



## RÉUNION DU 11 OCTOBRE 2024

### VOS ELUS CSE

Frédérique SERIN

Vincent MUTEL

Karine BENAZECH

Yves CIUTAT

Sophie GRIL

Frédéric TERRAL

Marc CASTEILTORT

Mina AZZA

Joel ETIENNE

### VOTRE DELEGUE REGIONAL

Jean Luc BONNET

### VOTRE DELEGUE REGIONAL ADJOINT

Sophie GRIL

Cette réunion CSE s'inscrit dans la continuité de la réunion du 26 septembre 2024.

### Poursuite de l'Information en vue d'une Consultation sur la Politique Sociale 2023

#### 🚦 Politique de rémunération

En 2023, 945 agents ont été promus soit 22,5% de l'effectif éligible : 941 agents se sont vus attribuer un coefficient &, 4 agents, un relèvement de traitement. 474 agents ont bénéficié d'une prime.

Hors campagne de promotion, 129 agents ont obtenu un changement d'échelon dans l'année (mobilité professionnelle, accélérateur de carrière).

La Région a fait le choix d'étendre aux Référents Métiers le bénéfice de la prime de performance allouée à l'ensemble des managers : cette disposition est financée par le budget de la campagne de promotion. Pour rappel, la prime de performance est calculée à partir des indicateurs de performances (opérationnelle, sociale, sociétale), de la contribution individuelle au bon fonctionnement de l'Etablissement et de la performance financière en termes de respect du budget.

Pour le **SNAP Occitanie**, plutôt que l'adaptation des critères d'embauche des conseillers, une politique de revalorisation des salaires constitue le principal levier en matière d'attractivité de nos métiers et l'attente du personnel en la matière reste extrêmement forte. A noter que si la rémunération annuelle moyenne est supérieure en 2023 par rapport à 2022, la tendance s'inverse lorsque l'on compare la rémunération moyenne du mois de décembre. Le **SNAP Occitanie** souhaite entendre la Direction à ce sujet.

La Direction explique que cette baisse peut s'expliquer par des effets de seuil, notamment lorsque les agents changent de catégorie ou modifient leur quotité de temps de travail.

Sur le champ du logement, le **SNAP Occitanie** ne peut que saluer favorablement l'octroi d'une enveloppe supplémentaire eu égard aux besoins exprimés. Il serait pertinent de connaître le nombre de demandes et, pas uniquement, le nombre de réalisations dans ce domaine : logements, prêts accession, prêts travaux.

#### 🚦 Conditions de travail

Le télétravail, la QVT, la diversité et l'inclusion (handicap, égalité professionnelle), l'expression des salariés (BIPE, IQVT), à travers les différents accords dédiés ou les dispositions entreprises, offrent un panel d'actions et d'activités en faveur des agents dans le cadre de l'amélioration de leurs conditions de travail.



## RÉUNION DU 11 OCTOBRE 2024

Pour le **SNAP Occitanie**, les conditions de travail sont considérées, ici, à l'aune des divers Accords existants dans l'Etablissement (Télétravail, QVT, Handicap, Egalité Pro) mais elles ne doivent pas être déconnectées des aspects proprement opérationnels. Ainsi, même si la situation est très hétérogène, sur certains sites, les conseillers GDD éprouvent des difficultés à faire face aux divers traitements, attentes et autres demandes d'allocations. Les CDE sont tenus plus que jamais « d'aller vers » les entreprises, d'organiser ou de participer à maintes manifestations et événements tandis que les CDDE gèrent leurs portefeuilles respectifs et les sollicitations afférentes. Et, pendant ce temps-là, dans un contexte toujours plus mouvant, les expérimentations se poursuivent, les chantiers se multiplient, les évolutions applicatives et informatiques bousculent l'organisation des activités. Les fonctions support et la ligne managériale, elles, portent, mettent en œuvre, pilotent.....

A cet effet, le guide pour la régulation de la charge de travail diffusé à l'occasion de la semaine QVT en juin 2023, accessible dans l'intranet national, pourrait faire l'objet d'un éclairage en région, à l'occasion des News RH, par exemple.

Par ailleurs, le **SNAP Occitanie** demande à être destinataire du guide des attitudes adaptées pour des recrutements inclusifs.

Sur le champ du Handicap, le **SNAP Occitanie** constate, sauf erreur, une baisse des dépenses engagées en 2023 rapportée aux années précédentes.

La Direction explique que, contrairement, à ce que suggèrent les chiffres, les dépenses en matière de handicap sont stables en 2023. La baisse apparente s'explique par le fait, qu'auparavant, la totalité des dépenses était comptabilisée. Désormais, la DG demande de ne prendre en compte que celles déductibles au niveau de la DOETH.

### Information sur la mise en œuvre de la Plateforme Académie France Travail

L'Académie France Travail (AFT) a l'ambition d'être l'espace de ressources et de développement des compétences construit par et pour le Réseau pour l'emploi.

Une plateforme digitale est créée afin de faciliter et de simplifier l'accès à l'offre de l'Académie ; cette plateforme est mise à disposition des opérateurs et des partenaires depuis le 16 septembre dernier.

Constituée au démarrage d'une quarantaine de contenus, la plateforme va s'enrichir régulièrement de nouveaux modules.

**Aujourd'hui, cette plateforme est accessible depuis PCM.**

Différents points d'entrées sont proposés à l'utilisateur : par actes métiers (les moments clés), par compétences ou par publics accompagnés.

Différents niveaux d'apprentissage sont couverts : « je découvre », « je mets en œuvre », « j'approfondis et je me perfectionne » ou « je transmets ».

PROCHE,  
ACTIF,

humain : Syndicat National du Personnel de France Travail

# SNAP

[syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr)

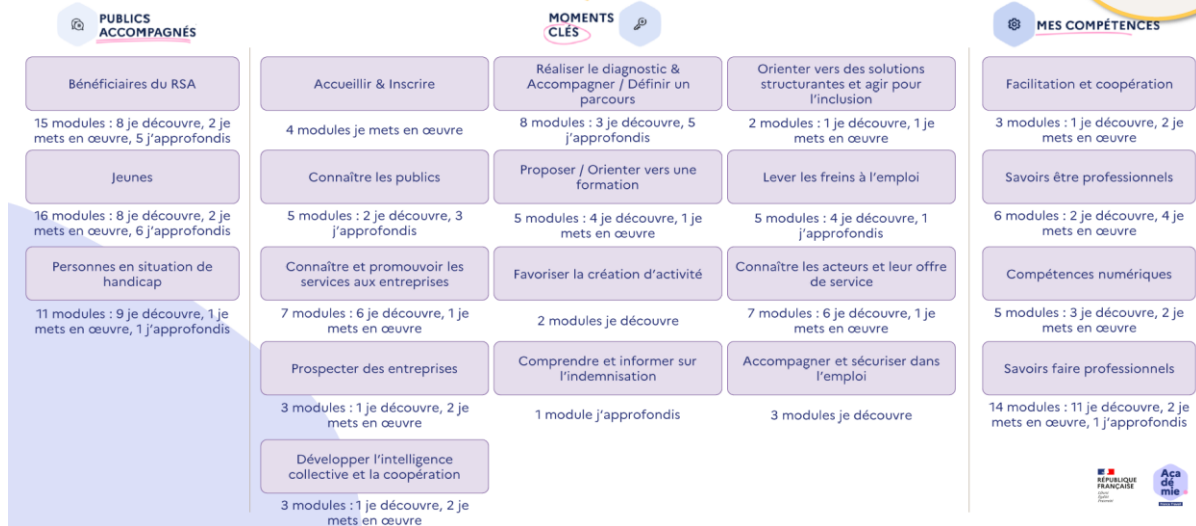
Je scanne, j'adhère !



Zoom sur les modules disponibles à l'ouverture (prévisionnel)

Plusieurs clefs d'entrée pour accéder aux contenus

**44**  
contenus disponibles  
(33 FT et 11 partenaires)  
32 e-learning  
3 micro-learning  
4 modules en présentiel  
5 autre format (vidéo, document...)



Deux autres paliers sont prévus : janvier 2025 avec l'intégration de la plateforme aux autres outils du personnel FT (SIRHUS, e-université) et le partage des compétences développées sur les réseaux sociaux puis, septembre 2025, avec l'application mobile Académie France Travail.

Pour le **SNAP Occitanie**, à l'aune de la création de France Travail et de l'instauration du Réseau pour l'emploi, mettre en œuvre, avec l'Académie France Travail, un espace de ressources et de développement des compétences pour l'ensemble des opérateurs et des partenaires relève d'une logique et d'une cohérence imparables.

Ce constat étant posé, le **SNAP Occitanie** a un certain nombre de demandes et d'alertes à porter auprès de la Direction : pouvez-vous détailler cette « expérience sans couture » autrement dit l'articulation entre l'AFT, SIRHUS et l'e-université ? Comment sera pris et comptabilisé le suivi d'une session indifféremment par l'un de ces trois vecteurs ? Seront-ils tous les trois intégrés dans le plan de développement des compétences des agents et des managers ? Dans leurs EPA ?

La Direction précise que les trois vecteurs (Académie France Travail, SIRHUS et e-université) coexistent. **Le devenir de l'e-université et son éventuelle fusion avec l'Académie ne sont pas encore définis. En l'état, le crédit de 15H00 de l'e-université n'est pas remis en question.**

Au-delà de ce questionnement sur l'intégration de cette plateforme dans le quotidien du personnel de FT, pour le **SNAP Occitanie**, cette présentation interpelle à plusieurs niveaux, notamment celui des contenus. Ainsi, il est évoqué le partage de « compétences développées sur des réseaux sociaux » : de quoi parle-t-on ? Quelles compétences ? Quels réseaux sociaux ? De même, les questionnaires d'autoévaluation auront-ils vocation à remplacer les autodiagnostic ou ces différents outils seront-ils amenés à cohabiter ? Que signifie la phrase « je m'engage à travers des défis ludiques et stimulants » ? De quel type d'engagement est-il question ? Pouvez-vous illustrer un « défi ludique & stimulant » ?

La Direction confirme que la Plateforme est très similaire à l'e-université mais reconnaît ne pas avoir, à ce jour, toutes les réponses aux demandes formulées sur les réseaux sociaux, les « défis ludiques et stimulants » ou les questionnaires d'autoévaluation.

PROCHE,  
ACTIF,

humain : Syndicat National du Personnel de France Travail

SNAP

[syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr)

Je scanne, j'adhère !





## RÉUNION DU 11 OCTOBRE 2024

### Information sur la facilitation d'accès téléphonique des entreprises à France Travail

France Travail a pris la décision d'étendre les horaires d'ouverture au 3995 et de permettre aux recruteurs de demander à être rappelés par un conseiller.

**En conséquence, l'accès au 3995 sera possible de 7H30 à 20H00 du lundi au samedi : les appels reçus en dehors des horaires de travail du personnel de FT seront pris en charge par un prestataire.**

### Les modalités d'ouverture élargie du 3995

L'extension de l'ouverture vise principalement les entreprises qui ne font pas encore appel à nos services.

Cette extension s'appuie sur le recours à un prestataire dont le rôle sera bien délimité.



#### Ce que le prestataire fera

- Une présentation des services de France Travail
- De l'assistance à l'utilisation des services en ligne
- De l'assistance en cas de compte bloqué
- La programmation d'un rappel par un conseiller sur le créneau choisi par le recruteur dans le cadre des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique des agences/plateformes/FTS



#### Ce que le prestataire ne fera pas

- Une prise d'offre
- Un dossier d'aide à l'embauche



### Une demande de rappel s'appuyant sur l'organisation actuelle de l'accueil téléphonique réalisé par les conseillers

**Exemple de maquette, non définitif**

La demande de rappel sera proposée aux visiteurs de la page d'accueil entreprises sur francetravail.fr. Les recruteurs seront invités en cas de besoin d'information ou d'assistance à nous contacter au 3995 ou à demander à être rappelés. Il devra indiquer son nom / prénom / numéro de téléphone ainsi qu'un motif d'appel puis à choisir un jour et un créneau sur lequel il souhaite être rappelé.

En fonction du motif de son appel, la demande de rappel s'implémente sur le bandeau ODIGO de l'acteur adéquat sur le créneau demandé.



**Cette configuration interviendra en mode pilote dans deux 2 Etablissements (IDF, NAQ) avant sa généralisation prévue début octobre.**

PROCHE,  
ACTIF,

humain. Syndicat National du Personnel de France Travail

**SNAP**

[syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr)

Je scanne, j'adhère !





## RÉUNION DU 11 OCTOBRE 2024

Le **SNAP Occitanie** regrette le message fort peu positif envoyé aux CDE. Les horaires rallongés proposés par un prestataire ne peuvent qu'ajouter à leurs interrogations et craintes sur le devenir de leur mission, déjà nourries par la demande de prospection de nouveaux clients, l'action « aller vers » et l'évocation récente de France Travail Pro.

Par ailleurs, pour le **SNAP Occitanie**, attirer des nouveaux clients et augmenter les parts de marché impacte la charge de travail, ce qui devrait normalement se traduire par une augmentation des ressources, donc par des recrutements. Or ceux-ci ne sont pas d'actualité. À moins que l'Établissement considère que les CDE ont actuellement du temps « libre » et que leur charge de travail peut être augmentée !

### Informations Sociales

Alors qu'un nouvel Accord sur le Télétravail et le Travail de Proximité va produire ses effets à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, le **SNAP Occitanie** demande à connaître les modalités prévues par la Direction en termes d'information et de communication dans le cadre de la prochaine campagne et les dispositions mises en œuvre pour accompagner les collectifs qui, à l'instar de l'agence de Castelginest, auront bénéficié du télétravail dans son format expérimental.

La Direction rappelle que l'Accord sur le Télétravail a été signé durant l'été 2024. Le message passé en Comité de Direction est de revenir progressivement, durant le 2<sup>ème</sup> semestre, à une formule proche de celle prévue par cet Accord.

Le nouvel Accord offre un certain nombre de souplesses :

- Jusqu'à deux jours de télétravail pour tous (sans distinction entre fonctions support, conseillers, etc.) ;
- La possibilité, pour un certain nombre d'emplois, d'avoir accès à du travail de proximité, y compris hors frontières de la Région ;
- La possibilité de mixer travail de proximité et télétravail ;
- L'accès à un quota de douze jours par an, utilisable en fonction des besoins.

La Direction précise qu'aucun accompagnement spécifique n'est prévu : chaque ELD doit mettre en place le télétravail de façon collaborative.

La Direction entend que l'Accord Télétravail ne satisfait pas tous les agents, notamment en fonction des modèles expérimentés. Mais il était prévu que les expérimentations prendraient fin au profit d'un accord fixant des règles définitives et qu'il était impossible de concilier toutes les mesures expérimentées.

La Direction a réalisé des audios avec les managers pour présenter le contenu de l'Accord, les évolutions ainsi que les outils permettant de le présenter aux collectifs en réunion de service.

**La campagne se tiendra du 12 au 26 novembre 2024 pour les demandes des agents puis du 02 au 13 décembre pour les validations par la ligne managériale.**

Pour gérer les demandes de travail de proximité, la DG a mis en place un outil dans lequel chaque ELD devra identifier à l'avance les places disponibles. Celles-ci pourront être utilisées durant la phase de validation managers.

PROCHE,  
ACTIF,

humain. Syndicat National du Personnel de France Travail

# SNAP

[syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-occitanie@francetravail.fr)

Je scanne, j'adhère !

