

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

ARA

RÉUNIONS DU 27 JUILLET 2023

INFORMATIONS DIRECTION

VOS ELUS CSE

Cadres

Christian BEC
Jean-Pierre LEVASSEUR

Agents de maîtrise techniciens

Fatima CHIKHAOUI
Laurent MERIQUE
Stéphanie VILLEMIN
Pascal DAMBROSIO
Isabelle CHEVAL
Benoît LUCHEZ-GAUVIN
Joseph MEUNIER
Hicham JAKIR
Liliane GANI
Sébastien VACHER

Employés

Jean-Louis MURAT
Flora BIANCO
Sylvain BRUGIROUX
Catherine DE GAULMYN
Adeline SOUCHON
Moaad AKDI
Caroline BON
Pascal BANNWARTH

Représentante Syndicale

Isabelle DE OLIVEIRA

VOTRE DELEGUE REGIONALE

Isabelle DE OLIVEIRA

VOTRE DELEGUE REGIONAL ADJOINT

Joseph MEUNIER

SNAP France Travail

Les débats au Sénat sont achevés et le processus législatif se poursuit avec la présentation du texte à l'Assemblée Nationale à la rentrée et un vote à l'automne. Le texte a été modifié par les sénateurs qui ont proposé le maintien du nom de Pôle emploi ainsi que des modifications sur les droits et devoirs des bénéficiaires du RSA. Des modifications concernent le contrat d'engagement, avec la proposition du niveau d'intensité d'accompagnement requis auquel correspond une durée hebdomadaire d'au moins 15 heures.

Le réseau France Travail intègrera plus de structures comme les entreprises adaptées, les maisons de l'emploi et les PLIE.

La possibilité pour l'Etat de proposer des formations à distance a été supprimée.

Une proposition de réouverture du droit d'option a été faite mais n'a pas été intégrée dans le projet de loi.

SNAP L'expérimentation BRSA

Le DR est allé passer une demi-journée au sein de l'agence de Givors pour rencontrer les collègues et les représentants des différents partenaires (Métropole, CAF, MMIE, Sytral...). L'importance de ce projet porte sur le partenariat. Un LAB a été organisé, porté par la métropole et pôle emploi avec la présence de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités et d'une vingtaine de partenaires. Le thème était la coopération et la co-construction pour avoir une vision identique sur les diagnostics, l'accompagnement et la feuille de route. L'équipe entreprise de Givors a proposé au DR une feuille de route jusqu'au 31 décembre pour faciliter le retour à l'emploi des demandeurs. Dans ce cadre, le DR a souhaité que le MEDEF s'investisse et que les entreprises deviennent des acteurs majeurs du dispositif.

Tous les bénéficiaires du RSA qui n'étaient pas suivis ont été invités aux Réunions d'Informations et d'Orientation (RIO) pour être accompagnés. Ces RIO permettent de lever des freins à la mobilité, des difficultés de santé et permettent aux bénéficiaires d'être informés sur leurs droits à prestation. Persiste un point d'achoppement majeur sur le partage d'outil numérique, avec aujourd'hui un fonctionnement sur papier scanné au format PDF. La métropole veut assurer son autonomie numérique et recherche avec la DSI des passerelles d'échange sur le sujet.

Pour le **SNAP**, il s'agit là d'un enjeu capital dans le cadre de la mise en place de cette expérimentation et plus largement de France Travail.

Le DR précise que les effectifs sont suivis et seront renforcés en fonction des besoins. La taille actuelle des portefeuilles est environ de 60 personnes pour une cible à 70.

SNAP Statistiques sur les chiffres du chômage

La catégorie A est en hausse de 0,3% sur le trimestre, mais en baisse sur un an de -5,1%, Le taux de chômage sur les catégories ABC est en baisse de -0,3% sur le trimestre, et de -1,8% sur un an. Tous les départements sont en baisse sur un an, mais sur le trimestre, on constate des hausses sur les départements du Cantal +2.5%, du Puy de Dôme +0.9% et du Rhône +0.9%.

Cette hausse concerne principalement les jeunes hommes, les moins de 25 ans sont en hausse de 2,4%. Les chiffres concernant les seniors sont plutôt bons avec une baisse sur le trimestre de -1,4% et une baisse sur l'année de -8,2%.



RÉUNION DU 27 JUILLET 2023 (2/4)

CSE

ARA

SNAP Nouvelle mesure dans le cadre du plan de sobriété énergétique

Le gouvernement a rendu possible depuis le 24 avril la suppression de l'eau chaude dans les sanitaires. Cette mesure concernera tous les sites à l'exception de Scènes & images qui dispose d'une douche pour les personnes qui viennent participer aux castings. L'utilisation d'une eau à 15°C permet d'économiser 82% d'énergie par rapport à une eau chauffée à 38°C. Cette mesure n'impacte pas les cuisines ou l'eau chaude sanitaire sera maintenue pour la vaisselle.

CONSULTATION SUR LES EQUIPEMENTS TECHNIQUES DE SECURITE

Le déploiement du nouveau système d'équipements techniques de sécurité se fera par étapes, les 100 sites ne pouvant être couverts en même temps.

La priorité sera donnée aux sites avec un nombre important d'incidents, aux sites équipés en fibre optique (nécessité technique), puis sera fonction de l'analyse des chargés de sécurité et de leur connaissance des sites.

Le nouveau maillage des caméras de vidéo protections permettra de supprimer les angles morts qui pouvaient encore exister. Vous pouvez retrouver notre présentation du dispositif dans le [compte rendu du CSE de juin](#).

Le **SNAP** revendique depuis plusieurs années la mise en place d'équipement technologique de sureté ayant un impact dissuasif et permettant de tracer les incidents éventuels. Le dossier présenté va dans le sens des demandes que nous avons portées. En revanche, les équipements en question doivent être à la fois maîtrisés et utilisés et à la fois implanté au bon endroit.

Le **SNAP** émet un avis favorable sur le dossier présenté.

Cependant, la sureté technologique est un des éléments permettant de sécuriser les biens et les personnes mais elle implique d'autres axes d'actions (formation des agents, organisation des espaces adaptées, prévention, etc.). Nous notons et regrettons qu'en 2023, seulement 1/3 des agences soient formées sur le champ des intrusions armées.

SITUATION D'ALBERTVILLE

Un incendie a eu lieu dans la nuit du 10 au 11 juillet dans la zone d'accueil de l'agence d'Albertville. Lors des émeutes qui ont eu lieu début juillet, des véhicules ont été incendiés et le feu s'est propagé jusqu'à un camion qui réalisait des travaux sur le toit de l'immeuble, ce qui a enflammé le bâtiment. L'alerte a été donnée rapidement par une collègue habitant à proximité de l'agence.

Suite à l'incendie du site, les collègues que nous avons joints nous ont fait remonter que tout a été géré avec beaucoup d'efficacité et de réactivité, toutes les mesures adaptées ont été mises en place.

Le **SNAP** souligne l'excellente prise en charge des services de la DT et de la DR, et la solidarité des partenaires..

Les agents ont été positionnés en télétravail. Les partenaires et la mairie mettent des salles à disposition pour assurer les réunions prévues avec les usagers. Tous les jeudis, une salle est mise à disposition par un partenaire pour permettre aux agents de se retrouver pour leur réunion et maintenir le lien. Le maire a rouvert une salle pour les réunions collectives de l'agence.

Les agents ont pu récupérer leur matériel. La DAPE tient tous ses agents informés de l'évolution de la situation et est très présente. L'expert est passé rapidement et a donné son aval pour la réalisation des travaux de nettoyage, il repassera une fois ces travaux réalisés. La structure du bâtiment n'a pas été touchée, mais les pompiers et une commission de sécurité devront donner leur accord avant la réintégration des agents.

La mission locale prête sa zone d'accueil quatre matins par semaine. Un service civique est présent pour accueillir les demandeurs qui ont besoin d'accéder à des bornes et un agent est présent en soutien si besoin. Les agents font des entretiens chez des partenaires. Des agents ont été accueillis en proximité à Montmélian et Saint Jean de Maurienne. Les deux volontaires en service civique sont formés et tutorés à Moutiers.

Une réouverture partielle à la rentrée est envisagée, mais il s'agit d'un chantier qui durera plusieurs mois avant un retour à la normale. L'enjeu important est de pouvoir préparer la saison d'hiver dans les meilleures conditions.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 27 JUILLET 2023 (3/4)

CSE

ARA

Plan de sécurisation du CRI

Le plan est construit autour de trois axes : La formation des conseillers, un diagnostic d'organisation par agence et le suivi de la montée en charge des indicateurs de performance.

Les conseillers sont formés sur 3 modules : agir pour sécuriser les demandeurs d'emploi sur leurs droits, la démarche gestion des portefeuilles indemnisation et la priorisation des activités.

La direction régionale a décidé la mise en place d'une formation Pratic' parcours indemnisation à destination des REA GDD à l'image de ce qui se fait depuis 18 mois pour les REA entreprises. Le but est de permettre aux REA de connaître les actes métiers et leurs impacts sur les indicateurs. Cette formation a été créée en interne entre DDO et DPO. Des sessions pilotes ont eu lieu en avril et juin sur la DT Loire/Haute Loire, avec des retours positifs. Une généralisation est prévue et les formateurs ont pu s'approprier le module pour déployer la formation d'une durée de 2 jours à compter de septembre.

Neuf webinaires ont été organisés en fonction des demandes des conseillers GDD. Depuis le mois d'avril, une synthèse mensuelle d'une heure est organisée pour faire le point sur les nouveautés qui concernent la GDD.

Onze tutoriels ont été mis en place pour aider les conseillers sur des thèmes précis (SAE, Certification des identités, Subrogation ASS AAH, CSP...). L'intranet régional sur la gestion des droits a été renouvelé.

Aujourd'hui il y a 757 portefeuilles CRI pour 852 conseillers GDD, les autres étant en cours de formation. La Direction souligne que les collègues du réseau apprécient ces évolutions, à la fois pratiques et expertes. La taille moyenne des portefeuilles est de 702 demandeurs contre 663 au national.

Ces évolutions ont un impact positif sur l'IND2 (satisfaction des demandeurs vis-à-vis des informations sur leurs droits) est en hausse régulière avec un taux de 74,1% en juin 2023 en ARA contre 69,2% en 2022.

Le **SNAP** a demandé le poids des portefeuilles par territoire, ce qui permettrait d'identifier les zones les plus en difficulté, ainsi que le volume maxi et mini des portefeuilles. Ces données nous permettraient d'évaluer les disparités.

La taille de portefeuille la plus basse est en Haute-Savoie Léman avec 655 demandeurs d'emploi (nombre lié à un grand nombre de travailleurs frontaliers) et la plus haute, en Isère avec 749 demandeurs d'emploi.

Le **SNAP** a demandé si les CDD de 18 mois recrutés par anticipation des départs en retraite, qui arrivent à terme au 30 septembre 2023 vont être titularisés et le volume de CDI que cela représente.

Le DR rappelle qu'il est dans cette optique, mais que tous ne seront pas titularisés, la montée en compétences n'étant pas forcément suffisante, et certains collègues ont refusé la titularisation.

Pour autant, le DR va renouveler cette opération et assume d'être au-delà du poids OPERA prévu au national. Il y a 25 nouveaux contrats pro. L'âge moyen des recrutés est de 50 ans avec des niveaux de formations qui ne correspondent pas forcément au BAC+2 habituel du fait de leur expérience. 7 personnes relevaient des minima sociaux, et 4 sont bénéficiaires d'une RQTH.

Le **SNAP** demande à ce qu'on priorise le recrutement des conseiller à l'emploi qui souhaitent évoluer vers l'activité GDD plutôt que de privilégier des recrutements externes. En effet, nous sommes alertés par des collègues qui essaient de muter ou de passer sur un poste de conseiller GDD sur leur site sans succès depuis longtemps.

Le **SNAP** renouvelle sa demande de mutualisation et/ou de mise en place d'équipe renfort pour pallier les départs et les absences de GDD afin de prendre en charge les portefeuilles concernés.

THEMATIQUE SANTE, SECURITE, CONDITIONS DE TRAVAIL

Accidents de travail

Au deuxième trimestre 2023, il y a eu 47 déclarations d'accident de travail dont 18 correspondent à des accidents de trajet, chiffre en baisse par rapport au 1^{er} trimestre. Sur les 111 déclarations d'accidents du travail, 99 sont toujours en cours d'instruction. Aucune déclaration n'a fait l'objet d'un rejet.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 27 JUILLET 2023 (4/4)

CSE

ARA

Incidents à l'accueil

On constate une légère hausse des signalements par rapport au 1^{er} trimestre 2023. Il ne s'agit pas forcément d'une hausse des agressions, mais peut être une hausse des déclarations par les agents pour les mêmes événements.

Suite à l'intervention du service sûreté-sécurité sur l'agence d'Annemasse, on constate une légère baisse des fiches de signalement. Après une baisse des signalements sur Villeurbanne au 1^{er} trimestre, on constate une forte hausse ce trimestre (19 contre 7 au premier trimestre). Les fiches de signalement sont en hausse sur la DT Isère, particulièrement sur les agences de l'agglomération Grenobloise.

Aménagements de postes

L'article II-2 de l'accord pour l'emploi des personnes en situation de handicap à Pôle emploi instaure un point semestriel en CSE sur les aménagements de poste. Les 320 aménagements concernent 150 agents. Les demandes portent essentiellement sur des fauteuils (94), des souris verticales ou rollers mouse (48), des bureaux (33), mais peuvent également concerner des repose-pieds, (26), des claviers (23), des écrans (10), des supports de documents (10) et des bras articulés pour écran (8).

POINT SUR LA SITUATION DU PUY-EN-VELAY

Comme demandé par le **SNAP** à l'occasion du CSE extraordinaire du 26 mai 2023, la direction fait un point sur les mesures prises sur le site du Puy-en-Velay.

Les entretiens disciplinaires ont eu lieu et les agents ont été informés des sanctions prises à leur rencontre. Des ateliers ont commencé à se mettre en place en juillet et se poursuivront jusqu'en septembre pour que tous les agents aient la possibilité d'y participer. Ils sont menés par une chargée de mission de la DT qui n'a pas de connaissance particulière du site. La DTD se rend toutes les semaines sur le site, l'ELD va suivre un coaching.

Une réorganisation de l'agence située sur 3 étages va être envisagée afin de mieux utiliser les locaux compte tenu du télétravail en attendant le déménagement de l'agence prévu pour juin 2025.

Le DR a indiqué bien connaître le site qu'il a ouvert en tant que DR Auvergne en 2009 et il va suivre la situation, et l'établissement fera si besoin appel à un regard neutre et extérieur.

POINT DE SUIVI SUR LE PLAN D'ACTION POUR L'AGENCE DE VILLEURBANNE

Une nouvelle semaine blanche sur la GDD va être mise en place en septembre. Les attentes sont passées de 10 000 à 6 000. Les réponses CVM de 1^{er} niveau sont traitées par les collègues CDDE, et les réponses de 2^e niveau sont affectées par le REA GDD.

La mise en place d'une nouvelle semaine blanche semble nécessaire. Cependant, pour le **SNAP**, la charge ne peut pas reposer que sur les agences du Rhône et une mutualisation sur la région doit être envisagée. Cela permettrait de maintenir l'appui à l'agence de Villeurbanne sur la durée jusqu'à traiter toutes les attentes. La gestion des CVM par les CDDE a forcément un impact sur l'accompagnement des demandeurs et ne doit pas être une solution pérenne.

Un plan de formation interne est en cours pour faire monter en compétences les collègues GDD afin d'avoir une couverture complète des activités. Le DT estime qu'à date, 30% des activités GDD sont couvertes à Villeurbanne. Le déploiement du CRI permettra de réduire les flux mais doit s'appuyer sur des compétences solides pour être efficace.

Le travail sur la réorganisation de l'accueil est en cours, le site a enfin été doté d'une borne d'identification qui permettra de soulager les collègues sur l'accueil. Il y a désormais deux bornes d'AIC, contre 3 jusqu'à présent.

Le **SNAP** salue ce travail nécessaire sur la zone d'accueil, mais la rentrée de septembre permettra de voir s'il est réaliste au vu du flux des demandeurs d'emploi.

Une formation externe sur la gestion des comportements déviants se met en place par session de 10 à 12 agents. Des recrutements sont en cours. L'agent de médiation à l'accueil sera recruté au dernier quadrimestre.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

SNAP

