

A l'occasion du conseil d'administration du 26 mars 2026, la direction générale a décliné les principales tendances en matière de lutte contre la fraude. Cette présentation fait suite à l'audit réalisé en 2025 sur le sujet. Parce que « les impacts constatés sont d'ordre financier, réputationnel et disciplinaire », la DG a décliné un plan d'action, tant sur la fraude externe que sur la fraude interne.

Dans la famille fraude, je demande...

... la fraude interne !

La DR a mis à l'ordre du jour de ce CSE un point d'« *information sur la phase de tests concernant la prévention et la lutte contre la fraude interne* ». Peu ou pas d'informations sur l'audit en lui-même ayant donné lieu à ce point mais une déclinaison de ses conclusions en 5 priorités : 1/ le remaniement de l'instruction nationale du 20 octobre 2020 sur la Prévention et traitement de la fraude interne ; 2/ la reproduction au niveau national du test de 4 cas d'usage identifiés comme zone à risque (cf. ci-dessous) ; 3/ la mobilisation des outils de la fraude externe pour prévenir et détecter les risques de fraude interne ; 4/ la communication interne pour sensibiliser les agent-es ; 5/ la sélection d'indicateurs clé pour rendre compte de la lutte contre la fraude interne dans les instances de gouvernance.

Nous voilà donc devant ce constat : entre 2022 et mi 2025, sur 55 signalements (dont 25 en IDF), 21 cas de fraude avérée (9 en IDF) pour un montant de plus de 1,5 million d'euros (dont 105 713 euros en IDF). Pour y répondre, le déploiement de 4 cas d'usage à expérimenter dès le mois de septembre : **IBAN commun** (détection de coordonnées bancaires identiques entre un allocataire et un-e agent-e de FT) ; **cumul activité / indemnisation** (croisement entre la situation professionnelle d'un-e agent-e et ses droits à indemnisation chômage) ; **activité externe incompatible avec le poste / mission du salarié-e FT** (repérage de liens familiaux ou commerciaux entre un-e agent-e instructeur et un-e DE) ; **ARCE** (contrôle des conditions de versement de l'ARCE à des agent-es).

Pourtant, « *l'articulation de la qualité de salarié de France travail et du statut de demandeur d'emploi* » fait déjà l'objet d'une instruction de la DG datée du 23 juillet 2024. Elle y aborde notamment le complément d'allocation d'assurance chômage et l'ARCE...

Nous n'avons obtenu que peu d'informations sur ces tests, excepté qu'il s'agira d'étudier les « *situations douteuses* », à la suite de transmission de listes DG. La direction se veut rassurante : tout se fera « *dans un cadre légal et réglementaire* ». Pour le reste, c'est le silence absolu : quelle fiche de traitement ? quel circuit ? quelles modalités d'accès ? ...

La direction souligne par ailleurs que « *les fraudes avérées exploitent des vulnérabilités de l'organisation, des processus, et du système d'information de France travail* ». Il nous paraîtrait alors évident qu'avant de multiplier les croisements de données, l'établissement devrait renforcer les contrôles internes, sécuriser les habilitations, corriger les failles du SI et garantir des moyens humains suffisants pour éviter toute fraude possible. Mais non.

Cette présentation de rentrée a fait écho au rapport de l'Inspection des Finances et de l'Inspection Générale des Affaires Sociales sur la fraude à l'Assurance Maladie : l'organisme « consacre des ressources considérables à des dossiers aux enjeux financiers limités ». Ce qui vaut à l'Assurance Maladie vaut manifestement aussi à France Travail !

... la fraude à la résidence ! (FAR)

Jusqu'en 2023, "la période non déclarée" constituait la fraude la plus importante à FT et s'élevait à 155 millions d'euros. La généralisation de la DSN a marqué un tournant dans la lutte contre cette fraude et en 2025, le montant s'est réduit à 7 millions d'euros (soit une baisse de 94% en 2 ans). La fraude à la résidence arrive désormais en tête avec 66,5 millions d'euros, soit 45 % du préjudice total.

Cette fraude à la résidence devient donc un enjeu central pour la direction de France Travail et a été largement débattu lors de l'examen de la **loi relative à la lutte contre les fraudes sociales et fiscales** au printemps 2026. Cette loi renforce en effet les moyens à la disposition de FT pour détecter les risques de fraudes.

Les agent-es chargé-es de la prévention des fraudes assermenté-es peuvent désormais interroger les services du ministre des affaires étrangères et disposer de la liste des personnes ayant déclaré soit n'avoir plus leur domicile en France, soit n'avoir perçu que des revenus du patrimoine ou de placement. De même, ces agent-es sont autorisé-es à traiter les données de connexion des bénéficiaires dont l'opérateur France Travail dispose dans son système d'information.

La loi précise également que les modalités de mise en œuvre de ces moyens devront être définies par un décret en conseil d'état après avis de la CNIL. A notre connaissance, ce décret n'est toujours pas paru, ce qui n'empêche visiblement pas France Travail de commencer à utiliser ces nouveaux moyens de contrôle. En effet, la DG a d'ores et déjà établi des listes de demandeur-ses d'emploi, supposément absent-es plus de 35 jours de leur domicile suite à un relevé des adresses IP, sur lesquelles investiguer.

C'est donc dans ce contexte et sous couvert de diversification des activités de la PSAD que, fin juin, la direction a mis en place une **mutualisation entre la DPR et le service de lutte contre la fraude, concernant la fraude à la résidence (FAR)**. La cellule est constituée de 15 agent-es de la PSAD (en mission) et de 3 auditeur-trices fraude. Selon la DR, le rôle des agent-es de la PSAD est de recueillir les pièces et de constituer les dossiers pour analyse par le service des fraudes.

Pour la CGT, il ne s'agit pas ici de diversifier les activités des plateformes mais bel et bien de les utiliser comme **variables d'ajustement**. On ne compte plus les équipes constituées pour répondre à des besoins ponctuels (comme par exemple lors des JO de Paris 2024). Nous regrettons également que les actions de France Travail en matière de lutte contre la fraude se concentrent essentiellement sur les usager.es. A quand une évaluation des organismes de formation, des entreprises bénéficiaires et autres prestataires en matière de fraude et de comportements abusifs ?

3995 : retour en agence !

C'est pendant le mois d'août que la DPR a annoncé aux agent-es du service que le 3995, c'était fini à la plateforme !

A compter du 1er octobre, les appels (qu'ils soient identifiés ou non) arriveront tous en agence et seront traités par les conseiller-es France Travail Pro. Pour les entreprises qui ne seraient pas identifiées par leur numéro de téléphone, elles devront indiquer leur code postal pour être orientées vers leur agence locale de rattachement (ou du moins, dans l'une des agences de leur arrondissement sur Paris)

D'après la direction, la plateforme recevrait entre 160 et 200 appels par jour. Toujours d'après la direction, les agent-es positionné-es transfèreraient les appels en agence dans plus de 70% des cas.

Les raisons avancées sont toujours les mêmes : proximité, prise en compte plus rapide et directe des besoins, personnalisation du service dès le 1er contact et capacité de qualification du fichier immédiate.

Ce sont donc 10 agent-es régulièrement planifié-es sur le 3995 (dont 3 à temps plein) qui vont devoir changer de ligne. Direction le 3949 !

Concernant le réseau, la direction devra veiller à sécuriser la certification des espaces particulier employeurs, activité principalement prise en charge par la plateforme en IDF.

Nul doute que les prochains plans d'action de la direction viendront "diversifier" les activités de cette plateforme avec la création de nouvelles équipes, à l'image de l'équipe FAR...

Et Intelcia dans tout ça ??

Forcément, quand on parle **3995**, on ne peut s'empêcher de penser à nos activités déjà distribuées au secteur privé.

Une expérimentation avait été menée concernant la prospection des entreprises. Résultat peu concluant (mais ça, on le savait avant même le début !) Et puis il y a eu cet effet d'annonce, cette grosse campagne de publicité (et d'affichage) sur l'extension des horaires du 3995 (en dehors des horaires de service, en soirée et le samedi).

A l'unanimité, les élu-es du CSE ont demandé à avoir un nouveau point sur l'activité du prestataire Intelcia afin d'évaluer le "ROI" (Return On Investment) de cette sous-traitance !

La CGT vous consulte!
Répondez à notre
questionnaire destiné aux
agents d'Idf:

Cliquez ici



Fin de
consultation
le 30/09!

Budget 2027

Comme nous l'écrivions le mois dernier, les débats qui vont s'ouvrir concernant le budget 2027 risquent d'être saignants... Les crédits de la mission "Travail, emploi et administration des ministères sociaux" baisseront en effet de -2,8 Md€ l'année prochaine. Ne nous leurrons pas ! Nous ne serons une nouvelle fois pas épargné-es !

La DG de son côté continue à déployer sa "Démarche efficience" et avance à marche forcée sur son "*projet d'évolution de l'organisation de France Travail*". Ce projet prévoit notamment une réduction des niveaux hiérarchiques, le développement des Centres de Services Partagés (CSP), la mutualisation d'activités, la transformation des fonctions d'appui et une profonde évolution des modes de management de fonctionnement de l'établissement.

L'intersyndicale du Comité Social et Economique Central (CSEC), devant l'absence de réponses de la direction sur les conséquences d'un tel projet (impacts réels sur les effectifs, les emplois, les mobilités professionnelles, les activités transférées ou mutualisées, les charges de travail, les conséquences pour les collectifs de travail ou encore les gains d'efficience attendus) a donc décidé de saisir la justice.

Au-delà de la procédure judiciaire, c'est l'avenir de notre établissement, de nos métiers et de nos conditions de travail qui est aujourd'hui en jeu ! Nous refusons qu'une réorganisation de cette ampleur soit menée au nom de l'efficience, sans transparence sur ses objectifs réels, sans évaluation complète de ses conséquences et sans garanties pour les agent-es.

La rentrée sociale devra se faire avec nous !

Mardi 29 septembre
Grève et manifestation
fonction publique

TOU·TE·S
MOBILISE·ES

pour nos salaires et
nos conditions de
travail !

à l'appel de l'intersyndicale
CGT - FO - FSU - UNSA - CFTD -
CFE/CGC - Solidaires - FA-FP

