

Information démarche Efficience

Objectif

Le projet d'efficience met l'accent sur l'amélioration continue des processus par la collecte régulière de données, l'évaluation des performances et la mise en œuvre de plans d'action correctifs. Ces ajustements seront réalisés grâce aux retours d'expérience des agents et des usagers, permettant d'améliorer/simplifier/rationaliser les procédures avec l'objectif double de renforcer les ressources du réseau des agences et d'améliorer la qualité de vie au travail.

Structuration autour de cinq leviers

Levier 1 : Simplification et efficience

Identification et résolution des irritants et dysfonctionnements signalés par les agents, perturbant la réalisation des actes métier en agence et des fonctions support. La démarche Oxygène sera utilisée comme levier. Une agence test sera choisie en juin pour expérimenter la remontée des irritants via C'ZAM avant généralisation. À ce jour, l'agence n'est pas identifiée.

Levier 2 : Intelligence artificielle, SI et Data

Tirer profit de l'IA. En Occitanie, plus de la moitié des agents ont utilisé l'outil chat FT. Notre région va renforcer la communication sur les usages de l'IA et va accompagner les agents dans son appropriation.

Levier 3 : Adaptation de l'organisation

Transformation organisationnelle et managériale. Un état des lieux des différentes organisations des fonctions support est en cours de réalisation, incluant une analyse des activités au sein de la direction régionale et des directions territoriales, ainsi que les missions effectuées dans les agences. En lien, la DR annonce rationaliser le management en réaffirmant le seuil d'effectif de 50 pour mettre en place un Directeur Adjoint et n'en souhaite plus deux quel que soit la taille de l'agence (pour les agences concernées, ça se fera lors d'un mouvement et il sera proposé à l'agence de décider le remplacement par un poste de REA et un conseiller en accompagnement intensif).

Levier 4 : Revue des dépenses et priorisation des activités

Il s'agit de revoir les moyens de fonctionnement et d'intervention pour garantir une utilisation pertinente des ressources financières. Les actions incluront : l'optimisation des moyens engagés sur les prestations, la vérification des abandons des DE en cours de prestations, l'évaluation de l'impact (retour à l'emploi, satisfaction des offres) pour prioriser et décider des actions et événements.

Levier 5 : Activation du Réseau Pour l'Emploi (RPE)

Générer des gains d'efficience au niveau du RPE. Mutualisation et coordination des moyens : développement des compétences avec l'académie France Travail, amélioration du pilotage des activités avec des outils communs, partage des offres de services (cf. DORA), optimisation de la coordination entre les acteurs.

Inquiétudes et préoccupations

Bien que l'efficience soit un objectif louable, il est essentiel d'entendre les préoccupations quant aux impacts sur les ressources humaines. L'inquiétude au sein des structures est présente.

La CFE CGC alerte la Direction : il est crucial de ne pas inverser la démarche en ciblant d'emblée une réduction des effectifs ou nier un besoin de renforcer les moyens de France Travail !

La CFE CGC soulève des questions essentielles. Comment mesurer les gains ETP ? Comment éviter la concurrence interne entre services et le réseau tout en garantissant cohésion et synergie ?

La CFE CGC rappelle quelques irritants notables : l'absence de mise en commun des réponses C'ZAM et les quelques renvois entre services qui demeurent, l'absence de mises à jour des modules de formation, ..

La CFE CGC entend l'argument de la Direction pour les Directeurs adjoints des très grosses agences (complexité sans effet bénéfique QVT constaté) mais **alerte sur le besoin des petites agences** (les sujets restent aussi nombreux et vont reposer uniquement sur le Directeur d'agence ou alourdir le travail des REA !)

La CFE CGC restera d'autant plus attentive à la taille des équipes !

Sécurité et Immobilier

Installation de systèmes technologiques de sûreté (STS)

Narbonne, Carcassonne, Alès Gardon, Nîmes Courbessac

Muret, Rodez, Albi, Perpignan St Assicle

Réaménagements et installations STS

Béziers Capiscot, Toulouse Hippodrome

Equipements STS

vidéo surveillance (sur zone d'activités et accès), contrôle d'accès (badges), boutons d'alerte, alarme anti-intrusion, télésurveillance



Expertise expérimentation NMSA

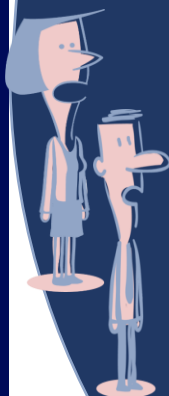
Le cabinet ISAST est venu confirmer et compléter nos alertes antérieures et pendant l'XP qui, si elles avaient été entendues à temps, nous auraient conduit à mieux tirer profit de tout le travail mené par les agences sur l'organisation travaillée, l'offre de service déployée et ses impacts.

La CFE CGC a posé les principaux enjeux pour la suite :

- la mobilité inter typologies de portefeuilles de sorte à faire bénéficier de l'accompagnement intensif à tous ceux qui en ont besoin et au bon moment
- un bornage de l'accompagnement intensif associé à la contractualisation avec le DE, permettant cette mobilité et offrant le réel effet levier attendu par le DE
- la capacité à repérer les besoins d'accompagnement intensif dans les portefeuilles volumineux
- la capacité des opérateurs à répondre aux orientations sociales (avec la posture de FT de ne pas compenser les carences des structures dont c'est la mission)
- le développement du recensement des réponses de nature sociale sur chaque territoire
- le développement de dispositifs adaptés (formation, échanges de pratiques,...) pour outiller et accompagner les conseillers dans l'appréhension de ces problématiques sociales
- le juste équilibre entre notre capacité interne de prise en charge et celle d'une sous-traitance dont la qualité et les résultats doivent être évalués
- la mesure d'impact sur le retour à l'emploi, notamment les DE ayant bénéficié de l'accompagnement intensif dont les publics prioritaires ciblés par la Loi Pour l'Emploi : BRSA, CLD, jeunes en insertion, personnes en situation de handicap

La CFE CGC a aussi posé ses attentes pour la suite de cette expérimentation :

- une plus grande écoute du terrain et l'agilité à réajuster au fur et à mesure jusqu'au niveau DG
- ne pas s'exonérer de prévoir ce qui prévisible (outils de pilotage de conduite de l'action, adapter le SI, des délais réalistes, clarifier le rôle des acteurs, ...)
- tenir compte de la charge spécifique induite pour les équipes (conseillers et ELD)
- mettre les moyens adaptés, à l'instar de ce qui a été fait pour l'XP BRSA
- donner les moyens de suivre les impacts en termes de résultats
- tenir compte des impacts opérationnels dans la capacité des agences à tenir leurs indicateurs de performance



Informations sociales et ASC

- **Contrats pro GDD** : 26 CDI en 2024, durée de formation de 410 heures
- **Linéaires et colonies hiver** : vote favorable à l'unanimité
- **Prestation thalasso/massage** : vote majoritaire sur la proposition de la commission ASC malgré l'opposition de la FSU
- **Dotation 2025** : maintien des "cartes vacances" existantes jusqu'à la prochaine commission des marchés, clarification des tranches d'âge des enfants
- **Billetterie Aqualand** : majorité pour le rajout de billets pour éviter un tirage au sort, malgré l'opposition de la FSU

