



## RÉUNION DU 06 DECEMBRE 2024

### VOS ELUS CSE

**Frédérique SERIN**

**Vincent MUTEL**

**Karine BENAZECH**

**Yves CIUTAT**

**Sophie GRIL**

**Frédéric TERRAL**

**Marc CASTEILTORT**

**Mina AZZA**

**Joel ETIENNE**

### VOTRE DELEGUE REGIONAL

**Jean Luc BONNET**

### VOTRE DELEGUE REGIONAL ADJOINT

**Sophie GRIL**

### Expérimentation MSA, Modalités de Suivi et d'Accompagnement

Cette réunion CSE est à l'initiative des élus et doit permettre à la Direction de présenter ses mesures curatives et préventives face au constat des difficultés rencontrées par les agences engagées dans l'expérimentation MSA (Modèle 1).

La Direction rappelle le contexte : les Modalités de Suivi et d'Accompagnement telles que nous les connaissons n'étaient plus adaptées. De ce postulat, la DG a engagé une réflexion depuis plusieurs mois et années et a proposé deux modèles (axé sur le besoin du DE ou axé sur l'alliance de travail) qu'elle a voulu tester sur une base de 80/20 : 80 agences expérimentent le 1<sup>er</sup> modèle (« besoin du DE ») et 20 le 2<sup>ème</sup> (« alliance de travail »). La DG a souhaité, pour cette expérimentation, procéder par tirage au sort et non pas sur le volontariat des agences. Elle a livré un process national et lancé l'expérimentation dans ce cadre. **Cette démarche s'est voulue indépendante de la Loi Plein Emploi.**

**En 2025, à l'issue de cette phase test, une décision sera prise : toutes les hypothèses entre généralisation, inflexion ou abandon sont aujourd'hui sur la table.**

Cette expérimentation est menée à iso effectif et iso SI ; les outils n'ayant pas évolué.

La Direction concède avoir, lors de la présentation du dossier, réceptionné de nombreuses questions restées sans réponse du niveau national. En outre, peu après le démarrage, elle indique être revenue vers la DG pour évoquer certaines difficultés, notamment celles relatives à l'inadéquation de l'outil informatique.

L'accompagnement des sites est effectué par l'équipe projet nationale et par l'équipe projet régionale, cette dernière étant renforcée par des agents de différents services (DOSPO, PRIAR, Transformation). Tout n'est pas négatif : les agences ont pu faire évoluer leurs pratiques en matière d'offre de services. **Sur le fond du sujet, les équipes sont engagées sur ce travail. Cependant, des points restent à sécuriser et des irritants ont été identifiés** : le suivi délégué pose des problèmes à tous niveaux, dans les sites, en nécessitant beaucoup d'actes sans valeur ajoutée malgré les interventions des équipes de la PTCR pour sécuriser les RDV. Les échanges entre les agences, les DT, la DR et l'équipe d'accompagnement de la DG s'avèrent difficiles : le délai trop long de la prise en compte des difficultés et de la proposition de solutions se traduit par une perte de temps auprès des conseillers pour réellement procéder à l'accompagnement des DE et une perte de sens chez ces mêmes conseillers.



## RÉUNION DU 06 DECEMBRE 2024

### La Direction a recensé les attentes de ces agences :

- L'automatisation des processus,
- L'assouplissement des délais (jalons),
- Une solution alternative au suivi délégué,
- Des outils de pilotage.

### Parmi les solutions envisagées :

- En termes de gestion des segments : si le suivi délégué interne avait été retenu pour maintenir l'intégrité du système informatique, un scénario alternatif a été rendu possible avec la mise en place de portefeuilles mutualisés. En Région, 7 des 13 agences ont choisi cette voie pour les segments EM (« DE employables ») et RE (« DE en recherche d'emploi »). La mise en place de portefeuilles mutualisés sur ces segments induit que tous les CVM atterrissent dans un pot commun pour que les agents concernés puissent traiter ces demandes de manière concertée. Cette configuration permet de s'affranchir du suivi délégué et le travail des conseillers est plus axé sur la construction de l'offre de services que sur l'administratif. Cette disposition, en cours de mise en œuvre, ne peut pas générer de résultats à ce jour mais elle semble être une possibilité de réponse aux difficultés rencontrées.  
Une autre piste est en cours de réflexion : l'équipe projet nationale et la DSI cherchent à alléger cette charge autour de 2 options que sont l'automatisation des actes métiers du suivi délégué ou la sortie de ce suivi délégué pour un autre système dans la mesure où cette dernière solution serait simple et rapide à être mise en œuvre.
- En termes d'animation du dispositif avec le renforcement de l'accompagnement via des temps d'échanges dédiés et ouverts : les agents peuvent ainsi tester et évaluer leurs pratiques.

La Direction précise que rien n'est gravé dans le marbre. L'allègement de la charge des agences par la mobilisation de la PTCR pour la prescription de prestations est une piste : elle ne doit cependant pas être imposée aux agences qui ne le souhaiteraient pas.

**Pour l'inscription au 1<sup>er</sup> janvier 2025, des solutions techniques et opérationnelles doivent être présentées aux agences expérimentales.**

**Le SNAP Occitanie en vient à regretter que ce CSE se tienne aujourd'hui et non après ces réunions nationales et attend de voir quelle information en sera faite tant aux agents, qu'aux managers ainsi qu'aux représentants du personnel. Pour le SNAP Occitanie, les MSA de 2013 avaient besoin d'être revues et c'était le sens de notre message lors la réunion de présentation de cette expérimentation. Le SNAP Occitanie reconnaît que chaque expérimentation se fait sans livraison informatique généralisée mais considère qu'il y a un biais de langage lorsque la Direction décrète qu'il n'y a pas d'évolution de l'outil informatique tout en instaurant le suivi délégué pour l'ensemble des DE d'une agence ! Ce choix est à l'origine de toutes les difficultés et a pour conséquence une perte de sens pour les conseillers. L'acte technique a biaisé la pertinence de cette expérimentation pour les équipes et, in fine, pour les DE.**

PROCHE,  
ACTIF,

humain

Syndicat National du Personnel de France Travail

**SNAP**

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

Je scanne, j'adhère !





## RÉUNION DU 06 DECEMBRE 2024

Des solutions de contournement se font jour mais semblent insuffisantes, notamment en terme de communication auprès de tout un chacun. Aujourd'hui, il est nécessaire de redonner aux agences et aux agents le sentiment d'être écoutés et entendus et de leur offrir les moyens de changer la donne sur ce qui pose le plus de problème, qui ajoute tant de charge et de souffrance sans la moindre plus-value. A presque mi-parcours de l'expérimentation (à moins qu'elle ne soit prolongée), il importe de retrouver du sens à ce qui est fait.

Pour la Direction, il y a une réelle prise de conscience et l'alerte est bien prise en compte : il est nécessaire d'alléger la charge des agents autour de la prescription et de la saisie, autour du suivi délégué.

Selon la Direction, sur cette expérimentation, il y avait de l'envie et une volonté d'aller de l'avant. C'est la modalité technique retenue qui est la cause de la fatigue du personnel. La Direction escompte que l'aménagement de l'outil devrait permettre de lever l'alerte puisqu'elle considère que l'un (l'outil) a induit l'autre (l'alerte). Ainsi, ces difficultés levées, le travail mené pourra être recentré sur l'offre de services.

La Direction précise que l'équipe projet régionale est en contact régulier avec les managers. Elle se dit néanmoins ouverte à une réunion avec les agents et les conseillers pour évoquer le travail au quotidien et leur donner des perspectives. La Direction se dit être à l'écoute des propositions de chacun, à la recherche de possibles assouplissements et dans une démarche de circularisation des pratiques.

Le SNAP Occitanie a pris bonne note de la réponse de la Direction. Un point d'étape sur l'expérimentation MSA a eu lieu à l'occasion de la réunion CSE du 31 octobre dernier: le SNAP Occitanie note que la réunion de ce jour permet de voir les évolutions et les inflexions de la Direction en termes de prise en compte des difficultés et des pistes de propositions envisagées. Le SNAP Occitanie prend note des engagements, restera vigilant et très à l'écoute tant des sites que des agents. Le SNAP Occitanie ne peut que regretter d'avoir eu besoin d'une réunion extraordinaire du CSE sur le sujet pour mesurer le chemin qu'il reste à parcourir afin de corriger les problèmes rencontrés.

*Le CSE vote le recours à une mission d'expertise portant sur l'ensemble des agences concernées. Cette mission d'expertise aura les objectifs suivants :*

- Analyser les incidences de l'organisation du travail actuelle de l'expérimentation MSA et des modes de conduite du changement et de management sur les conditions de travail et la santé des salariés ;
- Identifier les facteurs de mal-être et de souffrance au travail des salariés ;
- Examiner les mesures que devrait prendre la direction en vertu de ses obligations.

Le SNAP Occitanie ne peut que constater, pour le regretter, le temps qu'il a fallu pour arriver à ces échanges sur les difficultés mais dit entendre la compréhension partagée par la Direction de ces difficultés et sa volonté d'engager, enfin, des actions correctives, raison pour laquelle le SNAP Occitanie n'a pas pris part au vote.

PROCHE,  
ACTIF,

humain. Syndicat National du Personnel de France Travail

**SNAP**

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

Je scanne, j'adhère !

