

Résultats du baromètre interne Mars 2025

La **CFE-CGC Occitanie** s'est exprimée à travers une déclaration préalable que vous retrouverez en annexe.

La charge de travail : 35% des salariés (39% pour les agents de maîtrise) ont du mal à faire face à la charge trop importante et c'est encore en hausse ! (octobre 2024: 32%, mars 2024: 26%)

Les quatre raisons majeures sont le manque de temps, les pics d'activité liés à des dispositifs gouvernementaux ou réformes, des outils informatiques peu ou pas efficaces et des processus complexes ou mal adaptés.

La **CFE-CGC Occitanie** rappelle que la surcharge de travail constitue une des principales causes de RPS et que la jurisprudence récente la qualifie de harcèlement structurel.

Le rythme de changement : 71% le jugent trop rapide, c'est + 7pt par rapport à oct 2024 ! Mais c'est en baisse de 10pt pour les cadres sup : cet écart nous alerte et doit alerter l'encadrement supérieur !

Heureusement que l'esprit d'équipe est présent (89% peuvent s'appuyer sur la coopération de leur collègue) et que les salariés peuvent compter très majoritairement sur le soutien de leur manager (75% pour leur aide, leur disponibilité et leur écoute). Mais cela leur demande un temps et énergie au détriment de leur QVT.

Les sites les plus en difficultés peuvent bénéficier d'un accompagnement à la carte. La **CFE-CGC Occitanie** s'interroge sur les enseignements qui peuvent être tirés des accompagnements précédents et accueille avec satisfaction l'ambition de la Direction d'élaborer et de diffuser un document de recueil de bonnes pratiques.



Point sur l'extension horaire du service téléphonique (3995)

Suite à un questionnaire de la CFE CGC au dernier CSE, la Direction nous présente un premier bilan.

C'est un dispositif national qui permet une ouverture élargie du 3949 du lundi au samedi de 7H30 à 20H et les jours de fermetures des agences.

9,2% des appels ont été pris en charge par le prestataire (Intelcia). Pour une moyenne régionale mensuelle de 1300 appels.

L'utilisation se situe principalement en soirée et le jeudi après-midi lorsque les agences sont fermées au public. 92% des appels sont traités entre 17H et 20h, 3% des appels sont traités le samedi et 44% les jeudis après-midi.

13% seulement de rappel par les équipes. Les rappels aux employeurs sont traités par les agences pour un volume moyen régional mensuel de 170. Soit en moyenne 2 rappels par agence et par mois.

La **CFE-CGC Occitanie** souhaite avoir une analyse qualitative de ces données :

- quelles sont les questions posées par les employeurs ?
- quels sont les thèmes ne nécessitant pas de rappel ?
- Quid des besoins en recrutement recueillies sur ces horaires élargis ?

La **CFE-CGC Occitanie** s'interroge sur le coût et notamment l'intérêt de maintenir l'extension du matin et du samedi ... Le regard efficience doit aussi interroger nos sous-traitances





Déploiement du portail OSCAR

L'outil OSCAR s'inscrit dans la transformation FTPro pour outiller la relation Entreprises (1er lot le 16/10). Il est présenté comme une solution pour recueillir et exploiter le potentiel de données pour orienter efficacement notre action pro-active vers l'entreprise. OSCAR est décrit comme un excellent outil de démarche marketing intégrée.

Les partenaires tels que Cap Emploi et les missions locales auront accès à OSCAR, facilitant ainsi la collaboration. Toutefois la **CFE-CGC** est strictement opposée à l'utilisation de nos données par le deuxième cercle des partenaires type agence d'intérim.

Cet outil est structurée dans une logique de portefeuilles (agences, équipes, conseillers) et il reste 14% d'établissements à affecter manuellement.

Le déploiement se fera via un réseau d'ambassadeurs en agence et en DD avec une 1ère visio nationale le 9 septembre et régionale le 16. Dès le 16, un accès anticipé est prévu pour ces ambassadeurs. Des visios sont aussi programmées pour les ELD. L'appropriation SI est programmée le 9 octobre.

Le lot 2 concernera les recrutements (janvier à avril 2026) et le 3ème lot le conseil RH (de juin à octobre 2026). Pour chaque lot, les fonctionnalités de DJUNE embarquées par OSCAR resteront accessibles pendant 2 mois pour faciliter la transition.

Remarques de la **CFE CGC Occitanie** :

Nous serons attentifs à l'accompagnement des agences, la qualité et pertinence des outils d'appropriation et la prise en compte du temps nécessaire à ce déploiement mais ne nous inscrivons pas dans la demande lourde de DURPS spécifique portée par la FSU, FO, UNSA et CFTD.

Nous souhaitons que l'IA soit exploitée judicieusement pour synthétiser les données de presse, projets d'installation, croissance ou décroissance, pour apporter une réelle valeur ajoutée au conseiller, avec des alertes appropriées.



Test du prototype VROM

VROM (Valorisation rapprochement outil matching multicritères), c'est :

- un outil national d'analyse et de segmentation des portefeuilles DE
- un outil prototype test mais pas un applicatif
- un outil basé sur la technologie PowerBI de Microsoft

Il sera testé dans dix agences volontaires. (Argeles, Clermont L'Hérault, Figeac, Graulhet, Lavelanet, Le Vigan, Montauban Nord, Montpellier Mas de Grille, Souillac et Tarbes Arsenal). L'accompagnement sera porté par le niveau national.

VROM permet de mettre en visibilité des alertes de listes et des typologies de Public, d'aider à réaliser une revue de portefeuille, d'extraire des données en format Excel, de couvrir certains critères de segmentation non couverts actuellement, gérer un portefeuille de DE de manière plus proactive.

Objectif du test :

Identifier les besoins en gestion de portefeuilles et ajuster l'outil en conséquence.

Après le test, VROM cessera mais pourra servir à développer un outil de gestion de portefeuille dans le futur adapté aux besoins des conseillers.

