

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SNAP**



**CSE**

Auvergne  
Rhône-Alpes



## RÉUNION DU 31 JUILLET 2025

### VOS ELUS CSE

#### Employés

Delphine RICCI  
Pascal BANNWARTH  
Nina ZORINE  
Sihem NAGOUSI  
Adeline SOUCHON  
Mathieu MALMENAIDE  
Asia LOUNIS  
Werner ROMAN  
Elisabett DA SILVA  
Fatiha BEKADDAR

#### Agents de maîtrise Techniciens

Laurent MERIQUE  
Fatima CHIKHAOU  
Sylvain BRUGIROUX  
Stéphanie VILLEMIN  
Pascal DAMBROSIO  
Muriel SALOMON GAGNAIRE  
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

### VOTRE DELEGUE REGIONAL

Sylvain BRUGIROUX

### DÉCLARATION DU SNAP

Dans l'hebo DRAPS du 6 février 2025, il était écrit que les demandes d'absences au titre de "enfant malade" ou "conjoint, concubin ou parent malade de l'agent", « en lien avec des convocations, consultations ou rendez-vous à l'hôpital, ne seraient plus acceptées »

Lors de la réunion du CSEC du 13 février 2025, le **SNAP** avait alerté sur cette restriction émanant de la région sur les congés enfant ou conjoint malade, seulement accordés sur les jours non prévisibles.

La Direction Générale a répondu lors du CSEC du 13 mars « **qu'aucune consigne spécifique n'a été donnée aux établissements** ». Elle a en outre rappelé l'avis unanime approuvé par la Commission d'interprétation le 11 février 2011 qui précise que « **la prévisibilité de l'évènement permettant le bénéfice des jours « maladie enfant » n'est pas opposable à l'application de l'article 29.2 de la CCN** ».

Le congé pour enfant malade prévu à l'article 29.2 de la CCN doit seulement être accompagné d'un justificatif attestant la maladie de l'enfant nécessite une présence du parent. »

Les **élus du SNAP** constatent que des refus au motif qu'il s'agit d'une « consultation prévue à l'avance » persistent en ce mois de juillet.

Les **élus du SNAP** demandent que l'information soit corrigée et qu'elle soit transmise à la ligne managériale par l'hebo DRAPS, et que toutes les demandes en suspens depuis plusieurs mois soit corrigées.

### INFORMATIONS DIRECTION

#### Point sur la situation Indemnisation du site d'Annemasse

L'agence fait face à un problème d'attractivité, en partie dû à la proximité de la Suisse. Le taux de rotation du personnel est élevé, la moitié des employés ayant moins de deux ans d'ancienneté. La charge de travail est importante, l'agence d'Annemasse traitant un volume de DPA équivalent à celui du reste de la Savoie et supérieur à l'Ardèche, le Cantal ou l'Allier. Cette charge est accentuée par la complexité des dossiers liés à la situation frontalière. Un plan d'action a été mis en place depuis juin, et l'agence investit beaucoup dans le développement des compétences des employés, notamment via des tuteurs internes et externes.

Depuis la mise en place d'un plan d'action en juin, une baisse du stock de dossiers en retard a été observée. Toutefois, des difficultés persistent, notamment chez les agents les moins expérimentés qui ont du mal à maîtriser les outils de gestion. Les heures supplémentaires réalisées en Haute Savoie le sont majoritairement pour traiter les dossiers d'Annemasse. L'ELD est composée de 15 à 17 personnes, avec un turnover important.

**SNAP** Le **SNAP** identifie plusieurs points qui peuvent expliquer les causes de la charge de travail et les difficultés rencontrées par le service indemnisation d'Annemasse :

- ✓ Une instabilité des effectifs qui découle conjointement de la problématique de la vie chère et de la proximité de la Suisse qui peut inciter certains collègues à travailler en Suisse.
- ✓ Un absentéisme chronique (arrêt maladie, mutation, démission, etc.) qui détériore le ratio charges / ressources et qui augmente la pression et endommage les conditions de travail.
- ✓ Une photographie et une réputation fondée sur la situation décrite qui n'incite pas les agents à se positionner sur le site d'Annemasse.

Ce sujet est connu et perdure depuis de nombreuses années sur ce territoire.

La Direction du site indique mettre beaucoup d'énergie à recruter, former et faire monter en compétence des agents qui ne s'inscrivent pas toujours dans la durée et cherchent à se faire muter dans une région moins chère dès que l'opportunité se présente. Ce turn-over n'est pas productif pour le site et peut générer une certaine démotivation et épuisement pour l'équipe en place. Le **SNAP** est conscient des efforts réalisés par la Direction Départementale et l'équipe de Direction pour pallier ce turn-over.

Dans ce contexte, il faut observer qu'une majorité des dossiers sont frontaliers, ce qui génère des opérations de saisie manuelle entraînant une augmentation des temps de traitement.

Le **SNAP** est convaincu de la nécessité de réfléchir à la problématique de la vie chère qui concerne l'ensemble du site d'Annemasse et plus globalement la totalité des sites frontaliers. L'identification des territoires éligibles à la vie chère est de la compétence du Gouvernement. Néanmoins, France Travail doit explorer des pistes en interne pour pallier cette difficulté financière mais aussi la question du logement en renforçant le partenariat avec les organismes sociaux compétents.

Le **SNAP** est favorable aux opérations de mutualisation qui permettent de soulager les équipes d'Annemasse et diminuer les conséquences découlant d'un niveau d'instances important. Nous observons les résultats positifs issues de la mutualisation avec les équipes de Seynod et l'accompagnement des nouveaux recrutés par le site de Meythet (6500 attentes en juillet contre 10000 en juin).

Le **SNAP** rappelle sa demande d'un appui régional pour les agences en difficultés sur l'indemnisation, la solution ne pouvant pas être locale uniquement.

**SNAP**

PROCHE, ACTIF, humain !

Syndicat **NA**tional du **Pe**rsnnel de France Travail

**REGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES**

Cliquez ici pour adhérer au SNAP

[syndicat.snap-ara@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap-ara@francetravail.fr) [www.snap-francetravail.fr](http://www.snap-francetravail.fr)



## RÉUNION DU 31 JUILLET 2025

### 2/4

**CSE**
**Auvergne  
Rhône-Alpes**

### Infiltrations à l'agence de Bron

L'agence de Bron a rouvert ses portes au public ce mardi 29 juillet après la réalisation de travaux d'assainissement, malgré l'opposition initiale du bailleur qui souhaitait attendre l'expertise judiciaire qui aura lieu le 12 septembre, en présence du bailleur, du syndic et de l'agence. France Travail a attaqué le bailleur en justice et il se retourne contre le syndic.

Actuellement, l'agence est ouverte au public, mais deux zones restent inaccessibles. D'autres travaux ne pourront pas être effectués avant l'expertise. Une salle d'atelier reste condamnée, mais il n'y a plus de fuites à déplorer pour l'instant, la climatisation fonctionne et un ménage important a été réalisé. La direction nous a indiqué que les collègues étaient heureux de réintégrer l'agence.

**SNAP** Les élus du SNAP ont demandé à être destinataire des préconisations à la suite des analyses réalisées pendant la fermeture du site. Nous avons demandé combien d'agences dans la région étaient concernés par cette situation avec plusieurs bailleurs.

### Incendie à l'agence d'Aubenas

L'agence a également pu rouvrir le mardi 29 juillet avec un accueil physique très limité, la porte qui a été endommagée est une évacuation et elle n'a pu être encore remplacée à cause des délais liés à l'enquête et à l'assurance. Son changement est prévu pour la première semaine d'août, ce qui permettra un retour à une situation plus normale, même si une zone de l'agence reste fermée dans l'attente de travaux.

Les travaux en lien avec le plan de sécurité initialement prévus pour 2027 à Aubenas vont être avancés et réalisés dès cette année. Pour renforcer la sécurité du site, un éclairage avec détecteur de mouvement et un système de vidéosurveillance devraient être mis en place, répondant ainsi à une demande du **SNAP**.

### Inondation à l'agence de Lyon Albert Thomas

La rupture d'une canalisation, en lien avec des travaux à proximité de l'agence, a causé une importante inondation, le mercredi 9 juillet. L'eau ayant pénétré dans le site, la direction a décidé de le fermer et de mettre les agents en télétravail. Le site est resté pour permettre un nettoyage en profondeur avant réouverture au public. La climatisation est en panne et une première vague de ventilateurs a été livrée, en attente de réapprovisionnement. Deux collaborateurs ont vu leur véhicule impacté, leur situation est gérée par la direction, notamment avec la prise en charge d'un véhicule de location.

### Point d'étape sur l'accompagnement intensif

Par rapport au nombre envisagé de portefeuilles à fin juin qui était de 648, il y a réellement 653 portefeuilles d'accompagnement intensif. Le nombre de demandeurs d'emploi par portefeuille se rapproche de l'objectif de 50, avec une moyenne actuelle d'environ 40, ce qui est conforme à la tendance nationale. Il y a eu 27 600 entrées en portefeuille ce qui représente, 47% de l'objectif régional de 59 600, ce qui est également conforme avec le niveau national. Concernant l'objectif d'accompagnement des bénéficiaires du RSA (BRSA), l'objectif régional de 18 600 entrées n'a pas encore été atteint. L'objectif national est de 190 000 BRSA en accompagnement intensif, un travail sera conduit sur le sujet avec les directions départementales.

Le DDO a indiqué qu'il était parfois préférable de mener un seul entretien de qualité plutôt que 2 entretiens courts qui ne déboucheraient sur rien, il s'agit d'une marge de manœuvre laissée aux conseillers. Un [pratic'accompagnement intensif](#) a été mis à disposition des agents début juillet avant la mise à la disposition d'un pratic « gros portefeuilles » à venir pour septembre.

**SNAP** Les élus du SNAP ont alerté sur les 15 heures d'activité, malgré une volonté d'informer de la Direction, nous constatons que les consignes varient d'une agence à l'autre, ce qui n'est pas normal en termes d'équité pour les demandeurs d'emploi.

Le DR a indiqué que les modalités d'application peuvent varier selon les réalités du terrain, mais la direction va s'assurer que l'information soit bien relayée de manière uniforme.

### Point d'étape relatif à l'instruction du 26 juin 2025

Le directeur régional a rappelé qu'une instruction conjointe des ministères de l'Intérieur et du Travail, signée le 26 juin 2025, vise à faciliter l'intégration des étrangers non communautaires en situation régulière sur le marché du travail. L'instruction a été diffusée aux préfets, à France Travail et à l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), après des expérimentations déjà menées en Île-de-France, dans les Hauts-de-France et en Bretagne. Cette instruction est à ne pas confondre avec l'introduction de main d'œuvre étrangère. Un point d'étape fera fait lors d'un prochain CSE, des travaux étant toujours en cours avec la préfecture de la région Auvergne-Rhône-Alpes pour étudier la mise en œuvre de cette instruction. La mise en œuvre de l'instruction prendra du temps en raison de la période estivale et des négociations à venir, notamment avec le corps préfectoral.

Principaux objectifs et actions de l'établissement :

**Accélérer le parcours des demandeurs d'emploi** : France Travail est attendu sur la réduction des délais d'inscription pour les étrangers non communautaires. Le processus, qui était souvent long et non systématique, doit être accéléré, notamment en mobilisant la Formation en Français Langue Étrangère (FLE).

**Renforcer la collaboration avec l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration** : Des relations opérationnelles étroites existent déjà et l'établissement travaille à mettre en place des échanges de données plus automatisés avec l'OFII.

**Développer le FLE** : L'établissement doit mobiliser davantage de budgets pour le FLE. Il est essentiel que cette formation soit associée à une formation professionnelle pour accélérer l'intégration économique.

**Impliquer les entreprises** : Il est indispensable de mobiliser les entreprises, en particulier celles des secteurs en difficulté de recrutement (hôtellerie-restauration, métallurgie, services à la personne, etc.). Le Réseau pour l'emploi, notamment les comités locaux, est crucial pour cette démarche.

**SNAP** Les élus du SNAP ont rappelé que de nombreux demandeurs d'emploi sont en attente de formations FLE. Comment vont se présenter les formations FLE pro ?

Il semble important pour le Directeur Régional de disposer d'un budget dédié pour le financement de ces formations, pour lui un financement, sans doute au niveau de l'État, sera nécessaire.





## RÉUNION DU 31 JUILLET 2025 3/4

**CSE**
**Auvergne  
Rhône-Alpes**

Le Directeur Régional a précisé que l'établissement ne dispose pas encore de chiffres précis, car ses données ne correspondent pas à celles de l'OFII. L'établissement compte les étrangers inscrits comme demandeurs d'emploi, tandis que l'OFII comptabilise l'ensemble des étrangers.

Le directeur régional a rappelé que les différents statuts (contrat d'intégration républicaine, protection internationale, etc.) peuvent entraîner des droits et des accompagnements spécifiques.

L'établissement continuera de travailler en étroite collaboration avec les entreprises et les branches professionnelles pour mener à bien ce projet.

### CONSULTATION SUR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) est un document obligatoire en France dont l'objectif principal est de recenser et d'évaluer l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs au sein de l'entreprise, afin de mettre en place des actions de prévention et de protection adaptées.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels doit contenir :

**L'identification des dangers** : Il s'agit de lister toutes les situations, équipements, produits ou procédés susceptibles de causer un dommage à la santé des salariés.

**L'évaluation des risques** : Pour chaque danger identifié, il faut évaluer la probabilité qu'un dommage survienne et la gravité de ce dommage. Cela permet de hiérarchiser les risques.

**La détermination des actions de prévention** : Sur la base de l'évaluation des risques, l'employeur doit définir les mesures à prendre pour éliminer ou réduire les risques. Cela peut inclure des formations, des modifications d'équipements, des aménagements de locaux, etc.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels doit être mis à jour au moins une fois par an, ou lors de toute modification significative des conditions de travail et doit être tenu à la disposition des salariés, des représentants du personnel, de l'Inspection du Travail, de la médecine du travail.

**SNAP** Dans un contexte national tendu et parfois anxiogène, l'évaluation des risques professionnels et la mise en œuvre du programme annuel de prévention est déterminant pour assurer et améliorer la sécurité et la santé physique et mentale des salariés.

2025 est marquée par de nouvelles organisations et missions confiées à France Travail. Pour garantir un niveau acceptable de qualité de vie au travail et maîtriser les risques psychosociaux, l'établissement doit en coopération avec le collectif et à chaque fois que cela sera nécessaire, mener les analyses permettant d'éviter les risques, de les combattre à la source et d'adapter le travail pour encore mieux protéger les agents de France Travail.

Sur les 11 risques identifiés, le **SNAP** observe que ceux liés directement à la sécurité sont globalement maîtrisés grâce aux actions et contrôles mises en œuvre par France Travail et issues du Code du Travail et de la réglementation ERP.

Le **SNAP** identifie quatre risques prioritaires : les risques d'agressions, les risques d'attentats, les troubles musculosquelettiques et les risques psychosociaux.

Conscient des efforts de l'établissement en ce qui concerne la maîtrise des risques d'agression et les risques d'attentats, nous devons néanmoins et collectivement rester conscients de la nécessité d'adapter les mesures de prévention en corrélation avec l'augmentation des agressions et de leur gravité.

En matière d'agression, le **SNAP** est favorable au principe de tolérance zéro. Chaque agression doit faire l'objet d'un signalement et de mesures graduées suivant la gravité des violences.

Le **SNAP** observe que le retour sur les actions mises en œuvre à la suite d'une agression auprès des victimes n'est pas encore systématique.

Le **SNAP** est favorable à une réflexion sur l'utilité de faire apparaître le nom des agents sur certains courriers. Nous préconisons par exemple que sur les courriers sensibles (ex. : les trop-perçus) ne figurent pas le nom des agents.

En ce qui concerne les risques psychosociaux, le **SNAP** pose une alerte sur la mise en œuvre effective des plans d'actions et de leurs impacts sur la qualité de vie des agents. Nous soulignons une nouvelle fois le sentiment de perte de sens au travail chez les agents. Nous ne manquerons pas d'être force de proposition sur ce sujet.

D'autre part, le **SNAP** a toujours été favorable à l'association des agents qui sont au plus près du terrain pour l'élaboration des Documents Unique d'Évaluation des Risques Professionnels. Cette bonne pratique avait été initiée par l'établissement l'an dernier. Nous ne retrouvons pas cette opportunité dans les documents remis cette année. Le **SNAP** souhaite savoir si la participation d'agents qui œuvrent au plus près du terrain est toujours d'actualité.

Enfin, le **SNAP** insiste sur la nécessité de partager et présenter le Document Unique sur l'ensemble des sites et à l'ensemble du personnel. C'est un moyen de développer et maintenir un niveau d'information homogène et impulser que la sécurité est l'affaire de tous.

Globalement, le **SNAP** est conscient des efforts déployés par la direction pour professionnaliser la démarche de maîtrise des risques professionnels.

Par conséquent, le **SNAP** rend un avis favorable.

### DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU BOUQUET DE SERVICES DES PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL

Le document présenté est la suite de celui présenté au CSE de février 2025 et pour lequel nous avons fait [un résumé](#).

Une évolution du Système d'Information (SI) est nécessaire pour sortir de l'outil GSP qui repose sur une logique prestations pour aller vers une logique de services. Le SI doit permettre une meilleure intégration des services des psychologues du travail dans le suivi global des demandeurs d'emploi. Les échanges avec les animateurs régionaux des psychologues ainsi que les psychologues du travail ont permis d'identifier des besoins métiers :

**SNAP**

 PROCHE, ACTIF, **humain** !

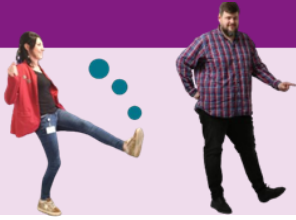
SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

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

Je clique, j'adhère !





## RÉUNION DU 31 JUILLET 2025

### 4/4

**CSE**
**Auvergne  
Rhône-Alpes**

- Les psychologues n'ont pas de portefeuille dédié et interviennent sur sollicitation du conseiller référent CDDE ou du CDE, le suivi principal du demandeur reste assuré par le conseiller référent.
- Sur la traçabilité des interventions, il convient de distinguer deux types d'accompagnements individuels : l'accompagnement à l'évolution professionnelle et l'accompagnement à la redynamisation. Le SI doit permettre de tracer les accompagnements collectifs réalisés par les psychologues, ainsi que les ateliers animés ou coanimés par les psychologues.

Malgré un test réalisé sur 5 régions, des travaux sont encore en cours pour prendre en compte les besoins de compétences des psychologues du travail sur la santé psychique et la psychopathologie, les concepts et dimensions psychologiques et les techniques d'entretien.

La fiche métier doit être mise en cohérence avec le référentiel des compétences, mais il est nécessaire de travailler sur l'élargissement des conditions et des critères de recrutement, l'acculturation des managers et le code de déontologie notamment.

Le déploiement national interviendra début 2026.

## REFONTE DU SCRIPT D'INSCRIPTION ET SUR L'ORIENTATION AUTOMATIQUE DES DE

L'établissement a mis en place un nouveau script d'inscription depuis le 4 juillet, il intègre un questionnaire d'orientation et permet une orientation automatique des demandeurs d'emploi.

Ce nouveau processus a permis de réduire le temps nécessaire pour s'inscrire, passant de 45 à 25-30 minutes pour les personnes autonomes sur le plan informatique. Les questions sans lien avec les allocations ont été allégées.

Un point de vigilance a été soulevé concernant les "faux primo-inscrits", des personnes déjà enregistrées qui sont orientées par erreur vers un entretien. Ces cas nécessitent une gestion manuelle de la part des agents.

Le questionnaire d'orientation inclut un profil de compétences facultatif. Si un demandeur d'emploi ne le remplit pas, le conseiller doit y revenir lors du premier entretien d'accompagnement. Par ailleurs, des informations incohérentes peuvent bloquer l'orientation automatique, ce qui représente environ 14% des cas.

**SNAP** Les élus du **SNAP** regrettent cette présentation tardive, après la mise en place du script, alors même que le document a été présenté au Comité Social et Économique Central en juin.

## BILAN EXPLOR'MÉTIERS

Un an après la présentation de la plateforme explor'métiers au **CSE de juillet 2024**, les élus souhaitent avoir un point sur cet outil. Le directeur Talents et Parcours a présenté les premiers retours sur l'utilisation de la plateforme dans la région. Ce service, ouvert le 1er septembre 2024, est une plateforme digitale qui permet aux agents de France Travail de se renseigner sur d'autres métiers et d'échanger avec leurs collègues.

En Auvergne-Rhône-Alpes, 687 agents se sont inscrits depuis l'ouverture soit plus de 10% de l'effectif. On retrouve 77 éclaireurs (agents qui partagent leur expérience), majoritairement des agents de la filière relation de service (40), des managers (21) et des agents des fonctions support (16). La plateforme a connu un pic d'inscriptions au démarrage, avec 150 nouveaux utilisateurs, puis une stabilisation avec 20 à 50 inscriptions par mois.

Depuis le lancement d'explor'métiers, 171 immersions ont été réalisées, la moitié d'entre elles ont eu lieu au sein de la région, et l'autre moitié entre des agents de régions différentes. La plupart des immersions se font par visioconférence.

Les recherches principales concernent le poste de conseiller emploi / de conseiller en contrôle de la recherche d'emploi (CRE) avec 11 immersions en présentiel et 69 en visio conférence, en lien avec les efforts de communication et de recrutement sur le CRE. Le poste de responsable d'équipe a représenté 4 immersions en présentiel et 39 visio conférences, le poste de conseiller GDD a conduit à 17 visio conférences, et il y a eu 13 visio conférences pour le poste de référent métier.

Il a précisé que les immersions en présentiel sont possibles, sous réserve de l'accord du manager. La plateforme est accessible à l'ensemble des agents au niveau national, ce qui permet des échanges entre différentes régions.

**SNAP** Les élus du **SNAP** auraient préféré que le support de présentation soit donné en amont du CSE pour une meilleure analyse. Pour le **SNAP**, il serait intéressant de pouvoir rentrer en contact avec un formateur permanent, mais aussi avec un formateur occasionnel, même si dans ce cas il ne s'agit pas d'un poste mais d'une activité transverse. Nous constatons qu'un grand nombre de fonctions support y sont représentées, y a-t-il eu des candidatures à la suite de ces échanges ?

La plateforme est accessible à tous les agents sans validation managériale préalable. Les agents peuvent s'inscrire, créer leur profil et contacter directement un "éclaireur" via la messagerie interne pour organiser des échanges. En moyenne, un agent qui cherche des informations a 2,5 échanges. Les échanges se font principalement par visioconférence et durent en moyenne une heure. Les immersions en présentiel sont aussi possibles, mais nécessitent la validation du manager et un accord de l'équipe RH, sauf pour des campagnes spécifiques comme celles concernant les équipes CRE.

Le demandeur propose des créneaux de rendez-vous à l'éclaireur. Le processus n'est pas instantané, et si une demande n'aboutit pas (faute de disponibilité), l'agent peut en solliciter d'autres. Il n'y a pas de planification des temps d'échange par le manager, l'établissement a fait le pari de la confiance sur le sujet. La direction n'a pas pu répondre sur le lien entre les candidatures et les immersions sur les fonctions support.

## ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES

Les élus du CSE ont mandaté la commission activités sociales et culturelles pour préparer les travaux de 2026 avec recherches de linéaires et réflexions / axes suites aux premiers constats de la campagne 2025, avec un budget prévisionnel de 240 000 € (230 000€ votés en 2024).

Un CSE extraordinaire sur les orientations en matière d'activités sociales et culturelles pour 2026 se déroulera le mercredi 8 octobre.

