

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SNAP

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

## RÉUNION DU 15 FEVRIER 2024

### Vos élus CSEC

Laurent MERIQUE

[laurent.merique@pole-emploi.fr](mailto:laurent.merique@pole-emploi.fr)

Isabelle DE OLIVEIRA

[isabel.de-oliveira@pole-emploi.fr](mailto:isabel.de-oliveira@pole-emploi.fr)

Maryvonne HO SACK WA

[ho-sack-wa@pole-emploi.fr](mailto:ho-sack-wa@pole-emploi.fr)

Laurence THIREAU

[laurence.thireau@pole-emploi.fr](mailto:laurence.thireau@pole-emploi.fr)

Frédéric PICHON DE BURY

[fred.pichondebury@pole-emploi.fr](mailto:fred.pichondebury@pole-emploi.fr)

Myriam SURLEMONT

[myriam.surlemont@pole-emploi.fr](mailto:myriam.surlemont@pole-emploi.fr)

### Votre Représentant syndical SNAP

Jean-Luc MIRAGLIA

[jl.miraglia@pole-emploi.fr](mailto:jl.miraglia@pole-emploi.fr)

### Ordre du jour de la réunion

1. Principes d'organisation de la DG pour la mise en œuvre de France Travail (reporté)
2. Point d'avancement de l'accompagnement rénové des allocataires du RSA
3. Programme Accueil et Relations Usagers
4. Point sur l'indemnisation dans le cadre de France Travail (reporté)
5. Vote sur le recours à la Visio-conférence pendant l'année 2024 dans le cadre de l'article L2316-16 du code du travail
6. Questions diverses



### Accompagnement rénové des BRSA

Les expérimentations deviennent pilotes pour préparer la généralisation en 2025.

18 territoires engagés depuis mars dernier soit depuis 10 mois. Les 5 piliers :

- Soigner l'entrée en parcours dès ouverture de droit : un RV rapide, un diagnostic global de la personne sur le volet professionnel et social et une orientation (dimensions connexes à l'emploi)
- L'accompagnement individualisé et intensif (1 professionnel pour 50 à 70 bénéficiaires) avec la mise en activité : tendre vers les 15 heures pour toutes les personnes
- La mobilisation coordonnée des entreprises (ouvrir les portes des entreprises pour ces publics). Il y a eu 18 feuilles de route avec une logique de task force
- L'utilisation du numérique pour faciliter le travail avec les personnes et l'ensemble des partenaires (l'ensemble de l'offre du très social au très professionnel accessible à portée de mains)
- Une gouvernance partagée (logique de conférence de financeurs).

**Une cinquantaine de départements vont s'engager cette année. Il y a une contractualisation qui s'engage.**

100% des bénéficiaires RSA inscrits à France Travail, orientés et accompagnés.

### Le tableau de bord de pilotage

Un outil destiné au pilotage et à la communication (données qualitatives et quantitatives) qui s'enrichit :

- Accès à la formation
- Accès aux immersions professionnelles
- Situation de handicap
- Affinage des freins à l'emploi

Evolution à venir :

- Taux de satisfaction des BRSA en parcours
- Indicateurs sur les sorties du RSA

En cours d'examen :

- Entreprenariat, création d'entreprise.



RÉUNION DU 15 FEVRIER 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central**Avancées 2023 après 6 à 8 mois d'expérimentations :**

- Une relation avec les Départements solidement établie
- Une ingénierie de parcours entre Conseil Départemental (CD) et France Travail (FT) opérationnalisée dans les territoires
- Un outil de pilotage commun
- FT installée dans sa relation avec l'entreprise
- La transition enclenchée entre les expérimentations 2023, les pilotes 2024 et les déploiements 2025.

**Intervention du SNAP :**

Dans ce point intermédiaire, nous ne disposons pas d'informations sur :

- La nature des activités effectuées dans le cadre des 15 heures par les BRSA
- Les relations entre FT et les CD notamment sur les freins ou difficultés constatées, les actions menées pour lever ces difficultés
- La place de France Travail dans les parcours et le partage de l'ingénierie mise en place
- L'état des lieux par territoire des dispositifs mis en place : répartition de l'accompagnement entre France Travail et les équipes insertion départementales et la répartition des rôles.
- Les étapes de la montée en charge et la charge des portefeuilles
- L'accompagnement des équipes
- Les nouvelles prestations et services qui ont pu être déployés
- Quid du rôle des CRE par rapport à ces publics ?

**Réponse de la Direction :** Il est encore trop tôt par rapport à la date de démarrage des expérimentations qui est très récente. Il y a des grands pas sur différents domaines : les relations avec les départements, les outils, etc. Les départements ont été impressionnés d'avoir autant d'informations grâce aux outils de France Travail. Il y a aussi des grands pas sur les outils numériques, sur les systèmes d'échange de données. On a aussi une vision sur ce qui ne sera pas fini aussi.

Les 18 départements restent dans une logique d'évaluation par la DGFP sur la partie qualitative et par la DARES sur la partie quantitative.

La loi définit un certain nombre de choses mais elle ne régit pas l'ensemble du fonctionnement notamment sur les freins. Il s'agit de démontrer comment mettre des moyens sur un public peut permettre d'agir sur les difficultés et de pouvoir élargir ces moyens supplémentaires au bénéfice d'autres publics.

Toutes les données sont déclinables sur l'ensemble des territoires. Certains sont en pointe sur certains sujets. Par exemple sur la formation, il s'agit de comprendre comment il procède pour atteindre ces résultats.

Les 15 heures ne sont pas le 1<sup>er</sup> élément qui est mis en avant. Il s'agissait plutôt de créer les conditions d'un accompagnement de qualité. Cette question arrive plutôt maintenant.

Le CEJ est une expérience importante pour appuyer les expérimentations BRSA. En effet, il s'agit d'automatiser le plus possible le suivi pour éviter le reporting sur les 15 heures et laisser les conseillers sur l'accompagnement.

Les activités peuvent être des immersions. Par contre, il ne s'agit pas de positionner des personnes pour mener des travaux. Il s'agit de voir comment on fixe les lignes rouges pour que les agents les connaissent.

Le comité de suivi est temporaire. Le comité de suivi sera intégré dans les instances plus durables.

Concernant le contrôle de la recherche d'emploi, la loi sur les suspensions n'est pas encore applicable, elle ne le sera qu'en 2025. Toutes les logiques de contrôle en France sont peu appliquées.

Sur les moyens, on n'est pas à moyen constant. Il y a des moyens supplémentaires. Il y a des départements qui financent des postes à France Travail. Il y a des dizaines de postes financés ainsi.

La dynamique de mise en œuvre s'adresse d'abord à ceux qui ouvrent leurs droits RSA et ensuite, on élargit à tous les bénéficiaires.

L'évaluation qualitative interviendra cet été avec la DGFP qui passe par un travail sur les 18 départements et un approfondissement sur 8 territoires.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@pole-emploi.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 15 FEVRIER 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

L'évaluation quantitative avec la DARES sera plutôt sur la fin de l'année ou plutôt 2025, l'approche étant plus lourde.

## SNAP Accueil Relations Usagers

3 grands objectifs :

- **Réduire les irritants qui génèrent des sollicitations et mieux orienter nos usagers**
  - Création d'une messagerie intégrée dans l'espace du DE permettant de transmettre des pièces jointes
  - Simplifier les modalités de transmission et de traitement des documents
  - Mise en place d'un numéro unique France Travail pour l'identification
  - Générer des attestations en autonomie pour le DE
  - Simplifier les courriers (réécriture, etc.)
  - Améliorer la capacité à livrer des évolutions de courriers
  - Guider le DE en amont lors de ses interactions avec France Travail afin que le DE sollicite le bon canal adapté à son besoin
  - Amplifier l'auto délivrance d'informations et de services
  - Amélioration des orientations au 3949
- **Renforcer nos compétences et outils pour faire de l'accueil un moment à valeur ajoutée**
  - Affirmer nos principes d'accueil et de postures associées
  - Développer les connaissances des conseillers pour améliorer la réponse à la diversité des sollicitations à l'accueil (socle commun de compétences pour les conseillers sur 147 concepts articulés en 8 thématiques : les essentiels, l'inscription, la gestion de la liste, la formation, le suivi et le CEP, l'indemnisation, l'entreprise, les sujets transverses et incontournables (réclamations, etc.) ; formation pour les managers sur les principes de la relation usager en situation d'accueil pour les nouveaux et les enjeux de la relation usager dans le contexte France Travail pour tous les managers.
  - Améliorer les outils mobilisés en situation d'accueil (compréhension de la situation de l'utilisateur, traçage et qualification des contacts, faciliter l'accès à la bonne information
- **Renforcer la visibilité et la mobilisation des services, en agence et dans le digital.**
  - Faire des échanges en accueil une opportunité de valorisation des services
  - Renforcer la visibilité de l'offre de services et des événements au sein de nos accueils
  - Faire de nos accueils des lieux d'intermédiation avec des opportunités d'emploi pour les DE et une vitrine pour les entreprises
  - Rendre cohérente la manière de présenter mes services sur nos sites, applications et dans nos accueils en agence
  - Centraliser l'ensemble des RDV des usagers dans un espace unique, mis en valeur dès la page d'accueil de l'espace personnel DE Web et mobile
  - Mettre en œuvre un espace numérique facilitant la mobilisation de l'offre de services par les usagers et simplifiant les démarches administratives

Une expérimentation est en cours sur deux départements de la région ARA (Allier / Cantal) sur la Messagerie intégrée notamment pour la transmission de pièces non administrative par cette messagerie.

Un autre volet portera sur le mobilier à l'accueil pour mettre à disposition un catalogue mobilier adapté.

### Intervention du SNAP :

La question à se poser est bien qui constitue les équipes accueil. Pour le Traitement des demandes et qu'il puisse y avoir une réponse adaptée, il faut qu'il y ait les ressources suffisantes tant en termes de volume d'effectif mobilisé pour assurer l'accueil qu'en termes de compétences et d'expertise pour prendre en charge tout le panel de demandes. La 1<sup>ère</sup> nécessité est d'avoir les expertises adaptées pour prendre en charge les besoins. A défaut, il y aura toujours des répétitions de demandes et des sur sollicitations pesants lourds dans les charges de travail à assurer. L'ARC ayant été supprimé sur un grand nombre de sites, un certain nombre de demandes ne peuvent pas être prises en charge et donnent lieu à un traitement différé.

La DG n'empêche pas les agences de mettre en place des ARC. La Direction a affirmé qu'elle devait donner les moyens pour assurer l'accueil.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@pole-emploi.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 15 FEVRIER 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

La profondeur entre le 1<sup>er</sup> niveau et le 2<sup>ème</sup> niveau d'information est une question de profondeur. La Direction souligne qu'on ne doit pas régler en 5 minutes ou 10 minutes une situation à l'accueil mais prendre en charge la demande à hauteur de ce qui est nécessaire

Sur le dossier, il est évoqué la possibilité pour les conseillers en situation d'accueil téléphonique d'enregistrer à tout moment et à leur initiative, un appel conflictuel et agressif pour garder trace des échanges et constituer une preuve pour d'éventuelles poursuites de l'appelant.

Le **SNAP** rappelle qu'en matière civile, sociale ou commerciale, la retranscription d'un enregistrement vidéo ou audio effectué à l'insu d'un tiers n'est pas possible. Ce mode de preuve est en effet considéré par les juges comme un procédé déloyal et est donc systématiquement écarté des débats.

Les appelants sont interrogés pour savoir s'ils refusent d'être enregistrés au début de leur appel. S'ils refusent, ils ne seront pas enregistrés. Des tests sont faits sur la téléphonie mais ils débutent donc pour l'instant, la direction ne peut rien donner.

Pour le **SNAP**, cette possibilité est quasi inexploitable car les personnes en situation de conflit ou agressive refuseront systématiquement d'être enregistrées.

Le **SNAP** a également pointé le problème de l'accessibilité qui commence par le langage. France Travail utilise à outrance les sigles, acronymes et anglicisme. C'est incompréhensible pour les usagers mais aussi pour les agents eux-mêmes. Il sort un sigle à chaque nouveau dispositif ou nouvelle organisation.

La DG a reconnu qu'il fallait effectivement être attentif à cette utilisation de sigles.

Le **SNAP** a rappelé l'obligation de consulter le CSEC pour chacun des pilotes.

La DG consultera les instances sur les projets le nécessitant.

La simplification de l'accès aux informations sur le dossier du DE est une bonne chose car les conseillers continuent à devoir naviguer sur de multiples écrans pour accéder aux informations dont ils ont besoin.

Le **SNAP** a rappelé que sur le téléchargement de pièces (Upload), des progrès sont attendus pour permettre à la fois de centraliser les pièces et de les rendre visibles sur un écran quel que soit le canal utilisé mais aussi de les tracer quel que soit le mode utilisé.

Le dossier évoque aussi la possibilité de transmettre des pièces par la messagerie intégrée à l'espace du DE. La Direction souligne que ces transmissions porteraient sur les pièces hors pièces administratives. Le **SNAP** alerte sur la difficulté pour un DE d'identifier la nature des pièces qu'il pourra transmettre ou pas.

La Direction répond que c'est justement l'expérimentation qui pourra permettre d'identifier les difficultés potentielles générées par la transmission de pièces par la messagerie intégrée.

Le **SNAP** a alerté sur l'approche pro active en accueil qui pourrait générer des difficultés supplémentaires pour le conseiller à l'accueil s'il n'est pas en capacité de répondre aux interrogations qu'il suscitera potentiellement.

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 DG a pris note.

En complément d'information, la Direction a annoncé un chantier sur le dispositif LISA.

Concernant l'alerte des élus sur les pressions qui s'exercent sur la médecine du travail concernant les restrictions à l'accueil du public, la DG affirme qu'il n'y a pas d'instruction donnée aux régions vis-à-vis des préconisations de la médecine du travail sur le contact au public.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@pole-emploi.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 15 FEVRIER 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

## SNAP *Points divers*

### ASS

Concernant l'annonce de la suppression des ASS, la DG souligne qu'à ce stade, il s'agit d'une annonce politique sans information sur la mise en œuvre.

### SITUATION DE MAYOTTE

Le **SNAP** a réalerté sur la situation critique des collègues de Mayotte.

La DG a accepté la fermeture complète des sites, le télétravail pour tous et la mise en place d'ABAP pour ceux qui ne peuvent pas télétravailler.

### CONGES PAYES PENDANT UN ARRET DE TRAVAIL

Le **SNAP** a interrogé la direction sur la position de la DG quant à la décision du conseil constitutionnel sur les congés payés pour les agents en arrêt de travail.

A ce stade, le ministère de tutelle a annoncé un texte qui va sortir dans les prochaines semaines pour poser des règles au regard du droit européen.

Le **SNAP** a demandé à la direction d'informer les agents qui ont sollicité la direction à ce sujet pour leur donner l'état d'avancement de ce dossier.

### ACCORD FORMATION

L'arrêté d'extension de l'accord formation dans la branche n'a toujours pas été signé malgré des pressions exercées par la DG.

Le **SNAP** a souligné que c'était la première fois qu'un tel délai était constaté pour étendre dans la branche un accord signé. Cette situation est scandaleuse et il conviendra d'appliquer les dispositions de l'accord rétroactivement.

## SNAP *Report de deux points à l'ordre du jour*

Suite au mouvement social à la SNCF, la poursuite du CSEC a été annulée. Les points suivants ont été reportés à la prochaine réunion du CSEC :

- Principes d'organisation de la DG pour la mise en œuvre de France Travail (reporté)
- Point sur l'indemnisation dans le cadre de France Travail (reporté)

## SNAP *Déclaration unanime de l'ensemble des élus au CSEC du 15 février 2024*

Au cours du 1er CSEC, le Directeur Général a prôné un dialogue social transparent avec un bon niveau de partage des informations et s'est déclaré à l'écoute de tout ce qui pourra améliorer le service.

Le point 2 relatif aux principes d'organisation de la DG pour la mise en œuvre de France Travail à l'ordre du jour de ce CSEC ordinaire a fait l'objet hier d'une vidéo sur l'intranet à destination de tout le personnel dans laquelle le nouveau Directeur Général Délégué présente l'ensemble des points du dossier en question avant même que les membres du CSEC en soient informés et aient pu en débattre.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@pole-emploi.fr



Je scanne, j'adhère !



RÉUNION DU 15 FEVRIER 2024

CSEC

Comité Social et  
Economique Central

De plus, le point 5 sur l'indemnisation dans le cadre de France Travail présente l'installation d'un rôle de responsable indemnisation en région en 2023 sans que l'instance n'ait jamais été informée au préalable de sa mise en place.

Les informations a posteriori obèrent la faculté de prendre en compte les remarques des membres de l'instance et par conséquent, remet en question l'utilité des débats.

De même pour le point 4 (phase 2).

Tout est ficelé, arrêté sans amendements possibles et annoncé à tout le personnel avant même d'informer les membres du CSEC.

Au démarrage de cette nouvelle mandature, les membres du CSEC demandent que le dialogue social s'inscrive dans une démarche de transparence et de partage de l'information en amont de toute annonce et/ou toute mise en œuvre de dispositions ou mesures de cette nature.

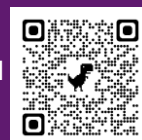
Au-delà des déclarations d'intentions et des voies de l'affichage du respect des instances de la direction générale, nous voulons des actes.

L'ensemble des élus du CSEC sauront utiliser l'ensemble des voies des recours à leur disposition pour faire respecter leurs prérogatives.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France Travail

syndicat.snap@pole-emploi.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP