

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



CSE

Ile de France

VOS ÉLUS CSE

Aline GAVATZ

aline.gavatz@pole-emploi.fr

Carmen MOLINO -
GUERRERO

carmen.molino@pole-emploi.fr

Manuela SOUSA MATOS

manuela.sousa-matos@pole-emploi.fr

Mikaël FOURRÉ

mickael.fourre@pole-emploi.fr

VOTRE DÉLÉGUÉE REGIONALE

Marie-Renée GRACIEUX

marie.gracieux@pole-emploi.fr

VOTRE RESPONSABLE DE SECTION

Mariama BLANCHOT

mariama.blanchot@pole-emploi.fr

VOS DÉLÉGUÉS RÉGIONAUX ADJOINTS

Marilyne BONNIER

marilyne.bonnier@pole-emploi.fr

Aline GAVATZ

aline.gavatz@pole-emploi.fr

Grégory PICARD

gregory.picard@pole-emploi.fr

Pour nous écrire,
cliquez **ICI**

CSE ordinaire des 28 et 29 mars 2024

Le 28 mars matin avait lieu le CSE extraordinaire, objet de notre précédente communication, sur les expérimentations ARA et MSA, a retrouver [ici](#).

Sujets traités dans la présente communication :

1. Information sur le programme Accueil et Relations
2. Impact des Jeux Olympiques sur l'organisation de France Travail Ile de France



Le bilan de la campagne de promotion était également à l'ordre du jour de ce CSE, mais a été reporté pour la 2nde fois.

Par ailleurs, plusieurs points traités lors de ce CSE ordinaire feront l'objet d'une communication spécifique :

- projet de relogement de la DT 95
- projet de relogement de l'agence de Savigny le temple
- projet de centralisation de l'activité indemnisation de l'annexe 1 et évolutions de l'offre de service concernant l'accompagnement des journalistes

Bonne lecture !

L'équipe SNAP IDF s'attache à être au plus près de vos attentes, à relayer vos demandes et alertes, pour remédier à toutes les difficultés et obstacles que vous rencontrez.

Faites-nous remonter vos questions, vos difficultés et vos alertes en cliquant [ICI](#)



CSE ordinaire des 28 et 29 mars 2024

Page 2 / 5

CSE

Ile de France

1. Information sur le programme Accueil et Relations Usagers

Notre communication nationale suite au CSEC du 15 février détaillait ce dossier → [lien](#) 

La Direction expose que le projet actuel n'a rien de révolutionnaire. Il ne s'agit pas d'un nouveau déploiement de projet, mais d'une réflexion toujours en cours sur l'ergonomie de l'accueil, son organisation et les compétences à mettre en œuvre. Il est question de travailler sur les postures, les compétences et la valorisation des services d'accueil. L'objectif est de remettre à jour le référentiel commun de l'accueil, en intégrant des éléments qualitatifs, en rappelant les basiques partagés, même s'il existe toujours des adaptations locales.

La DR donne quelques exemples des travaux en cours : limiter les sollicitations réitérées, réduire et simplifier les courriers, accroître le nombre de documents « dématérialisables »....

L'objectif est également d'améliorer le confort des situations de travail, tant pour les agents que pour les usagers.

La DR appelle donc à prendre de la distance par rapport au document présenté, qu'il faut plutôt voir comme relevant d'un processus d'amélioration continue, lequel s'intègre à la mise en œuvre de France Travail.

La DR explique qu'il n'est pas question d'évolution des effectifs en lien avec ce projet, et rappelle que France Travail a été relativement préservé parmi les services publics. En effet, en IDF, l'effectif s'est accru de 8% ces 3 dernières années (+500 ETP), particulièrement sur les GDD (+15% sur la même période).

Les commentaires du SNAP IDF :

Le fait de démarrer ce programme avant toute consultation des instances produit de la méfiance de la part des agents et des organisations syndicales envers la Direction. Celle-ci ne présente aucune hypothèse ou analyse confrontée au réel. Pire, elle met tout le monde devant le fait accompli.

Bien que la Direction explique que « la réflexion sur l'accueil n'est pas terminée », le doute s'installe, d'autant que tous les supports sont prêts, et que les ateliers de développement de compétences ont déjà démarré. Souvenons-nous que l'expérience « Agence De Demain » (ADD) qui devait justement contribuer à ces réflexions sur l'accueil, semble avoir disparu des ondes radio. D'ailleurs, selon les témoignages de nos collègues, la démarche ADD ne semble pas se poursuivre dans les unités qui l'ont mis en place depuis 4 à 5 ans !

La Direction présente des objectifs et des ambitions loin des réalités. Un état des lieux approfondi permettrait pourtant de faire un inventaire des réalités de terrain et des problématiques auxquelles France Travail doit répondre.

Le SNAP IDF porte quelques interrogations :

- Quel sont exactement les services à rendre à l'accueil ?
- Qu'est-ce qui génère de la visite ?
- Les demandes inévitables / incompressibles ont-elles été mesurées ? (par exemple, la question « j'ai actualisé hier et je n'ai pas été payé », récurrente à l'AIC et sur CVM).
- Quels sont les irritants identifiés ? Comment la Direction compte y faire face ?
- Comment les données sont-elles collectées ? A partir des analyses réalisées, comment la Direction compte-t-elle préparer, former et organiser les agents pour mener les activités et rendre le service ?
- A vouloir sans cesse corriger les écarts constatés sur l'exercice de nos missions, la superposition de plans d'action nous consomme le temps dont nous manquons cruellement pour les mettre en œuvre correctement. Est-ce un cercle vicieux ?

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP

Région Ile de France

 syndicat.snap-idf@francetravail.fr  www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !





CSE ordinaire des 28 et 29 mars 2024

Page 3 / 5

CSE

Ile de France

SNAP Le SNAP IDF et ses adhérents exposent des réalités de terrain :

- La faible rotation des effectifs sur l'accueil (FSE, temps partiels, télétravail), d'où la démotivation des agents qui sont sur sur-sollicités.
- La très grande majorité des sollicitations concernent l'indemnisation, mais la plupart des agents ne sont pas à l'aise dessus, même pour le 1^{er} niveau, du fait de l'instabilité règlementaire, souvent combinée à la faible ancienneté des agents positionnés en accueil.
- Les orientations de l'établissement, mais également les nécessités amènent à placer les débutants sur l'activité d'accueil, au motif que cela serait « formateur ». Ce qui est conçu comme une phase d'observation formatrice se transforme le plus souvent en découverte sur le tas, vécue dans l'isolement. Etre confronté à des usagers pressés, stressés, voire agressifs, qui perçoivent l'agent comme incompetent, sans renfort du MANAC, lui-même débordé ailleurs, est-ce vraiment la meilleure entrée en matière ?

SNAP Nos commentaires :

Pour le SNAP, il y a là un paradoxe. L'accueil nécessite au contraire de nombreuses connaissances, une culture du métier et une vision globale.

Prévoir d'emblée des ateliers ARU en agence est prématuré. Il faut d'abord délivrer un socle commun complet, par une formation Campus.

Les formations, telles qu'elles étaient dispensées jusqu'à présent, sont loin du niveau demandé, en particulier en termes de posture. Les ateliers en agence devront s'inscrire dans la continuité des formations Campus renouvelées, comme moyen d'harmoniser les pratiques en agence.

La rareté de la ressource GDD implique que les agents indemnisation sont rarement à l'accueil, accaparés par leur activité. Rappelons-nous aussi les conséquences délétères de la GPEC 2016-2017, en particulier lorsque certains, malgré leurs efforts (bien mal récompensés) pour devenir bi-compétents, ont dû abandonner cette bi-compétence. Conséquences de la GPEC encore, quand nombre d'agents GDD expérimentés ont été poussés vers le placement.

Pour finir, l'accueil fait partie intégrante des sollicitations multicanal. Ces dernières traduisent le besoin d'instantanéité des usagers qui veulent une réponse immédiate, comme n'importe quel consommateur. Sur les réseaux sociaux, les usagers s'encouragent mutuellement à multiplier l'utilisation parallèle des différents canaux de communication, accueil compris, sans se rendre compte des conséquences.

**Ce sujet ne manquera pas de revenir dans l'actualité.
Nous vous tiendrons informés de ses évolutions.**

En lien, le site du Gouvernement dédié à la modernisation des services publics, avec la démarche « Marianne » et ses 9 engagements de service → [Lien](#) 

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP

Région Ile de France

 syndicat.snap-idf@francetravail.fr  www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !





CSE ordinaire des 28 et 29 mars 2024

Page 4 / 5

CSE

Ile de France

2. Impact des Jeux Olympiques sur l'organisation de France Travail IDF

Ce point a fait l'objet d'une présentation qui sera certainement complétée lors de prochains CSE.

Pour mémoire, les JO auront lieu entre le 23 juillet et le 9 août.

L'objectif de la Direction est de garantir l'offre de service pour nos usagers, sur **des agences présentant une accessibilité difficile** pour les DE. L'organisation sera adaptée par le management local en fonction des contraintes et des instructions des forces de l'ordre et des organisateurs.

• Les sites identifiés :

12 agences et 3 Directions Territoriales

- . DT75 : DT, Ney Genevoix, Saint Pétersbourg, Brancion (+ AVS Placements Artistes), Paul Lelong, Cardinet, AVS Placement Techniciens 93, Diderot
- . DT78 : DT, Guyancourt, Versailles
- . DT92 : DT
- . DT93 : Saint Denis, Saint Ouen

• Les risques identifiés sur la période :

Forte affluence dans les transports en commun, sur les axes routiers autorisés, dans les rues et aux abords des sites olympiques et du village olympique

- ✓ Cordon de sécurité strict
- ✓ Fermeture de zone au village olympique
- ✓ Difficulté d'accès aux agences

• Préconisations :

Les préconisations sont à adapter de façon journalière selon les types d'épreuves, horaires de déroulement, localisation, selon un planning de déroulement des épreuves, déjà connu.

Selon l'impact attendu de chaque épreuve, l'offre de services sera plus ou moins limitée.

• Les mesures possibles :

- ✓ Favoriser le télétravail pour les agences dans le cadre prévu par l'accord Télétravail*
- ✓ Télétravail recommandé pour les agents en DT et à la DR dans le cadre prévu par Télétravail*
- ✓ Ne pas prévoir d'événements collectifs (IC, ATE, forum, etc...)
- ✓ Favoriser la pose de congés dans le respect des dispositions de l'OATT
- ✓ Privilégier les formations à distance sur la période (réduction des formations délivrées au Campus)
- ✓ Sécuriser la période d'actualisation (Identification des DE sur site et accompagnement à prévoir)
- ✓ Renforcer les positions 3949
- ✓ Recourir au téléphone et à la visio pour les entretiens
- ✓ Renoncer aux convocations.

**Article 3 de sur le télétravail et le travail de proximité du 20 juillet 2021 : Situations particulières. Sont visées ci-après des situations pouvant nécessiter le recours au télétravail occasionnel / exceptionnel à tout agent volontaire en cas de situation rendant impossible la venue sur le lieu de travail ou la réalisation du travail sur site.*

Globalement, les agences ne seront pas fermées, sauf peut-être ponctuellement pour des raisons de sécurité, en particulier pendant la cérémonie d'ouverture.

En séance, il nous est précisé que le Campus et l'UM seront fermés aux formations pendant plusieurs semaines cet été.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP
Région Ile de France

✉ syndicat.snap-idf@francetravail.fr www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !



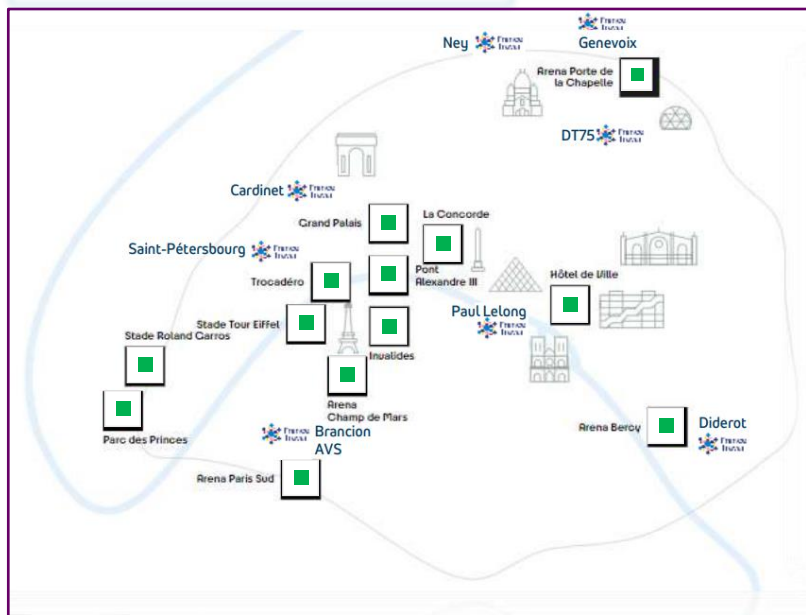


CSE ordinaire des 28 et 29 mars 2024

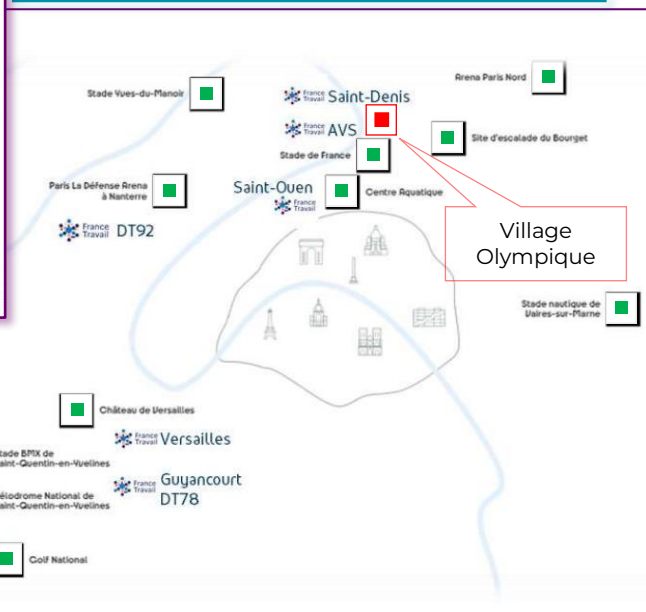
Page 5 / 5



Les sites de Paris



Les autres sites d'Ile de France



Sites Impactées	Site de report 1	Site de report 2
Ney	Genevoix	Armand Carrel
Genevoix	Ney	Armand Carrel
Saint-Petersbourg	Paul Lelong	Vicq d'Azir
Brancion (+AVS placement Artistes)	Jean Moulin	Daviel
Paul Lelong	Beaumarchais	Vicq d'Azir
Cardinet	Saint-Petersbourg	Vicq d'Azir
AVS Placement technicien	Brancion	
Diderot	Vitruve	Beaumarchais
Guyancourt	Trappes	
Versailles	Trappes	
Saint Denis	La Courneuve	Stains
Saint Ouen	Clichy la Garenne	La Courneuve

• Des alternatives :

- ✓ En cas de fermeture d'un site (par exemple sur demande de la Préfecture de Police), un à deux sites de report seront proposés, avec accueil de premier niveau (actualisation, questions indemnisation, inscription avec titre de séjour échu...).
- ✓ Dans le cas où deux sites de report sont proposés, les DE pourront se rendre indifféremment sur l'un ou l'autre des deux sites.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région Ile de France

✉ syndicat.snap-idf@francetravail.fr www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !



SNAP