

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 extraordinaire du 28 mars 2024 (matin)

Sujets traités dans la présente communication

- 1. Information sur l'extension de l'Accompagnement rénové des bénéficiaires du RSA**
- 2. Information en vue d'une consultation sur les principes de l'expérimentation MSA, « vers de nouvelles modalités d'accompagnement et de suivi »**



Le CSE extraordinaire du 28/03/2024 matin a été consacré à l'étude de dispositifs d'accompagnement.

Il a été suivi, le 28/03 après midi et le 29/03, par la présentation de points essentiellement liés à l'organisation, l'Accueil Relation Usagers et l'impact prévisible des JOP sur le fonctionnement des agences d'Ile de France. Ces points feront l'objet d'une communication prochaine.

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 extraordinaire 28 mars 2024 (matin)

Page 2 / 7

CSE

Ile de France

1. Information sur l'extension de l'Accompagnement renouvelé des bénéficiaires du RSA

L'année 2024 est une année de déploiement, sur la base de l'expérimentation menée depuis juillet 2023 sur les Yvelines. L'XP ARSA va s'étendre, soit au sein des territoires déjà en expérimentation, soit sur de nouveaux territoires. Au niveau national ce sont très exactement 29 nouveaux départements qui viennent s'ajouter aux 18 précédents, soit un total 47 départements inscrits dans l'expérimentation, et ce depuis mars.

Ce sujet a fait l'objet d'une communication SNAP suite au CSEC du 15 février, en lien → 

• Ce qu'il faut retenir pour l'IDF :

✓ 4 nouveaux territoires, 7 agences



PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP
Région Ile de France

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

Je clique, je scanne, j'adhère !





CSE extraordinaire 28 mars 2024 (matin)

Page 3 / 7

CSE

Ile de France

✓ Les agences concernées :

Expérimentation 2023			
Trappes, Guyancourt, Plaisir (4800 ARSA*)			
Déploiement territorial 2024			
Mantes, Poissy et Rambouillet	Viry Châtillon	Clichy la Garenne	Créteil, Champigny sur Marne
Éléments caractéristiques des territoires			
Territoire qui comprend plusieurs communautés de communes et d'agglomération. Couvre géographiquement la plus grande partie des communes du 78, très majoritairement rurales.	Territoire très « pauvre ».	Territoire réduit à une commune unique. Un partenariat déjà installé avec le Département et la commune.	Territoire comprenant 8 QPV sur les 3 communes et un fort taux d'ARSA sur 2 communes : . Champigny : 21% des DE sont ARSA . Créteil : 23% des DE sont ARSA.

(*) Les ARSA sont les « allocataires » identifiés par la CAF. Les BRSA sont les allocataires et leurs ayants droit.
Dans l'expérimentation les ayants droit sont les conjoints des allocataires.

• Principaux éléments de l'expérimentation renouvelée

Les nombres de BRSA ne sont que des évaluations de potentiels, car tous ne sont pas inscrits ou identifiés. Il ressort des expérimentations que 50% des BRSA en moyenne sont orientés vers un parcours emploi, pour 25% environ sur celui socio-professionnel, et 25% sur l'accompagnement social par le Département.

Chacun de ces territoires doit produire une « feuille de route » avant fin avril, détaillant les prochaines étapes :

- Définir les process (convocation, diagnostic, entrée en parcours, partage du suivi des parcours),
- Co-construire une feuille de route « entreprise »,
- Choisir les outils informatiques mis en œuvre,
- Définir le référentiel commun d'orientation, établir et partager les services mobilisables sur chacun des 3 parcours (emploi, socio-professionnel, social), définir leur intensité et durée,
- Finaliser les financements.

✓ Les outils mis en œuvre :

Trois d'entre eux ont été développés par le Groupement d'Intérêt Public Plateforme de l'inclusion et sont utilisés par certains départements :

- RDV Insertion pour la prise et la gestion de rendez-vous ;
- Organisation Des Démarches (ODD) destiné à construire le programme d'activités hebdomadaires ;
- DORA, un annuaire partagé des partenaires de l'insertion.

France Travail apporte le diagnostic socio-professionnel, par MAP et sa déclinaison Suivi de Parcours (SDP, anciennement MAP Partenaires) en lien avec ODD.

Les conclusions d'entretien de tous les accompagnateurs, FT ou Département, seront partagées sur MAP/SDP.

Vous trouverez plus de détail sur ce sujet sur le site du Gouvernement →



SNAP Le SNAP fait remarquer à la Direction que la plupart des outils sont d'origine externe. Or, France Travail a toujours été annoncé comme « le grand animateur de tous les communs numériques »...

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Ile de France



syndicat.snap-idf@pole-emploi.fr



www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !



SNAP



CSE extraordinaire 28 mars 2024 (matin)

Page 4 / 7

CSE

Ile de France

✓ Une offre de services à géométrie variable :

La Direction souligne que chaque Département définit son offre d'accompagnement des BRSA, sa propre politique, ses propres priorités (notamment en termes de publics), son propre schéma d'organisation, avec possibilité de recourir à l'externalisation.

France Travail est mobilisé dans le cadre des inscriptions, et met à disposition des capacités humaines et des services pour accompagner les BRSA orientés vers les deux 1^{ers} parcours.

Rien n'est fixé sur la présence de salariés France Travail dans les locaux du département, ou inversement.

SNAP Là où France Travail se place sous la tutelle du Ministère du Travail, avec ce que cela signifie d'équité de traitement pour les bénéficiaires, cette « départementalisation » risque d'entraîner une hétérogénéité des services offerts.

✓ Un financement revu à la baisse :

La Direction indique que le projet de convention tripartite prévoit une réduction de la subvention versée par l'Etat.

SNAP Nous avons vérifié : le projet annonce 1.35 Milliards sur chacune des 4 années (2024 à 2027), là où étaient d'abord prévus 1.45 Milliards en 2025, puis 1.55 en 2026 et 1.65 en 2027. Ce sont donc respectivement 100, 200 et 300 Millions qui disparaissent. Le total, 600 Millions d'€, représente $\frac{1}{4}$ des 2.7 Milliards initialement prévus pour la mise en œuvre de France Travail. Le ciel s'assombrit...



SNAP Les questions du SNAP IDF

- On affiche des charges en portefeuille de 50 à 70 DE. De quoi parle-t-on, DE rattachés en portefeuille, hors portefeuille, portefeuille moyen, nombre d'entrées sur l'année ?

Réponse de la Direction (DR) : La charge en portefeuille annoncée regroupe le « en » et « hors » portefeuille, selon les définitions actuelles, amenées à disparaître. En termes d'entrées / sorties, la moyenne projetée est d'environ 120 bénéficiaires par an et par portefeuille.

- On annonce une durée moyenne de parcours de 6 mois, ce qui peut sembler étonnant pour ce public. Comment cette durée a été définie ?

A titre de comparaison, quelle est la durée moyenne actuelle d'accompagnement sur les portefeuilles d'accompagnement Global (axes retour à l'emploi et socio-pro), sur les portefeuilles d'accompagnement renforcé, et sur l'accompagnement des BRSA ?

DR : La durée de l'accompagnement de 6 mois sera renouvelable 1 fois. Même si l'objectif reste le retour à l'emploi ou l'entrée en formation, le parcours peut conduire vers une autre modalité de suivi plus adaptée. En parallèle, l'accompagnement Global pourrait passer à 12 mois contre 6 renouvelables actuellement. La DR ajoute qu'actuellement les portefeuilles GLO sont en moyenne constitués de 50% de BRSA et de 50% d'autres publics.

- Les questions restées sans réponse :

Au chapitre de l'accompagnement de la mise en œuvre, en quoi consiste l'association des équipes dans les travaux avec le Département ? Quel rythme pour les réunions des RP avec chaque DT ?

Il est indiqué un outil de pilotage commun Département / France Travail montrant de 1ers résultats encourageants. Pouvez-vous partager ces résultats ?

Sur la coordination de la relation entreprise, vous nous indiquez un nombre particulièrement important d'actions déjà engagées. Au-delà de leur nombre, quels sont les contenus de ces actions ? Comment se concrétise la coordination avec les départements ?

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP

Région Ile de France



syndicat.snap-idf@pole-emploi.fr



www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !





CSE extraordinaire 28 mars 2024 (matin)

Page 5 / 7

CSE Ile de France

2. Information en vue d'une consultation sur les principes de l'expérimentation MSA, « vers de nouvelles modalités d'accompagnement et de suivi »

Ce sujet a déjà fait l'objet d'une présentation dans la communication SNAP suite au CSEC du 13 mars dernier, en lien →



SNAP Comme souvent, les éléments donnés par la Direction manquent cruellement de précisions, pourtant indispensables pour traduire opérationnellement les concepts et les bonnes intentions énoncés. La présentation qui est faite semble avoir été rédigée par des personnes externes à France Travail et déconnectées du terrain.

• Ce qu'il faut retenir en quelques mots et quelques diapos

✓ Des constats :

La DR indique que le modèle actuel ne s'adapte pas assez aux besoins des demandeurs, que l'articulation entre les parcours est difficile, que l'orientation vers tel ou tel parcours obéit à d'autres contraintes que celles liées aux besoins des bénéficiaires.

✓ Des « ambitions » (dorénavant, on ne parle plus d'« objectifs ») :

Individualiser, intensifier les accompagnements, avec des parcours sans coutures, en facilitant les passerelles d'un niveau de service à l'autre.



SNAP Aucune révolution, les mêmes vieilles recettes, dont on nous dit à l'instant qu'elles ne sont pas efficaces...

✓ Une expérimentation :

L'expérimentation se déroulera sur un an, de juin 2024 à juin 2025. Elle donnera lieu à une évaluation et un bilan au 3^{ème} trimestre, et ne se poursuivra que si les résultats sont probants, avec une généralisation en novembre 2025. Certaines agences participeront à l'expérimentation MSA en parallèle de l'expérimentation BRSA.

Les agences expérimentatrices seront tirées au sort par la Direction Générale. Selon les propos de la DG, cela permet de réaliser une analyse « contrefactuelle ».



En langage clair, il s'agit de comparer les agences expérimentatrices aux autres agences.

▪ L'expérimentation propose 2 modèles d'accompagnement différents :

<p>Modèle N° 1</p> <p>Segmentation par besoin</p>	<p>Le premier modèle de segmentation est fondé sur la nature des besoins principaux identifiés avec l'utilisateur. L'axe de travail principal est donc la clé d'entrée principale du modèle.</p> <p>Ces nouvelles modalités s'inscrivent dans une logique de parcours favorisée par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un objectif prioritaire clairement défini et partagé, s'appuyant principalement sur l'appréciation de l'employabilité • Une offre de service associée à la poursuite de l'objectif • Une durée bornée par un jalon « corde de rappel » pour sécuriser la ré-interrogation des besoins et le changement de modalité 	<p>Modèle N° 2</p> <p>Priorité à l'alliance de travail</p>	<p>Le modèle consiste à proposer un accompagnement à deux vitesses :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir un accompagnement intensif à un maximum de demandeurs d'emploi assuré par un référent de parcours qui pourrait mobiliser des expertises internes et externes <ul style="list-style-type: none"> ◦ cet accompagnement serait limité dans le temps pour permettre au maximum de personnes d'en bénéficier au moins une fois dans leur parcours. • Pour les autres usagers, 2 orientations possibles : <ul style="list-style-type: none"> ◦ <u>Recours à des prestataires pour</u> l'accompagnement à la recherche d'emploi ◦ Orientation vers des <u>portefeuilles plus volumineux</u>
--	---	---	---

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP

Région Ile de France

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

Je clique, je scanne, j'adhère !



SNAP



CSE extraordinaire 28 mars 2024 (matin)

Page 6 / 7

CSE Ile de France

- Chaque modèle d'accompagnement sera évalué différemment :

Test du modèle 1 Analyse d'impact - 80 agences

- Description des trajectoires des demandeurs d'emploi et du fonctionnement du modèle
- Ressenti des conseillers et des demandeurs d'emploi
- Impact sur le retour à l'emploi et l'insertion des demandeurs d'emploi
- Impact sur la satisfaction des demandeurs d'emploi
- Impacts organisationnels

Test du modèle 2 Analyse descriptive et qualitative - 20 agences

- Description des trajectoires des demandeurs d'emploi et du fonctionnement du modèle
- Ressenti des conseillers et des demandeurs d'emploi (sans notion d'impact)

Les agences en expérimentation sur BRSA seront évaluées sur le modèle 2.

• L'expérimentation en IDF

Les agences identifiées ont fait l'objet d'un tirage au sort par la DG. L'Ile de France testera les 2 modèles :

Modèle 1 : la segmentation par besoin

Meaux 77	Argenteuil 95
Tremblay en France 93	Ermont 95
Ivry sur seine 94	

Modèle 2 : la priorité à l'alliance de travail

Dammarie les Lys 77
Provins 77
Viry Châtillon 91

Notons que Viry Châtillon est concernée par les 2 expérimentations, MSA mais aussi BRSA suite à l'intégration de Grigny et Ris Orangis.

SNAP Les questions du SNAP IDF

- ✓ A partir de quelles analyses ces préconisations ont-elles été faites ?
- ✓ « Adapter l'intensité des accompagnements » n'est-ce pas déjà le cas des MSA actuelles ? « Créer l'alliance de travail », n'est-ce pas le principe du CEP ?
- ✓ « Proposer un accompagnement plus intensif » : Oui... mais comment répartir la charge ?
- ✓ Il y a beaucoup de phrases énonçant de bonnes intentions, des slogans, des objectifs, mais que préconise la DR pour la mise en œuvre concrète ? Par exemple, comment déterminer les axes de travail face aux usagers ? Les travaux de préfiguration et les rapports n'ont-ils pas été plus précis ?
- ✓ De quels moyens dispose la DR afin de mettre en œuvre ces objectifs d'intensification ?

Nous n'avons pas eu de réponses précises à nos questions. Cependant, nous avons pu réunir quelques informations supplémentaires de la DR :

Cette évolution s'inscrit dans une stratégie de mobilisation des prestataires. L'objectif est d'orienter certains publics (les plus proches de l'emploi) vers les organismes « partenaires » afin que France Travail accompagne les publics les plus éloignés de l'emploi.

Nous sommes sur des logiques capacitaires, qui nécessitent de réinterroger la taille des portefeuilles, la durée des parcours et la définition des contenus. **Mais il ne s'agit pas de réinventer le métier.**

La DR indique que la DG a décidé d'affecter 99.8 ETP supplémentaires en IDF sur les 300 octroyés au national dans le cadre de France Travail. Mais elle s'empresse d'ajouter que, malgré cela, dans notre configuration actuelle, cela restera insuffisant.

Quant à la question de savoir quels seront les impacts de tout ceci sur les agents, la DR répond que c'est justement l'intérêt de l'expérimentation.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SYNDICAT SNAP
Région Ile de France

Je clique, je scanne, j'adhère !

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



SNAP



CSE extraordinaire 28 mars 2024 (matin)

Page 7 / 7

CSE

Ile de France

SNAP Les conclusions du SNAP IDF

La DG explique que l'expérience ne se poursuivra que si l'expérimentation se révèle probante. De son côté, la DR précise qu'à l'issue de l'expérimentation, elle saura lequel des deux modèles retenir.

Alors, période probatoire avec retour en arrière possible ou simple formalité avant déploiement ?



La DG, toujours aussi prolix, s'étend sur de grands concepts, par des éléments de langage dans lesquels chacun s'égare. Elle réinvestit d'anciens principes qui rappelleront des souvenirs aux plus anciens d'entre nous. Ce qui est présenté ressemble beaucoup à l'existant.

Et d'ailleurs, nombre d'agence ne sont-elles pas déjà dans la configuration du modèle 2, avec coexistence de dispositifs impliquant des portefeuilles réduits (GLO, AIJ...)? Les DE non bénéficiaires de ces accompagnements intensifs ne sont-ils pas déjà orientés vers des portefeuilles « plus volumineux » ?

Concrètement, la DG écrit elle-même qu'« il est essentiel de maintenir une forme de segmentation afin de garantir la personnalisation de l'accompagnement tout en réussissant à « gérer la charge » ».

La vraie question est là : gérer la charge. !

Quand on parle de stratégie de mobilisation des partenaires, doit-on comprendre externalisation de notre cœur de métier ?

Quand on écrit « gains opérationnels et d'ETP », ou « absorber de nouveaux publics à accompagner à iso-effectif », doit-on lire charge supplémentaire ?

A juste titre, la DG rappelle les préconisations issues du rapport de préfiguration France Travail. L'une d'entre elles est la nécessité de garantir des parcours « sans couture ». Or, le parcours d'un DE n'est pas linéaire. Nous savons bien que la segmentation, telle que nous la pratiquons (compte tenu des contraintes de charges) génère des inadéquations et des ruptures. Les modèles de segmentations proposés n'y changeront rien.

Qui est le plus à même de réaliser le diagnostic de situations réelles et humaines ? Qui mieux qu'un professionnel éclairé, le conseiller emploi, est le plus apte à choisir les méthodes et les services adaptés aux besoins du demandeur, et ce à toutes les étapes de son parcours ?

Même s'il n'est pas question de réinventer le métier, la valse des concepts, des méthodes et des organisations renvoie encore et toujours chacun d'entre nous à ses apprentissages.

D'ailleurs quand on lit, à propos de la ré-internalisation de l'accompagnement à l'élaboration / confirmation de projet professionnel, qu'il s'agit « d'analyser la capacité des conseillers » à le mettre en œuvre, l'établissement oublie que cela a toujours été dans le cœur de métier.

Pour finir, France Travail est coutumière des expériences qui se succèdent, chaque nouvelle expérimentation suivant la précédente, le plus souvent sans en avoir le résultat. Ce rythme constant et effréné est source d'épuisement pour le personnel.

Pour aller plus loin sur le contenu des modèles d'accompagnement proposés, RDV sur ce lien →



Les élus du CSE ont voté à l'unanimité une expertise sur les conséquences de ces nouveaux modèles d'accompagnement, notamment sur la charge de travail du personnel et les conséquences sur la qualité du suivi des DE.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP

SYNDICAT SNAP
Région Ile de France

✉ syndicat.snap-idf@pole-emploi.fr 🌐 www.snap-francetravail.fr

Je clique, je scanne, j'adhère !

