

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

ARA

RÉUNIONS DES 25 & 26 MAI 2023

INFORMATIONS DIRECTION

VOS ELUS CSE

Cadres

Christian BEC
Jean-Pierre LEVASSEUR

Agents de maîtrise techniciens

Fatima CHIKHAOUI
Laurent MERIQUE
Stéphanie VILLEMEN
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



Point d'informations sur France Travail

Peu de nouvelles informations. Le DR a rappelé que le rapport de 269 pages liste 99 propositions consistant en des principes généraux qui vont s'étaler sur 4 ans, jusqu'en 2027. Une co-construction avec le terrain est demandée, au plus près des territoires. Des expérimentations existent, d'autres débiteront avec des régions volontaires, mais la région ARA n'est pas candidate.

Le projet de loi a été présenté en Conseil des ministres et sera présenté à l'assemblée. Il y aura probablement de nombreuses différences par rapport au rapport du préfigurateur. Une fois le projet débattu à l'assemblée nationale, il y aura des navettes avec le Sénat, la version finale tiendra donc aussi compte des avis des élus locaux. Quels que soient les acteurs concernés, il y a déjà des réactions de structures pour faire évoluer la loi.

Pour le **SNAP**, les comités France Travail sur 4 niveaux (national, régional, départemental et blocs communaux) peuvent rendre difficile la mise en œuvre des décisions et générer une hétérogénéité des services.

L'élargissement des publics à recevoir du fait de l'inscription systématique de toute personne en insertion sociale et/ou professionnelle va inexorablement augmenter la charge de travail et les flux !

Les collègues sont inquiets sur l'impact de la transformation de Pôle emploi en France travail tant sur le plan des conditions matérielles, que sur le plan des ressources humaines et financières. Les difficultés rencontrées lors de la création de Pôle emploi ont laissé des traces dans les mémoires.

Le DR dit comprendre toutes les interrogations, il ne s'agit pas de la situation de 2009 et la création de Pôle emploi. 4 ans pour la mise en place peuvent paraître courts mais cela laisse aussi du temps. Le DR rappelle qu'il n'y a pas de convergence de statuts prévue à ce jour entre les différents opérateurs du réseau France Travail à savoir France Travail ex-Pôle emploi, France Travail jeunes et France Travail Handicap.

Pour les charges et les moyens, nous n'avons pas les éléments sur la sous-traitance, les embauches de CDD ou CDI, mais tout n'est pas une question d'effectifs. Les entreprises devront s'engager. Thibaut Guilluy avant d'être préfigurateur de France Travail, est haut-commissaire à l'emploi et à l'engagement des entreprises et a donc vocation à engager les employeurs afin d'atteindre l'objectif du plein emploi.



Point sur l'expérimentation BRSA

L'expérimentation a débuté le 12 mai avec la mise en place de la réunion d'information et d'orientation (RIO) dont le but est d'orienter les bénéficiaires sur les trois parcours : emploi, équilibré socio pro, social. Dans le cadre de cette nouvelle formule de RIO, le présentisme a dépassé les 50% contre 35% précédemment. Pour l'instant, il n'y a pas d'impact sur l'activité. Sur les 76 présents, seuls 10 BRSA ont été orientés vers Pôle emploi, avec une seule nouvelle inscription. Les DE qui seront suivis par Pôle emploi sont reçus par un(e) conseiller(e) qui affectera les BRSA dans les différentes modalités de suivi.

Les DE sont convoqués par groupe de 10 à 12 personnes avec un parcours sur différents kiosques qui dure environ une heure. Différents partenaires sont présents, dont le Sytral pour permettre de créer des cartes de bus pour lever le frein de la mobilité.



RÉUNIONS DES 25 & 26 MAI 2023 (2/4)

CSE

ARA

La CAF est également présente pour étudier les droits des BRSA et vérifier qu'ils accèdent aux prestations pour lesquelles ils ont des droits.

Les pré-diagnostic sont réalisés par un conseiller accompagnement global, un travailleur social et 3 acteurs socio-pro de la métropole pour orienter vers l'opérateur en charge du parcours.

Les bénéficiaires sont aidés dans la prise de RDV.

L'équipe entreprise travaille avec les employeurs du bassin en leur suggérant de se tourner vers des publics auxquels elles ne pensent pas, et de favoriser les périodes d'immersions pour les BRSA. Un travail est fait avec les employeurs ayant signé la charte des 1000. La notion des 15/20H d'occupation a été supprimée du projet de loi mais reste actée dans la démarche : ce n'est pas le sujet essentiel des rencontres avec la métropole mais on maintient l'objectif retour à l'emploi.

Le **SNAP** constate que cette 1^{ère} expérimentation dans le cadre de la création de France Travail peine à démarrer. Pour l'instant, il n'y a toujours pas de centralisation des données informatiques au sein du système d'information de Pôle emploi, la Métropole préférant utiliser son propre outil.

SNAP

Accompagnement des agents en lien avec le procès pénal de Valence

Le procès va se tenir sur la 2^{ème} semaine de juin. Une réunion d'information, animée par Maître Alain Jakubowicz, avocat de Pôle emploi dans cette affaire, s'est tenue le vendredi 26 mai à destination des agents de Valence (basée sur la participation volontaire). Le but était d'expliquer comment se déroule un procès aux assises. 5 collègues devraient être appelés à témoigner. Ils auront un échange avec le conseil juridique de l'établissement. Le DR sera appelé à la barre en tant que dirigeant de Pôle emploi, même s'il n'était pas en poste en ARA à la date du meurtre. Ce procès dépassera le cadre du meurtre de Patricia Pasquion au regard des deux autres meurtres auquel s'ajoute une tentative de meurtre en plus.

SNAP

Programme Accueil et Relation Usagers (ARU)

Le programme ARU réinterroge plus globalement l'accueil et les relations avec les usagers, suite à la Mission Accueil menée en 2021, qui portait essentiellement sur l'accueil physique.

L'ARU englobe l'accueil physique, téléphonique et l'ensemble des contacts entre Pôle emploi et ses usagers sur tous les canaux sans toucher à l'offre de services. Le but est de « faire de l'accueil et de la relation usager un levier d'efficacité des services ».

L'ARU se répartit entre 3 enjeux majeurs, dans lesquels ont été définis des projets, déclinés en différents chantiers :

- 1- La qualité de la relation, sereine et rassurante pour les usagers comme pour les conseillers :
- 2- Un accueil plus efficace, via la diminution de l'accueil évitable et une meilleure mobilisation de nos services
- 3- Le renforcement de notre image et de la confiance en Pôle emploi.

Le **SNAP** souhaite rappeler que l'Accueil est essentiel à la satisfaction de nos usagers d'autant plus qu'avec l'arrivée de France Travail, nous allons accueillir un plus large public. Il est la clé d'entrée de la relation à Pôle emploi et requiert une compétence étendue. A ce titre, il faut valoriser cette activité, notamment au travers de la reconnaissance financière de la pénibilité et des compétences spécifiques nécessaires en situation d'accueil.

Le **SNAP** ne partage pas la perception mentionnée dans ce dossier pointant le caractère principalement administratif des visites sur site. Ce terme est réducteur pour nos collègues qui assurent l'accueil au quotidien. Les questions d'indemnisation (2/3 des questions à l'accueil) ou le financement des projets de formations ne peuvent être qualifiés de simples actes administratifs. Au contraire, ils requièrent de l'expertise pour répondre aux différentes sollicitations et besoins de l'utilisateur à hauteur de ce qui est nécessaire, plutôt que de le renvoyer sur différents canaux qui finissent par le désespérer.

Pour le **SNAP**, le 1^{er} constat à faire est l'appauvrissement des expertises du fait du remplacement à grande échelle d'agents expérimentés positionnés sur des dispositifs spécifiques (AIJ, CEJ, DTA, Acco glo, etc.) par des CDD dont le turn-over ne facilite pas le travail quotidien des CDI qui assurent ces activités socles et finissent par s'épuiser. On peut mettre en place tous les contrôles qualité imaginables, cela ne résoudra pas cette baisse d'expérience et de qualification qui est déterminante.

La direction identifie comme objectif la diminution du nombre de conseillers dispensés d'accueil. Pour le **SNAP**, cela pose avant tout la question de l'usure professionnelle générée par les conditions d'exercice des agents positionnés à l'accueil.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNIONS DES 25 & 26 MAI 2023 (3/4)

CSE

ARA

C'est d'abord sous cet angle qu'il faut s'interroger. L'agressivité et/ou les agressions verbales souvent générées par des questions sans réponse à l'accueil ou dont le traitement génère des tensions importantes. Cela conduit à des situations de mal être au travail, des arrêts de travail, des retraits de l'activité accueil voire des situations d'inaptitude.

Le 2^{ème} constat, est l'évolution sociétale des comportements à l'égard des services publics qui ont changé la nature des relations agents-usagers. Il ne s'agit pas seulement de développer des gestes métiers spécifiques à l'accueil. Le **SNAP** déplore que la question de la sûreté de nos accueils ne soit pas traitée dans ce dossier.

La réduction des flux à l'accueil grâce à la mise en place du CRI évoquée dans le dossier ne fonctionne que si les portefeuilles à prendre en charge sont en adéquation avec le temps de travail dont dispose l'agent. Donc, il y a toujours, sur un certain nombre de sites, des flux importants générés par des questions indemnisation.

Par ailleurs, quel sens peut-on donner à des indicateurs tels que le taux d'entretien en présentiel qui, de fait, génère des venues sur site sans réelle plus-value puisqu'il s'agit simplement d'atteindre un objectif quantitatif. Il faut faire confiance à l'expertise des conseillers qui sont les plus à même d'identifier la nécessité de recevoir en physique un DE en fonction des besoins qui sont les siens.

La réécriture et la simplification de nos courriers sont une impérieuse nécessité. Ils génèrent de nombreuses sollicitations inutiles. Les délais pour les adapter sont extrêmement longs. Nous espérons que les évolutions annoncées seront mises en œuvre rapidement avec, à tout le moins, une présentation préalable aux équipes avant diffusion.

La multiplicité des identifiants et mots de passe est aussi un point de difficulté et l'uniformisation des modes d'authentification est un progrès attendu.

L'ARU évoque aussi la notion de 1^{er} niveau de réponse, mais à défaut de définition, cela génère une variabilité de prise en charge des demandes. Pour autant, l'homogénéité des réponses prônée dans le dossier, ne doit pas se traduire par l'interdiction d'utiliser la profondeur de ses compétences au profit d'une « non-réponse » renvoyant le DE vers un autre canal, ce qui est très mal vécu par les usagers.

Nous avons un peu de mal à comprendre la concrétisation des ambitions affichées car à la fois il est évoquée la nécessité d'un 1^{er} niveau socle de réponses homogènes, et à la fois, il est évoqué la prise en charge globale et qualitative du DE avec le principe d'aller au-delà de sa demande, voire de partager et traiter les alertes sur son dossier. Ces ambitions paradoxales nous laissent très perplexes. Nous manquons d'illustrations concrètes derrière ces grandes lignes.

SNAP

Projet Lyon Villeurbanne 2023

Le **SNAP** a salué la prise en compte de ses demandes par la direction sur ce projet :

- La prise en compte des demandes de mobilité des agents de l'équipe régionale cadres qui souhaiteraient rejoindre une autre agence,
- L'accompagnement pour faciliter l'arrivée à l'agence de Villeurbanne, notamment par la mise en place d'un plan de formation.
- Le maintien de l'équipe DRTC presta/formation au sein de la DR.

Compte tenu de la prise en compte des demandes du **SNAP** notamment le maintien de l'équipe DRTC sur la DR, la prise en compte des souhaits de mobilité des collègues de l'ERC, le **SNAP** a émis un avis favorable.

SNAP

Point d'étape sur le plan d'action engagé à Villeurbanne Colin

Le DT du Rhône a présenté le plan d'action qui a été présenté au collectif le jeudi 11 mai 2023. Il a été construit autour de 4 axes avec pour objectif d'anticiper ou de faire face à certaines situations d'insécurité :

- ✓ Mise en place d'un agent de médiation (prestataire externe) dans l'espace d'accueil.
- ✓ Utilisation de tous les produits de formation interne autour de la gestion du stress et des accueils difficiles, certains agents (conseillers comme managers) n'ayant pas suivi l'ensemble de ces formations.
- ✓ Formation par un prestataire externe sur la gestion des comportements déviants, en complément de l'existant interne.
- ✓ Réorganisation de l'espace d'accueil.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNIONS DES 25 & 26 MAI 2023 (4/4)

CSE

ARA

Les élus du **SNAP** ont salué positivement la réorganisation de l'accueil pour remédier à l'absence de confidentialité des 3 bornes côte à côte inadaptées pour traiter les situations des DE portant à 80% sur de **l'indemnisation**. Le positionnement de ces bornes est trop proche de l'entrée et donne rapidement une sensation d'entassement qui peut conduire à augmenter les tensions. Par ailleurs, le nombre de caméras de vidéo-protection n'est pas suffisant pour un site de cette dimension et comporte trop d'angles morts.

La mise en place d'un agent de médiation et la formation des agents sur les situations difficiles sont également des pistes intéressantes, mais le problème de l'indemnisation n'est pas évoqué.

Aujourd'hui, les CDDE traitent des CVM indemnisation et répondent au 3949 indemnisation pour que les agents GDD puissent traiter les dossiers et avoir un taux de notification des droits dans les 21 jours (IND1) satisfaisant. Il faut qu'une solidarité régionale se mette en place pour permettre à l'agence de retrouver une situation normale.

Pour le **SNAP**, cela passera par une action coup de poing pour résorber le nombre des attentes, mais également par un accompagnement dans la durée afin que la situation ne se dégrade pas à nouveau. Une fois le problème de l'indemnisation réglé, le flux en agence se réduira naturellement et les CDDE pourront se concentrer sur l'accompagnement. Ce type d'opération est d'autant plus facile à mettre en place maintenant que les dossiers sont dématérialisés et ne nécessitent donc pas de déplacer des agents.

Le **SNAP** rappelle qu'il demande depuis plusieurs mois la mise en place d'une équipe de spécialistes de l'indemnisation qui pourraient intervenir en appui d'agences en difficulté pour éviter que les situations ne se dégradent sur la durée.

Le **SNAP** a alerté sur la dégradation de la situation qui est intervenue à l'occasion des vacances d'été en 2022, et alerte pour que la situation ne se dégrade pas à nouveau à l'occasion de l'été 2023.

Le DRAO a tenu à rappeler que les équipes de Villeurbanne effectuent leur travail. Très clairement, il y a des résultats à Villeurbanne, les entreprises sont satisfaites, les offres sont traitées. Il peut y avoir des éléments de charge, notamment au niveau de l'indemnisation, mais un travail sur le fond est réalisé, par exemple, sur la formation, il s'agit d'actions à long terme.

La réorganisation de l'accueil permettra l'ajout de caméras avec des positionnements plus judicieux. Le prestataire, au travers des vidéos et des audios pourra déclencher l'intervention des forces de l'ordre. Un retour caméra sera également installé dans l'espace de libre accès, les DE ayant conscience d'être filmés, l'agressivité diminue.

CSE EXTRAORDINAIRE DU 26 MAI 2023 SUR LA SITUATION DU PUY EN VELAY

Le 15 février 2023, la Direction a été alertée par le courrier d'un agent notifiant des difficultés dans sa relation interpersonnelle avec son manager et évoquant des faits de harcèlement. La DRAPS a ouvert une enquête interne conformément à la procédure interne pour ce type de suspicion. Le 16 mars, la direction a reçu 8 attestations signées et datées. L'enquête s'est poursuivie autour de ces personnes par des prises de rendez-vous. Le 21 mars, un élu a exercé son droit d'alerte, demandant de recevoir collectivement les agents. Une réunion a été organisée le 13 avril, avec 12 agents présents, puis un 2^{ème} temps avec l'ELD. A l'issue de ces réunions, et à la clôture de l'enquête conjointe le 10 mai, plusieurs décisions ont été prises et seront mises en œuvre après le CSE :

- ✓ Deux agents sont convoqués pour un entretien disciplinaire, les sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement (CCN art. 38)
- ✓ Mise en place d'un accompagnement individuel par le service QVT pour les agents qui le souhaitent
- ✓ Accompagnement collectif avec des mesures de médiation à des fins de cohésion et relations apaisées
- ✓ Accompagnement organisationnel de l'activité de management.

Le **SNAP** a pris en compte les échanges lors de ce CSE extraordinaire portant sur le site du Puy-en-Velay et pense que l'expertise repoussera dans le temps la résolution de la situation (2 à 3 mois de délai) sans pour autant apporter plus d'informations sur les problèmes. Le **SNAP** souhaite que les mesures présentées par la Direction régionale puissent s'appliquer au plus vite et demande des points de suivis réguliers lors des prochains CSE et lors des CSSCT sur les mesures prises par l'établissement afin de suivre la situation de près.

Le **SNAP** accueille favorablement la proposition de visite de l'inspecteur du travail sur le site du Puy-en-Velay.

Pour ces raisons, le **SNAP** s'est abstenu sur le vote de cette expertise.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

région Auvergne Rhône-Alpes

syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

SNAP

