte les besoins en compétences. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services.

Pas de remarques particulières de **FO**.

➤ **Gestionnaire d'intégration de l'offre de service – Transfert- effectif : 46 agents**

➤ **Chargé(e) d'appui réglementaire – Transfert- effectif : 6 agents.**

Ces 2 fiches sont présentées en transfert, les éléments reformulés sans mise à jour, n'appellent pas de commentaires.

Métier Statistiques, études et évaluation :

➤ **Chargé(e) d'études statistiques – MAJ- effectif : 81 agents**

La Direction : le chargé d'études aide à la décision des directions de France travail et ses tutelles ; a en charge la publication auprès du grand public en mobilisant les statistiques, l'évaluation des dispositifs. Les évolutions principales de l'emploi portent sur la mobilisation croissante de l'analyse de données, avec l'introduction des algorithmes.

Remarques FO : si la nouvelle fiche évoque les nouvelles spécificités telles que Data Scientist, le tableau de suivi de synthèse à propos de cette fiche ne les mentionne pas. Ce qui induit une certaine confusion. Pour **FO**, cet emploi évolue considérablement si le rajout de ces spécificités est bien effectif. L'emploi de Data Scientist est un emploi différent de Chargé d'Etudes Statistiques (définition donnée par **FO**).



La délégation **FO** : Loïc BARBOUX, Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

Rejoignez-nous !

Adhérez



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Se posent donc les questions de formation de ce personnel et de leur rémunération. Le terme Statistiques n'est plus approprié dans ce cas.

La Direction : confirme bien le rajout des spécificités Data Scientist mais précise que l'emploi évolue à cause des nouvelles méthodes, de nouvelles technologies (traitement de données plus complexes, plus volumineuses). La question de la formation de ces agents est prise en compte. La Direction prend cependant note de nos remarques qui nourriront ses travaux. L'intention est d'avoir un référentiel qui répond à la réalité des emplois de France travail.

3

➤ **Ingénieur d'études et de recherche – MAJ- effectif : 27 agents**

La Direction précise que les mêmes spécificités de l'emploi précédent sont rajoutées à cet emploi.

Les remarques de **FO** sont donc les mêmes, faisant toutefois remarquer que pour ces 2 emplois, l'IA semble centrale. Ce qui ne correspond pas à la réponse évasive donnée à l'examen de la fiche de RM.

➤ **Assistant(e) Chargé(e) d'études – Transfert.** Fiche présentée en transfert, pas de commentaires.

Autre information : au 2d semestre, est programmée une réunion de l'ONM « création » : il est question de la création de nouveaux emplois à France travail et qui débouchera sur la tenue d'une CPNN classification.



La délégation **FO** : Loïc BARBOUX, Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

Rejoignez-nous !

Adhérez



<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr