

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE
REUNION

RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

VOS ELUS CSE

Jean-Luc MIRAGLIA
Jl.miraglia@pole-emploi.fr

Frédéric ROCROU
Frederic.rocrou@pole-emploi.fr

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Jean-Luc MIRAGLIA
Jl.miraglia@pole-emploi.fr

CSE du 29 Février 2024

Déclaration SNAP

Avant le démarrage du CSE, Le SNAP a souhaité faire une déclaration concernant la situation à l'Agence de la Rivière Saint Louis : « Après avoir été contacté par plusieurs collègues en souffrance à l'Agence de la Rivière Saint Louis (Fin 2023, début 2024) et après avoir recueilli un certain nombre d'informations et témoignages durant plusieurs semaines, Le SNAP Réunion a alerté la DTD Sud, le DRH et la DRA Relations sociales, QVT et pilotage afin de pouvoir échanger sur ce sujet et tenter d'apporter des solutions à ces situations.

Après un certain nombre d'échanges téléphoniques avec la DTD sud et des entretiens en visio avec la DR plusieurs propositions ont été faites à savoir un coaching de la DTD avec la DAPE, une intervention du DT au sein du collectif et des entretiens avec le collectif via un prestataire, le centre FISHTER mais aussi ensuite une ligne d'écoute afin de préserver l'anonymat pour ceux qui le souhaitent

Le SNAP salue la réactivité de la DR à ce sujet

Le SNAP Réunion tient à informer la Direction de France Travail réunion qu'il sera attentif à l'évolution de la situation au sein de l'Agence de la RSL en faisant un point régulier (durée et périodicité à définir) et souhaite bien évidemment obtenir les résultats des entretiens effectués avec le centre FISHTER ainsi que les résultats de l'enquête RPS

Le SNAP Réunion reste fidèle à ses valeurs, proche, actif, humain et bienveillant dans l'intérêt de tous les Agents de France Travail Réunion »

En réponse à cela, le DRH nous a informé des actions en cours à savoir : Poursuite des travaux suite au BIPE de mars, mise en place d'actions complémentaires suite au BIPE d'octobre, accompagnement du DAPE concernant sa communication et des rencontres physiques ou téléphoniques (préservation de l'anonymat) avec le centre FISHTER / Un point a été aussi fait par le DRH en teams ce jour concernant l'explication de la mise en place de 2 Manacs à la RSL

1 – Approbation des PV :

Les PV du 12/12/23 et du 25/01/24 sont approuvés à l'unanimité

2 – Point d'étape sur l'expérimentation ARSA à Saint Leu et point d'information sur France Travail

Un travail a été fait avec France services et avec les acteurs du terrain. De même avec 3 bassins (en cours) pour éviter des déplacements et aussi avec la CAF concernant les données informatiques

A ce jour, 1000 entrées en parcours et tout devrait être terminé au 31/05/24 avec environ 1500 DE

Février 2024 : 61% des ARSA ont un accompagnement vers l'emploi / Une population plus âgée (33% ont plus de 50 ans) et un niveau de qualification inférieur à celui du National Actuellement ce sont 3 Portefeuilles d'environ 51 à 55 DE en IE (immédiatement en emploi) et 4 Portefeuilles sociaux (de 85 à 165 DE)

Le taux de retour à l'emploi à la Réunion est de 17%



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

REUNION

Pour le SNAP, plusieurs interrogations se posent sur les diagnostics (réalisés ou pas ?), et sur la nécessité d'avoir un bilan qualitatif

La DR nous précise que l'ensemble des personnes entrées dans le dispositif ont tous eu un diagnostic, que le tableau de bord existe bien au niveau national et qu'à la Réunion ce sont 120 PSMP, 40 entrées en formation et qu'il n'y a pas de bilan concernant les 15/20 heures

Le DR nous rappelle que ce qu'il se passe sur Saint Leu n'est pas le schéma cible et qu'en octobre, suite aux différents rendez-vous avec la CAF, les diagnostics partagés seraient opérationnels et les temps administratifs raccourcis

Il faut tout d'abord analyser les irritants et ce qu'attendent les partenaires en n'oubliant pas les suites de la feuille de route qui sera présenté en CSEC le 5 mars et à la Réunion fin mars

Suite à l'intervention du SNAP en bilatérale, le DR nous rappelle qu'il n'est pas opposé voir même favorable à une requête différente concernant le CRE rénové pour le public proche de la retraite

Il n'est pas prévu d'extension du dispositif sur d'autres villes de la Réunion en 2024

3 – Information sur le programme ARU (Accueil et Relations usagers)

Intervention de Yann POLARD (Direction des opérations) qui nous rappelle les 3 grands objectifs et aussi qu'il existe un groupe de projet régional avec comme chef de projet Julie FORTUNE

LES ENJEUX DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION USAGERS DANS LE CADRE DE FRANCE TRAVAIL

Pour répondre à ces enjeux, le programme met en œuvre des transformations contribuant à trois grands objectifs



1 Les premières évolutions permettant de **réduire les irritants** pour préserver le temps des conseillers et diminuer l'accueil dit « évitable » **ont été livrées**, d'autres le seront en 2024.

2 La mise en œuvre de **France Travail** réaffirme l'ambition d'un accueil inconditionnel et de qualité. **Le 1^{er} semestre 2024** constitue une opportunité pour **affirmer nos principes d'accueil** et **renforcer la valeur apportée aux usagers**.

3 Des **POC** et des **tests** permettant de renforcer la visibilité et la mobilisation de l'offre de services par nos usagers **ont été lancés à l'automne 2023**, avec objectif d'**identifier les concepts pertinents pour les étendre au sein du réseau** à partir de la fin 2024.

5



Le DR nous rappelle qu'il est fier que France Travail est là en présentiel et au téléphone pour répondre aux usagers et que l'accueil devrait moins exister pour traiter des irritants mais plus pour offrir un accompagnement

Sur l'académie France travail il n'y a pas de module activé à la Réunion pour l'instant

Suite au dernier CSEC la DG nous signalait qu'elle n'empêchait pas la possibilité de remettre en place des ARCI

Une formation (et des ateliers) est prévue pour les nouveaux entrants et les services civiques et pour le SNAP il serait judicieux de ne pas se limiter aux nouveaux entrants

Le plan de sureté est intégré au projet « ARU »

Lors du dernier CSEC, Le SNAP a alerté la Direction sur la situation des services civiques qui ne sont pas couverts par la protection fonctionnelle de FT n'étant pas salariés de l'institution. Il convient donc d'intégrer dans la convention avec l'agence de service civique une clause prévoyant cette couverture par l'agence elle-même

La Direction a bien pris note de ces éléments

Pour les téléchargements des pièces du DE (upload), le DR nous précise que 86% des documents sont reconnus et que 0,6% sont réindexés par le Conseiller et que la messagerie intégrée sera évaluée pour en permettre son optimisation

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

Je clique, j'adhère !

syndicat.snap.reunion@pole-emploi.fr

SNAP



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE
REUNION

5 – Suivi des résultats opérationnels

Une revue de performance est prévue avec la DG mardi soir (performance sociale et résultats opérationnels) pour la Réunion

Pour l'année 2023, les résultats sont positifs : Atteinte de 9 indicateurs / 12

De très bons résultats concernant l'Entreprise, les DELD, l'accompagnement et l'indemnisation ainsi que pour le taux de conformité et le taux de satisfaction des DE

Pour l'opération « Check GDD », c'est une opération menée dans le sud ; échange de pratique entre 2 GDD experts (la fiche autocontrôle est sur l'intranet national)

4 - Information et consultation sur la proposition de reclassement d'un agent suite à une inaptitude partielle

La démarche consiste à rechercher s'il existe un poste sur la Réunion et en métropole avec l'accord du cse : Il n'y a pas de poste hors Réunion mais une possibilité à la Ravine des cabris après un départ à la retraite en juin 2024

Dossier sensible car l'agent a eu des fausses informations de la part de la médecine du travail

Vote favorable à l'unanimité des élus lui permettant de pouvoir être payé pour la période du 25/01/24 au 25/02/24

6 – Informations RH

A - Point d'information sur les résultats du BIPE d'octobre 2023.

1023 Agents ont répondu : 39 questions fermées et 1 ouverte sur 8 thématiques

2023 est une année en amélioration / 2 ateliers QVT (St Joseph et RSL)

B – Bilan de la campagne de promotions 2023 / 2024

Le choix régional se porte sur les CDI (Changements de niveau ou d'échelon)

30 promotions supplémentaires en 2023 applicables en 2024

Sur 987 Agents 488 ont eu 1 mesure / 68 % agents promus 20.4

Le SNAP regrette que pour les 260 Agents publics il n'y est pas plus de mesures promotionnelles les concernant

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
région REUNION

syndicat.snap.reunion@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

SNAP