

**SNAP**  
**PROCHE,  
 ACTIF,  
 humain !**



**CSE**  
**Occitanie**

## RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

### **SNAP** Information en vue d'une Consultation sur l'évolution de l'organigramme de la Direction Régionale

Aujourd'hui, sous l'égide du Directeur Régional, sont rattachées trois Directions Régionales Adjointes en charge respectivement :

- Des Opérations,
- De la Stratégie et de la Performance des Risques,
- De la Performance Sociale.

Seul le Service de la Médiation régionale est directement rattaché au Directeur Régional.

La Direction Régionale Adjointe en charge des Opérations coiffe la Direction des Opérations.

La Direction Régionale Adjointe en charge de la Stratégie et de la Performance des Risques supervise la Direction de la Stratégie et du Management des Risques et la DAF (la Direction Administrative et Financière).

La Direction Régionale Adjointe en charge de la Performance Sociale chapeaute la Direction de la Gestion des RH et la Direction du Développement des RH.

#### VOS ELUS CSE

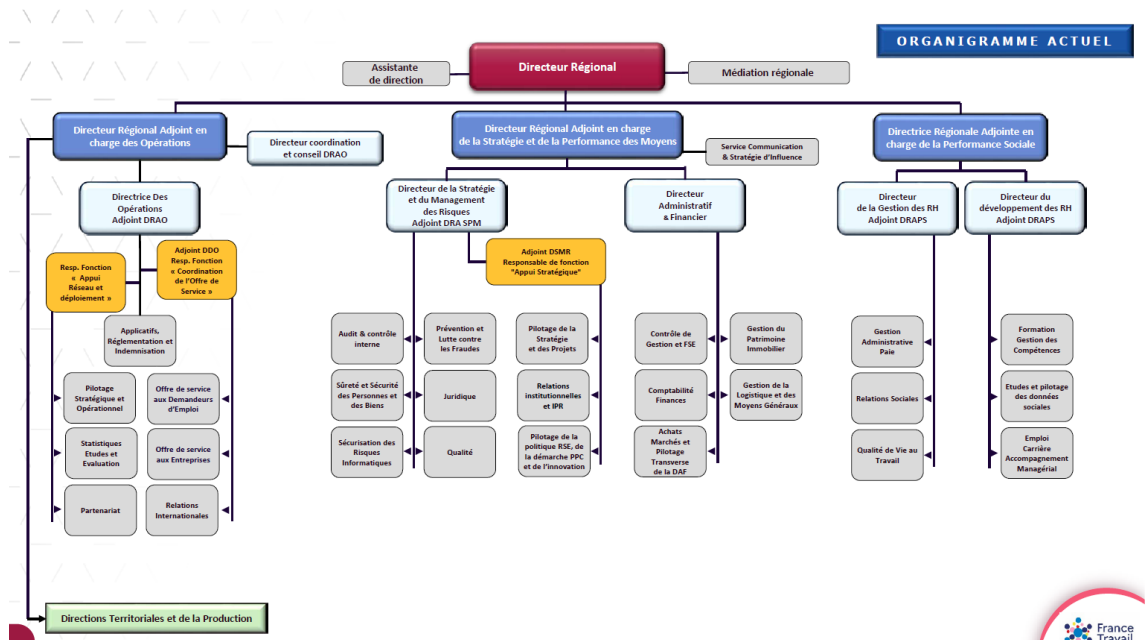
**Frédérique SERIN**  
**Vincent MUTEL**  
**Karine BENAZECH**  
**Yves CIUTAT**  
**Sophie GRIL**  
**Frédéric TERRAL**  
**Marc CASTEILTORT**  
**Mina AZZA**  
**Joel ETIENNE**  
**Christophe CHOPINEAU**  
**Christine CANTAN**  
**Jérôme BONNIER**

#### VOTRE DELEGUE REGIONAL

**Jean Luc BONNET**

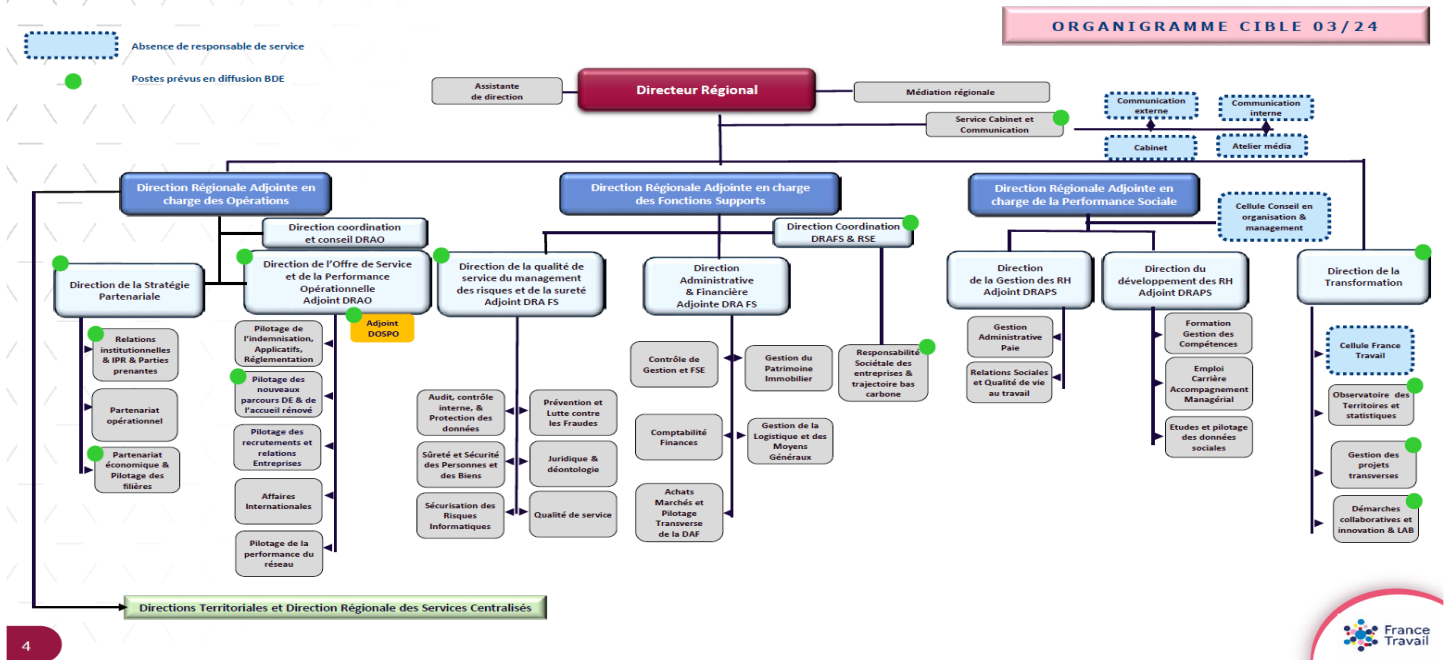
#### VOTRE DELEGUE REGIONAL ADJOINT

**Sophie GRIL**





Demain en cible, le canevas d'un Directeur Régional et de trois Directions Régionales Adjointes demeure.



**Cependant, au Directeur Régional, outre le Service de la Médiation régionale seront désormais directement rattachés le Service Cabinet et Communication et la Direction de la Transformation.**

Le Service Communication et Stratégie d'influence qui devient donc le Service Cabinet et Communication est, jusqu'à présent, rattaché au Directeur Régional Adjoint en charge de la Stratégie et de la Performance des Moyens.

Ce Service voit son périmètre d'activité évoluer puisqu'il va également assurer la fonction de cabinet de Direction.

**La Direction de la Transformation est créée afin d'accompagner les évolutions induites par l'installation de France Travail et du réseau pour l'emploi. Elle sera constituée d'une cellule France Travail, du Service Observatoire des territoires et statistiques, du Service Gestion des projets transverses et du Service Démarches collaboratives et innovation & Lab.**

La Cellule France Travail sera composée d'un groupe d'agents ou de managers, en mission dans un premier temps. Elle sera amenée à piloter régionalement les expérimentations et les projets menés dans le cadre de FT, à accompagner DT, DTD et DAPE dans la mise en place de la fonction d'appui aux instances de gouvernance et à recueillir les besoins en termes d'information, d'accompagnement, de développement des compétences et de pilotage pour permettre leur concrétisation.

Le Service Observatoire des territoires et statistiques et le Service Gestion des projets transverses voient leur périmètre évoluer.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SYNDICAT SNAP  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !





RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie

**La Direction des Opérations est scindée en deux avec la création d'une Direction de la Stratégie partenariale et d'une Direction de l'offre de service et de la Performance Opérationnelle.**

La Direction de la Stratégie partenariale va comporter trois services :

- Le Service Relations institutionnelles & IRP & Parties prenantes dont le périmètre évolue et les missions sont renforcées,
- Le Service Partenariat opérationnel dont l'articulation avec les deux autres services reste à travailler,
- Le Service Partenariat économique et pilotage des filières qui est une création.

La Direction de l'offre de service et de la Performance Opérationnelle regroupera les autres services actuels de la DDO. Seul le Service Offre de service DE – qui devient le Service Pilotage des nouveaux parcours DE et de l'accueil rénové – voit son périmètre évoluer.

**La Direction Régionale Adjointe en charge de la Stratégie et de la Performance des Moyens devient la Direction Régionale Adjointe en charge des Fonctions Support.**

La Direction de la Stratégie et du Management des risques devient la Direction de la qualité de service du management des risques et de la sûreté.

La Fonction Appui Stratégique devient la Direction Coordination FS et RSA en charge de la Responsabilité Sociétale des entreprises et trajectoire bas carbone.

**Sous l'égide de la Direction Régionale Adjointe en charge de la Performance Sociale est créée une cellule Conseil en organisation et management.**

**Dans le cadre de ces évolutions de l'organigramme de la Direction Régionale seront diffusés 13 postes de manager lors d'une BDE en avril.**

Les constats du **SNAP Occitanie** :

1. **La dernière modification de l'organigramme de la Direction Régionale date d'un an. Elle-même avait été précédée, neuf mois plus tôt, d'une évolution impactante de cet organigramme. Au regard du rythme et du contenu de ces changements de personnes et d'organisations, la vigilance est de mise et l'accompagnement de ces mutations s'avère nécessaire.**
2. **C'est pour cette raison que considérer ces évolutions sans impact sur les agents quel que soit le Service ou la Direction alors qu'un Service est créé, que des Directions sont créées, qu'un Service est scindé, que les liens hiérarchiques (N+1, N+2 voire N+3) seront amenés à évoluer pour bon nombre d'entre eux, que les missions de certains d'entre eux seront également amenées à évoluer paraît réducteur. Ce constat interpelle même quant à la réalité de la prise en compte par la Direction de l'impact pour le personnel de la DR de ces évolutions.**

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

**SNAP**



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie

3. **Le calendrier de la mise en œuvre interroge puisqu'elle doit être effective au cours du mois de diffusion des postes de manager.**
4. **Cette nouvelle disposition des personnes et des organisations ne sera pas sans impact sur l'occupation des locaux.**

#### Les questions du **SNAP Occitanie** :

1. Quelle est la différence entre un Service et une Cellule ?
1. Quelle sera la taille du nouveau Service Partenariat Economique et Pilotage des filières ?
2. Quel type de communication est prévu vis-à-vis de la ligne managériale ? Du personnel ?
3. Qu'envisage la Direction pour accompagner le personnel de la DR (managers et agents) durant la phase de mise en œuvre de ces évolutions ?
4. Pourquoi créer une cellule France Travail rattachée à la Direction de la Transformation alors que le l'actuel service Pilotage de la Stratégie et des Projets et ses membres étaient légitimes à assurer au sens du SNAP, la prise en charge de cette mission ? Concernant cette mission pouvez-vous en préciser la durée ?
5. Le **SNAP Occitanie** s'interroge sur la nécessité pour les responsables de services de repostuler sur leur poste ?

#### Les réponses de la Direction :

Les cellules sont des regroupements d'activités sans manager. La cellule France Travail est créée eu égard aux enjeux, sa durée initiale est de 6 mois mais sera sans doute prolongée.

Le service Pilotage de la Stratégie et des projets garde exactement les mêmes missions qu'auparavant.

Chaque agent aura la possibilité de demander un entretien avec le service RH.

Les managers en place sont prioritaires s'ils postulent sur « leur » poste.

Il n'y a pas de poste non Manager prévu en BDE. Au moment de la bascule, ces modifications se font à ISO effectif. Il n'y aura pas de déshabillage du réseau. Une étude sera faite par la suite. Si la charge augmente, il se pourrait que certaines activités soient abandonnées....

Une communication avec un support est prévue notamment pour le réseau. Le service communication est rattaché au DR par un souci de réactivité dans cette période de changement. La Direction de la transformation n'a pas vocation à être pérenne. Pour le moment, elle serait en place jusqu'en 2027 selon la feuille de route.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

[Je clique, j'adhère !](#)

**SNAP**



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie



## Information sur le programme Accueil et Relations Usagers (ARU)

*Une fois de plus le **SNAP** constate et déplore le non-respect du dialogue social au travers notamment des délais de mise en œuvre.*

*La transparence et le partage d'information concernant le programme ARU ne sont pas réunis :*

- Réalisation d'un webinaire en amont de l'instance en direction des ELD,
- Présence des documents à disposition dans la médiathèque,
- Absence du calendrier de déploiement des actions à réaliser...

*Pour le **SNAP Occitanie**, eu égard aux délais de mise en œuvre, la place nécessaire au débat, aux alertes et aux propositions sont absents de nos prérogatives sur ce sujet. Cette impasse crée un obstacle à l'optimisation du déploiement du programme ARU et de sa mise en œuvre au moment même où la transition de Pôle-emploi vers France Travail est primordiale.*

*Pourtant, le **SNAP Occitanie** rappelle au combien les activités de tous nos accueils sont essentielles dans la délivrance de nos services, la compréhension par nos usagers des exigences liées par nos actes métiers et la crédibilité de la posture de nos collègues dans la réalisation de notre relation de service.*

*La récurrence constatée de ces réalités n'augure rien de bénéfique quant aux vertus du dialogue social et à la communication réalisée en direction des agents à qui l'on essaye encore de faire croire que tout n'est pas toujours ficelé.*

**Pour rappel, ce programme vise à répondre à trois enjeux :**

- **La qualité de la relation qui se veut sereine et rassurante tant pour les utilisateurs que pour les agents,**
- **Un accueil plus efficace et efficient via la diminution de l'accueil évitable et une meilleure mobilisation des services de FT,**
- **Le renforcement de l'image de l'Etablissement et de la confiance de ses usagers.**

**Des évolutions ont été livrées en 2023, d'autres vont intervenir en 2024 : toutes concourent à l'atteinte de trois objectifs :**

- **La réduction des irritants qui génèrent des sollicitations et l'amélioration de l'orientation des usagers,**
- **Le renforcement des compétences et des outils pour faire de l'accueil un moment à valeur ajoutée,**
- **Le renforcement de la visibilité et de la mobilisation des services en agence et dans le digital.**

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

[Je clique, j'adhère !](#)

**SNAP**



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie

LES ENJEUX DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION USAGERS DANS LE CADRE DE FRANCE TRAVAIL

## Pour répondre à ces enjeux, le programme met en œuvre des transformations contribuant à trois grands objectifs



- 1** Les premières évolutions permettant de **réduire les irritants** pour préserver le temps des conseillers et diminuer l'accueil dit « évitable » **ont été livrées**, d'autres le seront en 2024.
- La mise en œuvre de **France Travail** réaffirme l'ambition d'un accueil inconditionnel et de qualité. **Le 1<sup>er</sup> semestre 2024** constitue une opportunité pour **affirmer nos principes d'accueil** et **renforcer la valeur apportée aux usagers**.
- Des **POC** et des **tests** permettant de renforcer la visibilité et la mobilisation de l'offre de services par nos usagers **ont été lancés à l'automne 2023**, avec objectif d'**identifier les concepts pertinents pour les étendre au sein du réseau** à partir de la fin 2024.



Ainsi sont prévus :

- La mise en place d'une messagerie intégrée dans l'espace personnel du DE comme dans l'application mobile « Mon Espace » et d'un numéro France Travail pour harmoniser et simplifier la procédure d'identification/authentification sur tous les canaux,
- La simplification des modalités de transmission et de traitement des documents et celle des courriers,
- La possibilité offerte aux usagers de générer en autonomie des attestations,
- L'amélioration de l'auto-délivrance d'informations et de services et de l'orientation des appels au 3949,
- L'affirmation des principes d'accueil au sein des agences FT et des postures associées,
- Le développement des connaissances des conseillers,
- L'optimisation du traçage et de la qualification des appels et de l'accès à La Bonne Info,
- Le renforcement de la visibilité de l'offre de services et des événements au sein des accueils des sites,
- L'organisation des accueils en lieux d'intermédiation avec des opportunités d'emploi pour les DE et une vitrine pour les entreprises,
- L'évolution dans la manière de présenter les services de FT à des fins de cohérence,
- La centralisation de l'ensemble des RDV des usagers dans un espace unique,
- La réalisation d'un espace numérique facilitant la mobilisation de l'offre de services et simplifiant les démarches administratives.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

**SNAP**



## RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

# CSE

# Occitanie

Le constat du **SNAP Occitanie** : Le programme ARU a pour ambition de donner ou de redonner ses lettres de noblesse à l'activité d'accueil. Cette démarche légitime et pertinente doit s'accompagner des moyens et du temps nécessaires à sa pleine appropriation et à sa mise en œuvre. Il est tout aussi indispensable de **pouvoir communiquer et informer** sur cette démarche dans sa globalité afin d'en donner le sens et d'en concevoir l'intérêt et non via le seul prisme des livraisons applicatives. A cet égard, la constitution d'un **socle commun** de connaissances à acquérir ou à consolider par tous les conseillers est un palier important. En suivant, une démarche d'état des lieux sur les principes et les postures doit être menée dans toutes les agences. L'enjeu réside dans la réalisation des actions inhérentes à ce programme une fois le constat posé tout en conciliant, dans une période restreinte, l'ensemble des tâches courantes.

### Les questions du **SNAP Occitanie** :

- ✓ Qu'est-il prévu en termes de présentation du programme pour les collectifs concernés ?
- ✓ Quels sont les critères utilisés pour mesurer l'avancement de la mise en œuvre de ce programme et l'atteinte des objectifs fixés ?
- ✓ Généralisation en autonomie des attestations : quel sera le contenu de ces attestations ?
- ✓ Fin 03/24, il y a une mise à plat du numéro France Travail : On parle d'identifiant DE ou des numéros entrants 3949 et 3995 ?
- ✓ Concernant la réécriture des courriers, quelles sont les informations concrètes ? Est-il possible d'avoir une visibilité des courriers qui vont être émis ?

### Les réponses de la Direction :

Il n'y aura pas de modèle unique d'accueil. Des groupes de travail seront organisés dans chaque agence. La mise en place du programme ARU sera intégrée dans la formation initiale des nouveaux entrants. Il y aura aussi une formation de 1 jour pour tous les conseillers à partir du mois de mai et de 2 jours pour les managers.

Aucun suivi de la mise en place du programme ARU n'est prévu hormis celui du nombre d'agents ayant suivi la formation.

Concernant la généralisation en autonomie des attestations, les DE pourront choisir les infos qui apparaîtront sur leur attestation.

L'enregistrement téléphonique servira surtout en cas dépôt de plainte pour relater les faits avec exactitude car, malheureusement, la jurisprudence n'est pas très favorable sur les preuves audio.

Les courriers sont élaborés par des groupes de travail avec des conseillers, des usagers, des experts des services indemnités, des experts des services juridiques à cause des mentions obligatoires. Il n'est pas possible de connaître les courriers en avance...

Un numéro d'identifiant France Travail unique (qui ne changera pas si le DE change de Région) va être créé.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

[Je clique, j'adhère !](#)

# SNAP



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie

## SNAP Bilan de la campagne Télétravail

Le **SNAP Occitanie** reste amer face aux différents arbitrages réalisés en lien avec la frustration dont nos collègues témoignent. En effet, la campagne Télétravail 2024 aura été marquée en Occitanie par, au mieux, une stabilisation de modalités validées l'année précédente, mais bien souvent, une diminution du nombre de jours accordés. Cette campagne a généré moult tensions et incompréhensions face à ces restrictions. Le **SNAP Occitanie** déplore tant le fond que la forme, la plupart des collectifs n'étant absolument pas préparée à cette remise à zéro des comptes (et des compteurs) année après année. Il va falloir pour la Direction mesurer l'impact, QVT notamment, de cette dernière campagne alors que doit s'ouvrir, dans quelques mois, un nouveau cycle de négociations sur le sujet.

Le **SNAP** a la volonté de faire respecter les éléments de l'accord dont il est signataire et reste conscient des enjeux auxquels France Travail devra faire face. Pour autant, le **SNAP Occitanie** s'interroge des procédés mis en œuvre par la direction aussi bien en structures, en fonctions supports qu'au niveau du réseau. Comment la direction peut-elle s'arroger le droit de communiquer de façon sibylline, dévoyant les acquis de l'accord ainsi que les principes retenus pour les choix de nos collègues ?

Ainsi il y a un défaut de communication sur l'utilisation de la variable d'ajustement que constituent les 8 semaines annuelles et du délai de prévenance de 15 jours : ces 2 points de l'accord sont trop peu appliqués ! A titre d'illustration, un mail a été envoyé à un collectif en informant qu'en cas d'absence (congé, formation, réunion syndicale) sur jour de TLT, il n'y aurait pas de report possible sur la semaine de ce jour que le jour de TLT ait été fixe ou volant !

Récapitulatif pour le droit privé (les demandes sur la première ligne et les validations sur la deuxième) :

1 jour par semaine : 1 jour fixe		1 jour par semaine : 1 jour volant		2 jours par semaine : 1 jour fixe + 1 jour volant		2 jours par semaine : 2 jours fixes		3 jours par semaine : 3 jours volants		3 jours par semaine : 2 jours fixes et 1 jour volant		3 jours par semaine : 3 jours fixes		Total	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
420	379	150	203	1089	1488	1254	940	26	25	213	163	87	79	3239	3277
424	407	216	251	1351	1719	910	542	26	25	195	83	72	55	3194	3082

Récapitulatif pour le droit public :

0,5 jour par semaine : 0,5 jour fixe		1 jour par semaine (fixe ou volant)		1,5 jours par semaine : fixe ou volant		2 jours par semaine : fixes ou volants		>2 jours semaines		total	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
5	5	33	34	4	5	90	84	46	41	178	169
5	4	38	39	4	3	95	87	35	21	177	154

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

**SNAP**



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie

SNAP

## Bilan de la campagne Promo

## CAMPAGNE PROMOTION 2024 VS CAMPAGNE PROMOTION 2023

Campagne promotion	2024	2023
• Population éligible	4 436 agents	4 197 agents
• Taux de promotion <i>(changement d'échelon et relèvement de traitement)</i>	23,0 %	22,5 %
	<i>Nombre</i>	<i>Nombre</i>
○ Echelon	1 010	941
○ Relèvement de traitement	11	4
○ Prime	533	474
• Poids du montant des primes	18,3% du budget initial	

## GRANDS ÉQUILIBRES EN 2024

• Taux de promotion <i>(changement d'échelon et relèvement de traitement)</i>	<b>23,0 %</b>	
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">FILIERE</div> <div style="margin-left: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Relation de services</li> <li>→ Support</li> <li>→ Management</li> </ul> </div> </div>	23,0%	
		21,3%
		24,2%
• Taux de promotion des agents en situation de handicap	<b>21,6 %</b>	
• Taux de promotion des agents à temps partiel	<b>21,2 %</b>	

65,6 % des mesures promotionnelles (*hors prime*) sont attribuées aux agents relevant de l'article 20.4a.

29,2 % des agents identifiés dans le cadre du rattrapage salarial ont bénéficié d'un changement d'échelon, soit 21 personnes.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

Je clique, j'adhère !

**SNAP**



RÉUNION DU 29 FEVRIER 2024

CSE

Occitanie

Près des 2/3 des agents relevant de l'article 20.4 de la CCN ont bénéficié d'une mesure promotionnelle.

En réponse au **SNAP Occitanie**, la direction précise que le budget de cette campagne promo s'est élevé à 1 339 000€ et qu'il a été entièrement utilisé.

Le **SNAP Occitanie** a demandé un complément d'informations relatives aux disparités constatées, à certaines catégories du personnel (celle relevant des situations spécifiques, celle pour lesquelles un PAP est proposé, celle ayant bénéficié d'un relèvement de traitement).

La direction renvoie ses réponses à la Commission Politique Sociale : le **SNAP Occitanie** le note et s'attachera à les obtenir dans ce cadre précis.

Concernant les agents de droit public :

## CAMPAGNE 2024 VS 2023

## Opérations de carrière

2024

2023

 **Avancement Accéléré**

• Nombre de proposables	59 agents	78 agents
• Quotas attribués	16	19
• Taux de promotion	27,1 %	24,4 %
	♀ 38,1 % ♂ - %	♀ 28,8 % ♂ 15,4 %

 **Carrière Exceptionnelle**

• Nombre de proposables	146 agents	136 agents
• Quotas attribués	5	5
• Taux de promotion	3,4 %	3,7 %
	♀ 2,0 % ♂ 6,4 %	♀ 5,6 % ♂ - %

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr

[Je clique, j'adhère !](#)

**SNAP**