

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SANAD**



**CSE**

**Occitanie**

## RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

### Point d'étape sur la mise en place de la Loi Plein Emploi en Occitanie

Cette information constitue un 1<sup>er</sup> point d'étape après moins d'un mois de la mise en œuvre de la LPE (« Loi Plein Emploi ») au sein de la Région.

Avant d'aller plus loin dans cette présentation, quelques précisions en matière de terminologie avec l'apparition de nouveaux sigles tels :

- EDO pour Entretien D'Orientation (effectué par téléphone),
- EDA pour Entretien d'Accompagnement (pour le 1<sup>er</sup> d'entre eux),
- DPA pour Démarrer le Parcours d'Accompagnement (plage de RDV durant laquelle l'EDA est réalisé).
- DPA Orientation quand l'EDO se déroule en présentiel (pour les DE ne parlant pas le français).
- CE(R) pour Contrat d'Engagement (Réciproque) qui est la finalisation de ce nouveau processus d'inscription.

Pour l'heure, le processus d'inscription se déroule donc en 2 phases bien distinctes :

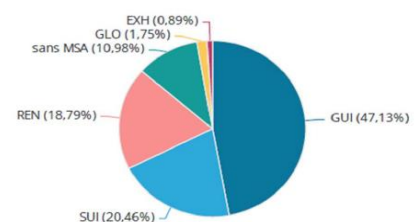
- Un entretien, via un formulaire établi, qui a pour but d'orienter le DE vers la structure en charge de son accompagnement (France Travail, Missions Locales, Cap Emploi, Conseils Départementaux,...),
- Un entretien avec le conseiller référent du DE qui va contractualiser son inscription, démarrer son accompagnement, entériner la mise en œuvre à venir de son parcours professionnel via des propositions de service au sein d'un plan d'action formalisé dans son contrat d'engagement.

### Estimation de la ventilation des orientations par organisme et par modalité

Sur les 3 premières semaines de janvier on estime les orientations des inscrits vers :

- France Travail : 80%
- MLI : 15%
- Cap emploi : 2%
- Conseils départementaux : 3%

ventilation des Premiers entretiens par MSA



#### 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 REGIONALE ADJOINTE

Sophie GRIL



RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

CSE

Occitanie

A noter que, pour la Direction, les DE sans MSA (Modalités de Suivi ou d'Accompagnement) concernent, vraisemblablement, ceux relevant des agences engagées dans l'expérimentation MSA.

## Les premiers enseignements

### Les points d'appui

- Les entretiens d'orientation (EDO) sont globalement maîtrisés par les conseillers
- Ils sont une opportunité de tester le script d'inscription pour remonter les suggestions d'évolution et d'amélioration dans l'optique de la mise en œuvre de l'algorithme au 1<sup>er</sup> avril 2025

DOSPO – Janv.2025

### Les points à stabiliser

- Les entretiens d'accompagnement (EDA/DPA) et la signature du contrat d'engagement sont globalement maîtrisés mais demandent un temps d'appropriation en situation réelle
- Des évolutions informatiques déjà mises en œuvre, mais d'autres restent à venir (par exemple possibilité technique simple pour reporter un rendez-vous DPA / possibilité d'intercaler des pauses entre des plages de rendez vous DPA)

### Des solutions à court terme

- Possibilité à la main des ELD d'augmenter la durée des entretiens de démarrage de l'accompagnement pour se donner du confort dans l'appropriation de leur contenu
- Des sessions de renforcement à venir animées par la DRAO / DOSPO



A date, en Région, près de 10 000 EDO et plus de 3 000 EDA ont été effectués.

Parmi les enseignements tirés de ce 1<sup>er</sup> mois, pour la Direction, les entretiens d'orientation sont globalement maîtrisés. Elle considère cependant que **le script d'inscription doit être challengé c'est-à-dire que la phase actuelle, où le conseiller garde la main, doit constituer une opportunité de tester la bonne orientation.** Les écarts entre la proposition de l'algorithme et le choix final sont remontés au niveau national.

La Direction est consciente que les EDA et le contrat d'engagement demandent encore à être stabilisés. **Pour ce faire, elle préconise d'augmenter la durée de ces entretiens et/ou de réduire leur nombre.** Pour la Direction, ces adaptations relèvent de l'échelon local car chacun doit pouvoir s'appropriier le contenu métier de ces entretiens.



Au regard de son impact sur les activités dans le réseau, **le SNAP Occitanie** demande à la Direction que le CSE puisse disposer d'un suivi régulier sur le sujet.

**Le SNAP Occitanie** a pu observer que des agences ont pris leurs marges de manœuvre (nombre réduit des entretiens, durée augmentée de ces activités, organisation de temps de débriefing et/ou d'échanges de pratiques,...) durant cette phase d'apprentissage et de rodage. **Le SNAP Occitanie** ne peut que s'en féliciter et espère que ces particularismes vont se généraliser.

**Le SNAP Occitanie** a également pu constater que le SI demande à être stabilisé, corrigé voire adapté. Il en va ainsi des portefeuilles « CEJ » quand le contrat d'engagement « jeunes » prévoit une durée d'1 an alors que le FSE impose 6 mois (possiblement renouvelable). Il en va aussi pour les agences menant actuellement l'expérimentation MSA alors que l'évolution de l'inscription pour ces agences n'est pas adaptée sur le plan informatique.

Par ailleurs, le contrat d'engagement impose de compléter l'intensité hebdomadaire appliquée à l'accompagnement proposé : cette notion reste encore difficile à appréhender pour les conseillers ce qui explique une forte disparité des situations. Pour **le SNAP Occitanie**, le travail d'information et d'appropriation doit se poursuivre autant que de besoin et la ligne managériale doit avoir une approche bienveillante en la matière.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

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

Je clique, j'adhère !

**SNAP**



RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

CSE

Occitanie

En outre, le **SNAP Occitanie** tient à porter une alerte concernant les conseillers en charge, dans leurs agences respectives, d'un portefeuille CEJ, AIJ, Global ou Suivi. Dans la majorité des cas, ces collègues sont seuls ou peu nombreux et, de facto, pourront être amenés à être positionnés régulièrement pour mener les EDA et faire signer les contrats d'engagement aux DE qu'ils vont suivre. Les conseillers en portefeuille Suivi seront fortement impactés au regard de la volumétrie des DE qu'ils accompagnent.

Enfin, le **SNAP Occitanie** demande à la Direction d'apporter un éclairage sur la notification des inscriptions automatiques en termes d'indemnisation : il semblerait, en effet, que des demandes d'allocations aient été générées ce qui n'était pas attendu.

La Direction précise que le sujet de l'accompagnement intensif (porté notamment par le contrat d'engagement et l'intensité hebdomadaire) sera traité lors des réunions CSE de février et de mars. **Le sujet des 15H00 d'activité est en train d'être clarifié par la DG : pour la Direction, l'important c'est l'action sur laquelle le DE s'engage.**

Pour la Direction, ce projet est neuf et la DOSPO (la Direction de l'Offre de Service et de la Performance Opérationnelle) reste en appui auprès des agences et de leurs collectifs. Des séquences complémentaires sauront être mises en œuvre pour s'approprier le sens de la Loi et afin que chaque agent se sente bien accompagné sur ce sujet. Ainsi, une séquence spécifique de renforcement sur la conduite d'entretien et le contrat d'engagement va être déployée.

La Direction précise que la signature d'un contrat d'engagement est un acte individuel qui ne peut pas intervenir dans un cadre collectif : des éventuelles séquences menées dans un tel cadre ne peuvent donc pas embarquer la contractualisation de l'EDA.

**A titre d'indication mais non de cadrage, la Direction précise les durées pertinentes pour les entretiens à mener, à savoir environ 15 minutes par EDO (20 minutes pour les agences menant l'XP MSA) et environ 45 minutes à 1 heure par EDA.**

Par ailleurs, la Direction reste vigilante quant à la capacité d'accueil des partenaires de France Travail. Elle reconnaît une hétérogénéité des situations notamment avec chacun des Conseils Départementaux. Elle précise que l'APEC s'est engagée à accompagner 1 000 jeunes diplômés en Haute Garonne.

**Pour la Direction, il est cependant trop tôt pour évaluer l'évolution de la charge d'autant que d'autres éléments entrent en ligne de compte comme le contexte économique.**

### Bilan de l'expérimentation sur le dispositif de détournement de finalités

**Il y a détournement de finalités en cas de violation de données c'est-à-dire en cas d'usage de données à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées.**

Pour rappel, en 2023, une expérimentation a été menée au sein de tous les Etablissements afin de détecter des situations éventuelles de détournement de finalités. Cette action avait été entreprise après que des plaintes de DE aient abouti à des notifications à la CNIL pour détournements de finalités. Au regard des résultats et des enjeux, la DG avait décidé de renouveler l'opération l'année suivante en la développant.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SYNDICAT SNAP  
région OCCITANIE

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

Je clique, j'adhère !

SNAP



## Deux vagues de contrôles

### Première vague

- **2 situations** de détournements de finalités modélisées :
  - consultations de dossiers d'agents Pôle emploi ex-demandeurs d'emploi ;
  - consultations de dossiers de personnalités politiques.
- **Une campagne d'analyse des situations** qui s'est déroulée du 22 juin 2023 au 31 octobre 2023 sur l'ensemble des directions régionales + PES + DG + DSI
- **Un protocole d'analyse des situations en 3 étapes :**
  - entretien managérial ;
  - constat sur le caractère avéré ou non du détournement de finalité ;
  - le cas échéant
    - rappel des règles ;
    - rédaction d'un compte-rendu.
- 10 083 situations à examiner concernant 7 586 agents ont été adressées aux régions

### Deuxième vague

- **4 situations** de risque de détournements de finalités ont été modélisées :
  - consultations de dossiers de demandeurs d'emploi avec un mandat politique ou candidat (législatives 2024) ;
  - consultation de dossiers d'agents France Travail ;
  - consultation de dossiers d'ex-agents France Travail ;
  - consultation des dossiers de demandeurs d'emploi en dehors des jours et horaires de travail habituels.
- Les situations à risque ont été identifiées à partir de l'analyse des **données de consultations AUDE et MAP** collectées entre le **01/04/2024 au 30/06/2024**
- Les listes transmises contenaient des situations à examiner de façon **obligatoire** et d'autres de façon **facultative**, à l'initiative de la région.
  - Les situations avec examen obligatoire sont celles avec le niveau de risque le plus élevé (caractère répétitif de consultation du dossier par exemple).
- **La campagne d'analyse des situations** s'est déroulée du 15 juillet 2024 au 31 octobre 2024 sur l'ensemble des directions régionales + PES + DG + DSI
- **Un protocole d'analyse des situations en 3 étapes :**
  - entretien managérial ;
  - constat sur le caractère avéré ou non du détournement de finalité ;
  - le cas échéant
    - rappel des règles ;
    - rédaction d'un compte-rendu.
- **2 547 agents concernés** (examens obligatoires) + 9490 (examens facultatifs)

L'analyse de chacune de ces vagues a mis en lumière un certain nombre de constats :

- **Une méconnaissance des règles relatives à l'accès aux données à caractère personnel,**
- **Des différences d'appréciation pour des situations similaires,**
- **Un taux très important de faux positifs.**

Les actions de sensibilisation vont se poursuivre notamment auprès des agents en CDD et des nouveaux managers. Par ailleurs, la Direction confirme que les managers ont la possibilité de consulter les dossiers incriminés.

## Prochains travaux à l'étude

### Perfectionnement et enrichissement des requêtes

1. **Diminuer les faux positifs**
2. **Exploiter des données plus récentes pour faciliter les analyses**

### Mise en place d'une application dédiée

1. **Mettre en place** une application dédiée pour la gestion des alertes :
  - envoyer les alertes automatiquement aux établissements concernés
  - faciliter la gestion, l'affectation et la réalisation des contrôles
  - améliorer la qualité des contrôles ainsi que leur traçage
  - permettre un pilotage en continu (génération des alertes, suivi des contrôles, synthèse des résultats)



Le **SNAP Occitanie** s'associe à la demande formulée de concevoir des fiches pratiques par typologie de situation afin d'aider les agents à formuler leurs réponses face à leurs managers.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

SYNDICAT SNAP  
région OCCITANIE

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

Je clique, j'adhère !



RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

CSE

Occitanie

Plus globalement, le **SNAP Occitanie** interroge la Direction sur les suites à donner à ces expérimentations, sur les nouvelles actions de formation et de sensibilisation à envisager et sur l'harmonisation des pratiques de façon à éviter des divergences d'analyses en cas de situations similaires.

Le **SNAP Occitanie** prend comme exemple l'activité d'accueil téléphonique (3949) alors que le SI peut ne pas faire remonter le dossier du DE concerné et mettre ainsi les conseillers en difficulté sur les suites à donner comme le traçage de cette erreur.

Enfin, le **SNAP Occitanie** juge nécessaire qu'un rappel aux ELD soit fait afin qu'elles puissent examiner les dossiers en amont plutôt que de systématiquement convoquer leurs agents pour leur demander de justifier une intervention effectuée X mois plus tôt.

**La Direction précise que, dans les suites à donner, il est prévu d'intervenir davantage en flux afin d'éviter une déperdition des informations au regard du temps passé.**

### Présentation des résultats du Baromètre Interne

Les résultats de la campagne du Baromètre Interne d'octobre 2024 par rapport à ceux de la vague de mars 2024 régressent légèrement sur l'IQVT et augmentent faiblement sur l'IDC. Les scores régionaux sont en deçà des scores nationaux de plus de 2 ou 3 points.

**La Direction note que les résultats obtenus sont stables d'une année à l'autre et estime nécessaire de travailler pour faire évoluer ces indicateurs, notamment l'IQVT.**

Concernant l'IQVT Manager, elle relève deux tendances : l'atteinte des résultats qui paraît de plus en plus difficile et la charge de travail qui est considérée de plus en plus importante.

Les items relatifs à la motivation et aux marges de manœuvre sont en baisse tandis que ceux pointant le rythme des changements sont en augmentation.

Concernant l'organisation et la vie au sein de l'agence, la Direction surveille un certain nombre d'items qui font écho aux conclusions du rapport ISAST, notamment sur les réunions de service et le climat de confiance.

Les résultats inhérents aux évolutions métiers et au SI décrochent très fortement que ce soit par rapport au précédent baromètre ou par rapport au niveau national.

Sur la stratégie liée à France Travail, la perception des agents est en progression, mais elle varie selon les CSP. Si elle est claire pour les managers, elle est comprise par seulement 45% des non-managers, signe – pour la Direction – d'un besoin d'accompagnement quotidien, au plus près du terrain.

Enfin, l'item sur l'engagement en faveur de la RSE connaît une forte progression (+ 6 points) dans la Région par rapport au dernier Baromètre Interne, au-dessus du niveau national.

Au vu de ces résultats, la Direction admet avoir une vigilance pour certaines populations :

- Les collectifs des agences de grande taille,
- Les conseillers GDD,
- Les CDDE, notamment les conseillers ayant des portefeuilles Suivi, AIJ et Global,
- Les salariés ayant une reconnaissance TH.

La Direction est consciente de la nécessité d'un temps long pour accompagner les agences dont les résultats sont les plus bas et estime pertinent que les Représentants de Proximité soient associés au partage et à l'analyse des résultats de ce Baromètre Interne.

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SYNDICAT SNAP**  
région OCCITANIE

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

Je clique, j'adhère !

**SNAP**