



EN DIRECT DU  
Comité  
Social  
et Economique

## CSE DU JEUDI 29 FEVRIER 2024

### FRANCE TRAVAIL

Chaque mois, un point sur France Travail et l'avancée de ses chantiers est fait en CSE. La Direction Régionale nous annonce ce jour qu'une réunion Extraordinaire du CSE aura lieu au mois de Mars à la suite du CSEC (Comité Central) Extraordinaire du mardi 5 mars 2024, en présence du Directeur Général, consacré à la feuille de route 2024, les principes d'organisation de la Direction Générale pour la mise en œuvre de France Travail et un point d'étape sur les préfigurations régionales. Nous en saurons alors probablement un peu plus sur les orientations que prendra notre établissement, espérons-le, car cela fait quand même déjà 2 mois que France Travail a vu le jour !

### INFORMATION EN VUE D'UNE CONSULTATION SUR LA MODIFICATION DE L'ORGANIGRAMME REGIONAL

Le CSE est informé ce jour en vue d'une consultation (en Mars) sur une nouvelle modification de l'organigramme régional se justifiant avec l'arrivée de France Travail. Le dernier organigramme régional avait été modifié il y a un an.

La Direction Régionale nous indique vouloir gagner en visibilité avec ce nouvel organigramme (sic). Pour le **SNU**, on ne peut pas faire plus compliqué et cet organigramme reste largement incompréhensible pour l'ensemble des agents. Le **SNU** demande à ce qu'une communication claire sur un support simple soit faite à l'issue de la consultation avec des noms sur les fonctions. La Direction Régionale en convient et le fera.

La cellule Communication sera désormais directement rattachée au Directeur Régional. Chaque personne présente à la Direction Régionale sera repositionnée sur son poste.

10 postes vont être diffusés à l'issue de la consultation (10 postes en encadrement intermédiaire via une BDE régionale) pour lesquels, certains agents devront faire acte de candidature pour être repositionnés.

4 postes d'encadrement supérieur sont d'ores et déjà diffusés via la BDE nationale :

- Directeur de l'offre de service et de la performance opérationnelle, Adjoint au DRAO
- Adjoint au Directeur de l'offre de service et de la performance opérationnelle
- Directeur de la Transformation (directement rattaché au Directeur Régional)
- Directeur de la stratégie partenariale (directement rattaché au DRAO)

Le **SNU** demande et interpelle la Direction Régionale quant à l'implantation des postes (Montpellier ou Balma) eu égard à la QVT des personnes qui seront retenues (déplacements entre les 2 sites, télétravail...) mais aussi de la RSE. Les précisions seront apportées ultérieurement.

Nous contacter par courriel : [syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr)



Notre site internet : [www.snufifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie](http://www.snufifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie)



**EN DIRECT DU**  
**Comité**  
**Social**  
**et Economique**

## INFORMATION SUR LE PROGRAMME ACCUEIL ET RELATIONS USAGERS (ARU)

Un long échange a eu lieu sur le sujet d'actualité **ARU** (Programme Accueil et Relations Usagers). La direction a rappelé l'historique de ce projet qui englobe des éléments de posture à l'accueil physique et une volonté de répondre au mieux aux demandes des usagers du service public de l'emploi, mais également une reprise et une réécriture d'une bonne moitié des courriers édités durant l'année 2023.

La direction rappelle que la notion d'accueil s'entend sur l'ensemble des champs, y compris l'accueil téléphonique. La volonté affichée, est d'améliorer la qualité de la réponse. Pour la direction, cela doit se décliner « au mieux » dans les agences sans pour autant fixer un cadre trop rigide aux ELD.

Le **SNU** a interpellé la direction sur ce point. Ce flou organisé sur la mise en œuvre de l'**ARU** va créer (et crée déjà) des disparités de traitement d'une agence à l'autre, parfois proche de seulement quelques kilomètres.

Un accueil de qualité est, pour le **SNU**, un point essentiel délaissé depuis trop longtemps. Preuve en est la mise à l'accueil systématique, et la plupart du temps sans formation suffisante, des CDD et des nouveaux recrutés. Trop souvent l'accueil physique repose sur un petit nombre de CDDE (parfois 25 % des effectifs d'une agence). Le manque de cadre fixé par la direction ne va donc pas résoudre la situation et le **SNU** dénonce une lassitude grandissante de la part des agents concernés. Les agents ne comprennent pas forcément pourquoi dans telle agence des CDE et des GDD passent à l'accueil ou en simili ARC, alors que dans telle autre, non. A cela va s'ajouter rapidement la mise en œuvre de l'observation (faite par qui ?) des agents à l'accueil. Une fiche existe déjà, avec des points comme « Dans toutes les interactions avec les usagers, le conseiller adopte une attitude souriante, courtoise, dans le respect mutuel en s'assurant de la confidentialité des échanges » ou encore « Le conseiller conclut l'échange en demandant à son interlocuteur s'il n'a pas d'autre demande, il trace dans le SI les informations nécessaires pour le suivi ou les éventuelles suites à donner et le remercie pour sa visite et le salue ».

Autant dire que la posture observée va créer un malaise supplémentaire chez nos collègues. De toute façon, gageons que la mise en œuvre de cette observation ne fera pas long feu compte tenu de la charge sans cesse grandissante qui pèse sur les encadrants.

Le **SNU** a de nouveau alerté sur les situations conflictuelles qui se multiplient dans les agences notamment suite aux annonces gouvernementales de durcir encore les règles de l'assurance chômage. Pour la direction, l'**ARU** ne règlera pas le problème, mais aidera à son amélioration... Signalons qu'il devrait être rapidement proposé la possibilité (en situation d'accueil téléphonique) d'enregistrer, à l'initiative des conseillers, un appel conflictuel ou agressif. Le **SNU** a interrogé sur le cadre légal de cette pratique. La direction se cantonne à des réponses floues.

Enfin, une formation au socle de compétences de base devrait être proposée sur 1 journée en mai aux conseillers et sur 2 jours durant le dernier trimestre 2024 aux ELD.

**Nous contacter par courriel :** [syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr)



**Notre site internet :** [www.snufifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie](http://www.snufifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie)



EN DIRECT DU  
Comité  
Social  
et Economique

## BILAN DE LA CAMPAGNE TELETRAVAIL 2024

On peut dire que cette campagne de télétravail 2024 (la dernière avec l'accord actuel) aura fait grand bruit cette année, avec de très nombreuses sollicitations des collègues dès le mois de janvier, tant dans le réseau que les fonctions support de par une incitation à demander moins de télétravail ou de manière différente. Ainsi, les fonctions support en Direction Régionale se sont vues signifier en amont de l'ouverture de la campagne que les 3 jours par semaine, c'était fini, et que seuls 2 jours au maximum seraient accordés par semaine sauf situation exceptionnelle à étudier individuellement. Des directives en amont ont été données pour téléguidar les demandes sous SIRHUS (et afficher ainsi des résultats positifs d'acceptation, sic), ce que le **SNU** a dénoncé auprès de la Direction Régionale en CSE dès janvier.

Le **SNU**, signataire de l'accord télétravail national en 2021, rappelle aux agents que le présent accord a une durée déterminée qui s'arrête le 31 décembre 2024. L'accord actuel couvre les années 2022-2023-2024 et il a été conclu et signé dans la période si particulière du COVID en 2021. Une nouvelle négociation d'un accord télétravail (pour les agents de droit privé) débute dès ce mois de mars au niveau national, cet accord devrait être à nouveau à durée déterminée et couvrir les années 2025-2026-2027.

L'arrivée de France Travail voit clairement un virage s'amorcer sur plusieurs points : télétravail, accueil physique en agence (ARU)...

Il est à noter que le nombre de jours moyens accordés en télétravail en Occitanie a diminué entre 2024 et 2023. Un chiffre très parlant : **la formule des 2 jours fixes par semaine a été divisée par 3 entre 2022 et 2024 !**

Le **SNU** rappelle que des recours restent possibles par mail/courrier auprès du N+1 pour les agents de droit privé et via la CCPLU et ses élu-es pour les agents de droit public.

## BILAN DE LA CAMPAGNE DE PROMOTION ET DES OPERATIONS DE CARRIERE 2023

Le **SNU** fait le constat amer que les années se suivent et se ressemblent ! Un taux global de promotion pour les agents de droit privé de l'ordre de 23% en Occitanie, soit moins d'un agent sur 4, pour les changements d'échelon ou relèvements de traitement. Un poids de 18,3% de l'enveloppe budgétaire consacrée aux primes ! Le **SNU** rappelle que la prime n'est pas une promotion au sens de la convention collective.

Le taux de promotion des cadres et des techniciens baisse entre 2023 et 2024, quand celui des agents de maîtrise et des employés augmente.

**2 /3 des agents de droit privé promus par changement d'échelon ou relèvement de traitement le sont au titre de l'article 20.4 de la CCN !** La Direction ne peut simplement pas faire autrement que de promouvoir ces personnes, promotions qui ont lieu de fait tous les 4 à 5 ans ! Ce que le **SNU** avait dénoncé en ne signant pas la classification de droit privé en 2017 ! Et pourtant, les signataires de l'époque ont vendu haut et fort que cette

Nous contacter par courriel : [syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr)



Notre site internet : [www.snufifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie](http://www.snufifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie)



**EN DIRECT DU**  
**Comité**  
**Social**  
**et Economique**

classification réglerait tout. 6 ans après sa mise en œuvre, force est de constater que le personnel a bel et bien été trompé !

Pour les agents de droit public et les opérations de carrière, le constat est le même ! Un nombre d'agents de droit public en baisse, comme le nombre de quotas en avancements accélérés et carrières exceptionnelles et de fait avec un taux de promotion qui est resté le même avec l'arrivée de la classification de droit public en 2021 que le **SNU** avait aussi refusé d'adober !

Dans les nombreuses négociations prévues en mars au niveau national, il y aura la classification de droit privé et celle de droit public et le **SNU** compte bien s'emparer de celles-ci pour faire bouger les lignes tant d'un point de vue financier que d'évolution de carrière. Espérons que certains n'auront pas, comme trop souvent, la signature trop rapide !

## **DESIGNATION DU REPRESENTANT DE PROXIMITE DE LA DIRECTION DE LA PRODUCTION DE MONTPELLIER**

Au total en Occitanie, il y a 47 postes de représentants de proximité. 46 ont déjà été pourvus dont **14** pour le **SNU** avant cette nouvelle élection.

En effet, le nombre de représentants de proximité est proportionnel au nombre d'élus de chaque organisation syndication en CSE. Ce 47<sup>ème</sup> et dernier poste revenait donc à l'UNSA qui n'a pas trouvé de candidat !

Le poste était donc remis en jeu avec possibilité pour chaque organisation syndicale de présenter une candidature.

3 candidatures ont été reçues pour ce poste : 1 **CGC**, 1 **SNAP** et 1 **SNU**.

Le **SNU** a obtenu le dernier poste de RP rattaché à la Direction de la Production à Montpellier avec **15** voix sur **28**. Le SNAP ayant pour sa part recueilli 8 voix et la CGC, 3 voix.

*L'ordre du jour de ce CSE, et notamment les points relatifs aux Activités Sociales et Culturelles, n'étant pas arrivé à son terme, une continuité de cette réunion est d'ores et déjà programmée le **mercredi 6 mars 2024 après-midi**.*

Lézignan-Corbières, le Jeudi 29 Février 2024

**Nous contacter par courriel :** [syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-occitanie@pole-emploi.fr)



**Notre site internet :** [www.snutfifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie](http://www.snutfifsu.fr/regions/snu-pole-emploi-occitanie)