



REUNION DU 29 FEVRIER 2024

VOS ELUS CSE

Employés

Jean-Louis MURAT
Delphine RICCI
Pascal BANNWARTH
Nina ZORINE
Sihem NAGOUSI
Adeline SOUCHON
Mathieu MALMENAIDE
Asia LOUNIS
Werner ROMAN
Elisabett DA SILVA
Fatiha BEKKADAR

Agents de maitrise Techniciens

Laurent MERIQUE
Fatima CHIKHAOU
Sylvain BRUGIROUX
Stéphanie VILLEMIN
Pascal DAMBROSIO
Muriel SALOMON GAGNAIRE
Géraldine BARATEAUD
Sihem SOUKI
Sébastien VACHER
Virginie FABRE
Benoît LUCHEZ-GAUVIN
Touria BEN MENNI
Patrice MEGOZ
Marie-Pierre GARRY

Cadres

Isabelle DE OLIVEIRA
Christian BEC

REPRESENTANT SYNDICAL SNAP

Hicham JAKIR

INFORMATIONS DIRECTION

Point de suivi sur l'expérimentation détournement de finalité

Suite à la présentation qui a eu lieu en janvier 2023, une campagne d'analyse des situations s'est déroulée du 22 juin au 31 octobre dans chaque direction régionale. Le protocole d'analyse des situations se fait en 3 étapes :

- Un entretien managérial
- Le constat du caractère avéré ou non du détournement de finalité
- Le cas échéant, un rappel des règles et la rédaction d'un compte rendu en cas de détournement de finalité vraisemblable.

Au national, 10 083 situations ont été examinées et concernaient 7 586 agents, dont 713 dossiers concernant 615 agents d'ARA ont été identifiés par l'algorithme de la DSI.

Deux types de populations étaient particulièrement regardées :

- ✓ Les demandeurs d'emploi ex-salariés ou les salariés ex-demandeurs d'emploi
- ✓ Les élus politiques.

L'établissement vérifie si les consultations sont liées au portefeuille ou à une activité spécifique. Dans 91% des cas, les consultations d'agents ex demandeurs d'emploi étaient légitimes.

En ARA, il y a eu des entretiens avec rappel des règles, mais pas de sanction ou d'entretien disciplinaire. La direction a précisé qu'il s'agit d'une recommandation de la CNIL qui a reproché à l'établissement de ne pas avoir une démarche proactive sur le sujet.

Le DR se veut rassurant sur le sujet, à partir du moment où nous consultons un dossier dans le cadre de notre activité professionnelle. Nous avons accès à des données pour lesquelles il faut être attentif. Les flux financiers de la région représentent 6 milliards d'euros, il est normal qu'un suivi soit opéré, ce qui a permis par le passé de détecter des fraudes.

Le DR rappelle qu'il y a toujours eu des contrôles et des suivis, conformément au règlement intérieur. Ces analyses sont menées pour éviter des détournements de finalités, par exemple la consultation des dossiers de nouveaux CDD, de personnalités politiques...

SNAP Le **SNAP** rappelle que lorsqu'un demandeur d'emploi nous contacte, les agents ne peuvent pas savoir s'il s'agit d'un élu politique, ou même d'un ancien salarié de l'établissement qui aurait travaillé dans une autre agence. Lorsqu'on consulte le dossier de demandeurs pour faire des MER sur une offre d'emploi, dans le cas où le profil ne correspond pas, il n'y a pas forcément d'acte métier pour juger de la légitimité de la situation a posteriori. Ces entretiens peuvent être mal vécus par les agents.

FRANCE TRAVAIL

Expérimentation sur l'accompagnement rénové des allocataires du RSA

Les expérimentations menées depuis mars 2023 deviennent pilotes avant généralisation en 2025. Une cinquantaine de départements vont s'engager cette année. Tous les BRSA devront être inscrits à France Travail, orientés et accompagnés.

Pour cette expérimentation, sur Givors et Grigny, il y a toujours 6 portefeuilles, 46% des bénéficiaires orientés suite aux réunions d'information et d'orientation sont accompagnés par France Travail. Le taux de retour à l'emploi s'élève à 30,8 % au niveau national et à 29,8 % en ARA.



REUNION DU 29 FEVRIER 2024 2/4

CSE
Auvergne
Rhône-Alpes

La communication entre le système d'information de la Métropole et celui de France Travail est toujours inexistante. D'ici la fin du mois de mars, les API (interface de programmation d'application) devraient être disponibles pour que les Systèmes d'Information (SI) de France Travail et de la Métropole communiquent entre eux. Les données socio professionnelles seront échangées, mais pas le diagnostic dans un premier temps.

Certains Conseils départementaux n'ont pas d'outils, dans ce cas, France Travail les met à disposition. A ce titre l'extension de l'expérimentation à 47 nouveaux territoires devrait permettre de s'affranchir de ces difficultés sur certains départements.

Sur la partie entreprise, il est prévu d'organiser des Task Forces en regroupant l'ensemble des acteurs en relation avec les entreprises, comme les OPCO, les Missions locales, les Maisons de l'emploi, les CCI... et de coordonner l'ensemble des actions sur un territoire. Il s'agit du sujet le plus difficile à mettre en œuvre, mais le DR rappelle la volonté du nouveau DG, Thibaut Guilluy, d'aller vers l'entreprise.

Organisation de la DG/DR pour la mise en œuvre de France Travail

Le DR a choisi de mettre en place une organisation dédiée pour suivre la mise en œuvre de France Travail qui permettra d'associer largement les équipes. La structuration sera modulable en fonction de l'importance des programmes. Tout ne doit pas être concentré sur Lyon, il faut que l'ensemble des territoires soit associé au déploiement de France Travail.

La Direction Générale a mis en place 10 programmes de transformation :

Programmes métier	Programmes transverses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Repérer l'ensemble des personnes en recherche d'emploi ➤ Assurer une entrée en parcours d'accompagnement rapide avec le référent le plus approprié ➤ Proposer des parcours d'accompagnement personnalisés ➤ Accélérer les recrutements et élargir les opportunités d'emploi ➤ Renforcer l'efficacité et l'accessibilité des formations ➤ Améliorer l'accueil et la relation usagers 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place une gouvernance simplifiée du Réseau Pour l'Emploi (RPE) ➤ Former les professionnels ensemble avec l'Académie France Travail ➤ Déployer un SI plateforme ➤ Exploiter les potentialités de l'IA et de la data au service des objectifs de France Travail

Au sein de ces programmes, il y aura des tests, des expérimentations et des POC (Proof Of Concept ou étude de faisabilité).

Le DR est sponsor de deux programmes, « repérer l'ensemble des personnes en recherche d'emploi » et « proposer des parcours d'accompagnement personnalisés ». Le sponsor contribue au programme en mobilisant les compétences au sein de ses équipes, et en étant garant de la transformation au sein de la région.

Une nouvelle instance mensuelle, la revue de projets de la transformation France Travail va être mise en place à la demande du DR. Elle sera composée des membres du Comité de direction régional élargi aux DT, DTD et aux référents de programmes selon le thème. Elle passera en revue les programmes majeurs et proposera des arbitrages.

Une communication régulière à destination des agents sur l'avancée de ces programmes sera mise en place.

Programme Accueil et Relations Usagers (ARU)

Le programme a trois enjeux pour France Travail :

- La qualité de la relation, sereine et rassurante pour les usagers comme les conseillers
- Proposer un accueil plus efficace, via la diminution de l'accueil évitable et une meilleure mobilisation de nos services.
- Le renforcement de notre image et de la confiance de nos usagers

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





REUNION DU 29 FEVRIER 2024 3/4



L'établissement cherche à simplifier les échanges avec les usagers, ARA est pilote avec :

- Une messagerie intégrée dans l'espace personnel du DE qui permet de prendre contact avec son conseiller depuis son espace protégé. Il ne s'agit pas d'un nouveau canal de contact, les messages arrivent dans CVM pour le conseiller.
- Une évolution de l'upload simplifié : le DE envoie ses documents, sans contexte, au sein d'un pli numérique, l'intelligence artificielle redispache le document dans la GED et va le classer dans la bonne catégorie. Cette évolution devrait entraîner un traitement accéléré des 16 documents liés à l'inscription, aujourd'hui 85 documents sur 170 archivables sont reconnus.

Ces deux outils sont déployés depuis décembre 2023 dans le Cantal et l'Allier, et étendus au Puy de Dôme en janvier, ils seront progressivement enrichis et généralisés à compter du 2e semestre.

- Fin mars 2024 sur la DT Gironde, lancement du pilote Numéro France Travail pour les nouveaux inscrits.
- Au 2e semestre : la possibilité d'enregistrer un appel téléphonique via le bandeau en cas d'échange conflictuel ou agressif. Cet enregistrement pourra être utilisé comme preuve pour d'éventuelles poursuites.
- La simplification des courriers communs qui sont très lourds et peu compréhensibles pour les DE est en cours depuis novembre 2022 jusqu'à la fin de l'année.
- Depuis juin 2023, création et amélioration de la page Questions & contacts.

Pour renforcer les compétences, deux nouvelles formations sont proposées :

- « S'approprier les principes de la relation usager en situation d'accueil » intégrée au parcours nouvel entrant de tous les conseillers, et à destination des services civiques au 2^e semestre 2024.
- « Enjeux de la relation usagers dans le contexte de France Travail » à réaliser par tous les managers du réseau.

Les outils évoluent également pour informer le DE et faciliter sa compréhension :

- Mise en place de raccourcis vers La bonne info (LBI) et intégration dans MAP des 10 fiches les plus sollicitées à l'accueil
- A compter du 1^{er} trimestre, navigation facilitée entre MAP et LBI, sans nécessité de ressaisir l'identifiant du DE, et augmentation de la taille maximale d'un commentaire en clôture d'un appel téléphonique, passant de 180 à 468 caractères.
- En avril 2024, tests en Hauts de France du passage du délai de clôture de 30 à 60 secondes afin de permettre de mieux qualifier l'appel. La généralisation se fera en fonction des résultats

➤ Au second semestre :

- ❖ Simplification des motifs de clôture, en passant de 74 à 25 motifs et avec une ergonomie simplifiée,
- ❖ Refonte de la synthèse des contacts pour faciliter la détection des répétitions,
- ❖ Nouveaux indicateurs dans P2A sur la consommation des services en ZLA.

Pour renforcer la visibilité et la mobilisation de nos services au sein de nos accueils, des POC sont menés dans les DR Bretagne et Normandie pour valoriser l'information du marché du travail local et présenter les événements locaux.

Les services en ligne vont également être améliorés pour être plus lisibles :

- A l'été 2024, mise en production d'une nouvelle page d'accueil francetravail.fr
- Evolution du service mes RDV :
 - ❖ Sur l'espace personnel, les RDV actuellement présents dans l'agenda historique, les tableaux de bord PRDVL, Mes services à la carte et l'agenda événements seront regroupés.
 - ❖ Tout au long de l'année 2024, enrichissement du service pour donner accès à d'autres RDV (RDV candidature, RDV insertion, RDV formation, RDV Fraudes, Mes Evènements Emploi)
- Espace numérique : Mise en œuvre d'un espace de suivi personnalisé pour chaque inscrit à France Travail, quel que soit son organisme d'accompagnement permettant de réaliser et suivre ses démarches, échanger avec ses conseillers et mobiliser l'offre de service. Objectif de lancement d'une expérimentation mi 2024 et généralisation début 2025.





REUNION DU 29 FEVRIER 2024 4/4

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

Bilan de la campagne de promotion 2023

La direction communique sur une population d'agents éligibles de 5038 agents en ARA, sans pour autant expliquer ce chiffre.

- 1068 agents ont obtenu un coefficient lors de cette campagne, soit 21,2% des agents éligibles de la région,
- 903 ont bénéficié d'une prime
- 5 ont eu un relèvement de traitement.

SNAP Comme l'an passé, le **SNAP** pose la question sur la répartition de l'enveloppe de promotion au niveau régional pour savoir si la Direction tient compte du fort turn-over de certains départements ou agences, notamment celles dites « écoles » qui forment un grand nombre de nouveaux recrutés.

La Direction nous informe essayer de neutraliser cet effet pour ne pas pénaliser ceux qui ont le plus d'entrants.

Le DRAPS indique que, d'après le bilan des dernières campagnes, environ 20 à 23% d'agents ont eu soit un coefficient, soit une prime. Si tout le monde travaille au même niveau, cela veut dire qu'il est possible d'avoir une prime tous les 4 à 5 ans. Si des agents pensent qu'ils ont le droit à une promotion tous les 2 ans, ils se mettent dans une frustration permanente.

SNAP En prenant en compte les chiffres de la campagne de promotion 2024, le pourcentage d'agents promus par CSP varie fortement :

Catégorie socio-professionnelle	Employé	Techniciens	Agents de maîtrise	Cadres	Total
Pourcentage d'agents promus	29,2%	15,8%	15,2%	18,8%	21,2%

SNAP Si le chiffre total permet de calculer un agent sur 5 promus, on constate une grosse disparité entre les CSP, et il descend 1 agent promu sur 6 pour les techniciens et les agents de maîtrise, 1 pour 5 pour les cadres.

Au début de la campagne de promotion, 1531 agents relevaient de l'article 20§4 de la CCN, 633 ont obtenu une promotion.

SNAP Il y a donc 898 personnes sans promotion depuis plus de 5 ans à la fin de cette campagne, contre 820 l'année dernière. La dernière promotion date d'il y a plus de 6 ans pour 209 agents. Comment l'établissement ne peut-il pas reconnaître, particulièrement pour ces 209 agents dont la dernière promotion date d'une époque où il n'y avait pas de télétravail et où nos métiers et nos outils étaient différents qu'il n'y a pas d'évolution justifiant d'une promotion ?

SNAP Le **SNAP** rappelle que l'article 20§3a de la CCN précise que la progression permet de reconnaître la maîtrise des compétences et l'expérience acquise dans le niveau d'emploi. Elle reconnaît et valorise la pratique courante des activités professionnelles et la qualité du travail fourni, ainsi que la contribution professionnelle de l'agent aux objectifs collectifs. Il n'est pas nécessaire de faire plus pour évoluer au sein d'un échelon.

SNAP Le **SNAP** s'alarme de ces chiffres et a interrogé la direction sur les raisons de ces « non-promotion » : s'agit-il de refus du Plan d'Action Partagé ? De non atteinte des objectifs du PAP ? Combien d'agents ont réussi leur PAP en 2023 ? Parmi ceux-ci, combien ont obtenu une promotion sur 2024 ? S'ils ont satisfait à leur PAP, pourquoi n'ont-ils pas été promus ? Combien d'agents sont concernés ?

La direction s'est engagée à nous fournir des réponses lors du prochain CSE.

SNAP Le **SNAP** a aussi évoqué le manque de communication sur le sujet. Les lettres explicatives de refus de promotion ne sont pas remises systématiquement en dépit de l'article 20§4a de la CCN. Fréquemment, des agents demandent à avoir cette lettre mais n'arrivent pas à l'obtenir, ce qui n'est pas toujours bien vécu. Lorsqu'un agent n'a pas de promotion depuis 5 ou 6 ans, les managers devraient la remettre conformément à la CCN. Cette année, on a également pu constater que des agents n'étaient toujours pas informés de leur promotion fin janvier.

Le DRAPS a indiqué que pour certains dossiers instruits en Commission Paritaire Nationale de Conciliation (CPNC), il prend des décisions en amont. Cela ne sert à rien d'engorger les CPNC lorsqu'il estime qu'il n'existe aucune cohérence dans les conclusions des managers, et la région prend ses responsabilités en accordant avant le passage en commission une promotion.

