



Présidé par Angélique Goodall (DR) assistée de Fabienne Guitard-Gueydan (DRAPS), Stéphane Bideau (DRAO), Benoit Sammani (chargé des relations sociales), Louison Le Bail (DRH), Anne Verdier (Responsable du service indemnisation), Anthony Jeuland (Directeur de la Stratégie et des Relations Extérieures).

Dégradation des bâtiments de l'agence de Rennes Est

(Intervention de Fabienne Guitard-Gueydan)

Un accord a été trouvé avec la copropriété. Le site est maintenant sécurisé. A compter du 1^{er} mars, les débris seront enlevés, et une date sera communiquée pour un démarrage des travaux au premier trimestre 24.

Point France Travail

(Intervention de Stéphane Bideau)

Les actualités

Peu d'évolution depuis le dernier CSE.

Extension de l'expérimentation ARSA à d'autres territoires non encore arrêtés (47 départements annoncés par la Ministre du Travail) ; Pour la Bretagne, c'est le bassin de Brest qui est prêt à s'engager pour 2024.

La généralisation nationale aura lieu au 1er janvier 2025.

Les principes d'organisation de la DG pour la mise en œuvre de FT

LA TRANSFORMATION EST L'AFFAIRE DE TOUS :
LES PRINCIPES CLÉS DE LA NOUVELLE ORGANISATION DG

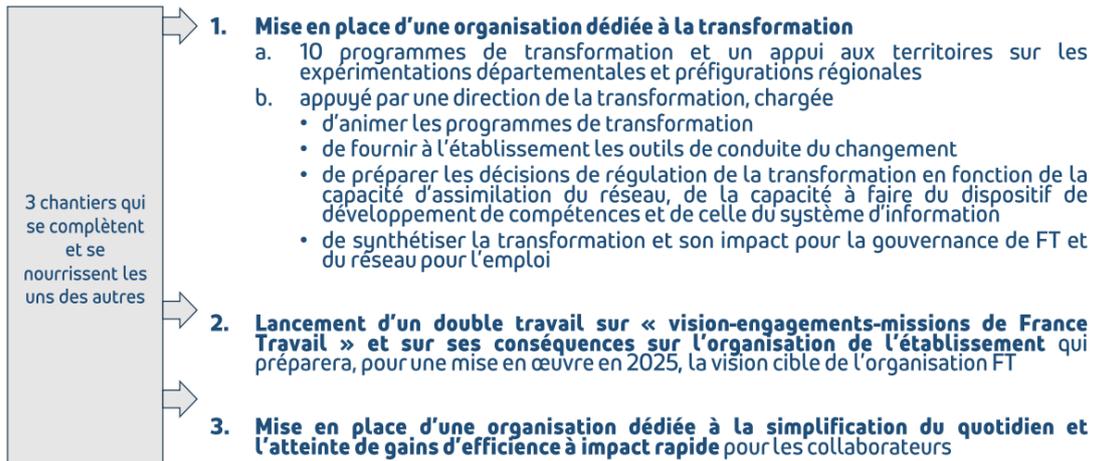
L'ampleur de la tâche implique une priorisation de la transformation. Pour ce faire, sera créé :

- Un poste de **Directeur Général Délégué**, co-responsable avec le DG de la transformation, chargé du pilotage des équipes de transformation et des programmes. Il conserve le périmètre hiérarchique actuel de la Direction de l'Offre de Service
- Une **direction de la Transformation**, en charge de garantir le succès de la transformation à travers l'accompagnement des programmes et projets dans le périmètre de la transformation.
- En complément, **seront missionnés des Directeurs/Directrices de programme** en charge de fixer les orientations et priorités pour les projets de son périmètre, de garantir la cohérence entre les projets et d'accompagner.

La transformation ne se limite pour autant pas à ce périmètre ; les projets pilotés au sein du réseau ou dans les autres directions de la DG ou de la DSI contribuent tout autant aux ambitions de la réforme France Travail. **La direction de la transformation devra ainsi s'appuyer sur les expertises présentes dans l'ensemble des directions et établissements pour mener à bien sa mission.**

Le choix des programmes doit refléter les chantiers de transformation sur lesquels France Travail va rendre des comptes à sa gouvernance. Le périmètre de la transformation couvrirait alors :

- une équipe de transformation transverse rattachée au Directeur Général Délégué
- 6 programmes métiers : Aller-vers ; Entrée en parcours ; Parcours vers l'emploi ; Formation ; Recrutement ; Relations usagers
- 4 programmes transverses : SI plateforme ; Data et Intelligence Artificielle ; Académie ; Gouvernance et pilotage
- une animation des territoires pilotes : Protocoles régionaux, Expérimentations départementales sur le RSA et le volet Handicap



Pour la Bretagne

Une petite équipe PROJET France Travail a été créée en région (DDO et Direction Stratégie Relations Extérieures).

Le partenariat s'est élargi avec le Conseil Départemental, la DREETS et le Conseil Régional, mais le protocole n'est pas encore signé.

Une commission Emploi Formation (ex CREFOP) a eu lieu en janvier et a été pilotée par France Travail.

300 postes France Travail sont annoncés au national, la DR ne connaît pas encore la répartition de l'effectif supplémentaire pour la Bretagne.

A terme, il y aura une mise en commun des projets sur une plateforme nationale accessible à l'ensemble des collaborateurs.

Information sur le programme Accueil Relation Usager

(Intervention d'Anne Verdier et Stéphane Bideau)

L'ARU ne changera en rien l'offre de services de France Travail. On est toujours sur la notion d'accueil de premier niveau.

L'organisation de l'accueil est à la main de chaque agence.



Les grandes lignes

Un diagnostic global sur les compétences nécessaires à l'accueil sur l'ensemble des agences qui permet d'avoir une image arrêtée (à T0) des pratiques du collectif.

Renforcer nos compétences et outils

Des autodiagnostic individuels seront proposés.

Un kit de déploiement est disponible dans la Médiathèque avec :

- un script d'accueil non imposé, mais plutôt des suggestions, un outil d'aide au développement de compétences pour les conseillers et une banque d'informations à disposition du conseiller.
- Un simulateur conversationnel plutôt préconisé pour les nouveaux collaborateurs, et qui peut être utilisé dans le cadre du partage des bonnes pratiques.

Réduire les irritants qui génèrent des sollicitations (l'accueil évitable)

- Environ 200 courriers sont revisités (notamment celui concernant le TP).
- Rationalisation des différents canaux : trouver des solutions pour éviter les doublons, triplons...

Renforcer la visibilité et la mobilisation des services en agence et dans le digital

Un programme ALLER VERS : sortir de l'agence, comme par ex une Halle de l'emploi par département en 2024 (avec les partenaires).

On n'est pas sur une politique « tout digital » : un accompagnement des publics en difficulté est toujours d'actualité.

14 agences sont pilotes en Bretagne sur CAP VISIBILITE (1 borne interactive ou 1 calendrier papier sur les événements du territoire).

Il n'est pas envisagé 1 retour de l'ARC indemnisation en Bretagne en raison du CRI mis en place en 2022.

En cas de réponse de premier niveau non satisfaisante pour le DE, des préconisations lui seront indiquées quant au canal le plus adapté pour poser ses questions (mail, 3949, visite agence...).



Questions de la CFE CGC

L'accueil en agence s'effectue avec une poignée d'agents en capacité de l'assurer (de plus en plus d'agents en sont exemptés).

Réponse de la Direction : Aujourd'hui, la DR n'est pas en capacité d'indiquer le nombre d'agents qui réalisent l'accueil.

La Direction rappelle que les CDD non formés ne doivent pas être laissés seuls à l'accueil.

Quid de la messagerie intégrée dans l'espace personnel du DE et dans l'application mobile pour simplifier les échanges avec nos usagers ?

Réponse de la Direction : Bientôt dans l'espace personnel, il y aura un visuel de tous les échanges avec le conseiller ; les échanges ne passeront plus par la boîte mail personnelle du DE mais directement via son espace personnel.

A quoi correspondra le Numéro France Travail qui permettra d'harmoniser et simplifier la procédure d'identification et d'authentification sur tous les canaux ?

Réponse de la Direction : Il s'agit d'un numéro valable France entière (11 chiffres) unique et universel (utilisable pour tous les canaux).



Questions de la CFE CGC (suite)

**Quelle est la marge de manœuvre des managers par rapport au kit national de déploiement qui est très riche mais du coup très lourd ?
Concernant les kiosques, seront-ils tous obligatoires pour tous les conseillers et quelle que soit la dominante ? Le socle commun (147 concepts) n'est-il pas trop ambitieux ?**

Réponse de la Direction : Le déploiement sera à la main de l'ELD qui pourra piocher dans le kit en fonction des besoins.

Un référent DT est nommé sur chaque département pour accompagner les agences de son territoire.

5 kiosques de 20mn (les 147 concepts ne sont pas tous vus).



Analyse de la CFE CGC

Concernant le renforcement de la visibilité et la mobilisation de nos services au sein de nos accueils, il faut faire attention à ne pas qualifier de « facile » la délivrance d'un service plus à nos publics particulièrement en difficulté.

L'importance des ressources mobilisées, dans le cadre par ex de CAP VISIBILITE, sont-elles en adéquation avec l'optimisation du taux de service rendu et la satisfaction de ces usagers ?

Statistiques mensuelles du marché du travail (4^e trimestre 2023)

(Intervention d'Anthony Jeuland)

Le taux de chômage en Bretagne est en légère baisse sur le 22 et 29, et en légère augmentation sur les départements 35 et 56.

Nous voyons particulièrement une arrivée sur le marché du travail, et donc à France Travail, des jeunes nés dans les années 2000 (années de forte natalité).

Le taux de chômage breton est de 6% (2^e région de France) ; l'économie bretonne résiste même si en légère baisse (baisse de l'intérim, du secteur bâtiment et de l'agro-alimentaire), et une baisse du nombre d'offres d'emploi enregistrées.

Le 1^{er} gisement d'emploi en Bretagne est le secteur tertiaire marchand (hors intérim), soit 11.050 emplois créés en Bretagne en 2023.

La Bretagne reste dynamique en terme de création d'entreprises : 10 000 entreprises dont 6300 micro entreprises créées en 2023.

Point sur les données sociales

(Intervention de Louison Le Bail) :

Départs en retraite : 39 départs en retraite en 2023 (soit 12 de plus qu'en 2022).
A ce jour, 25 demandes de départs pour 2024.

Effectifs

Entre 2022 et 2023 : 48 ETP créés.

Heures supplémentaires

4700 Heures Supplémentaires payées en 2023 (soit une baisse de 19,9% et 1135 heures en moins par rapport à 2022).

Ce sont toujours les Managers et les GDD qui en effectuent le plus.

Elles sont toujours effectuées sur la base du volontariat.

Absentéisme : le taux de 7% est inférieur en Bretagne par rapport au national, et est encore moins important qu'en 2022.

Point Commission Santé Sécurité Conditions de Travail

(Intervention de Louison Le Bail)

Le président de la CSSCT est le DRH Louison Le Bail.

La 1^{ère} commission d'installation s'est tenue le 16/01/24 avec la nomination de Laurence PAUL en tant que secrétaire.

Les aménagements de postes TH

Au second semestre 2023, 34 agents ont pu bénéficier d'un ou plusieurs aménagements de postes.

Un certain délai lié aux fournisseurs est à prendre en compte.

Le financement des demandes effectuées par les agents ayant une reconnaissance en tant que travailleur handicapé sera pris en compte par l'AGEFIPH (agents privés) et le FIPH (agents publics).