



Programme Accueil et Relations Usagers (ARU)

Dans la continuité d'une première présentation faite en 2023, le programme ARU entre dans sa phase deux avec trois enjeux principaux à grands renforts de tests, d'expérimentation et de POC qui fleurissent sur tout le territoire national pour faire de l'accueil le levier d'efficacité des services de France Travail :

1- La qualité de la relation en réduisant les irritants qui génèrent des sollicitations en :

Simplifiant les échanges par :

- Une messagerie intégrée dans l'espace du demandeur d'emploi qui lui permettra d'interagir en direct avec son conseiller et lui transmettre des documents,
- Une simplification de la transmission de document via une cinématique simplifiée qui permet de regrouper les documents dans un « pli » numérique sensé permettre au conseiller d'avoir une vision d'ensemble sur des documents cohérents l'un avec l'autre. La phase pilote est toujours en cours et le feu vert de la généralisation sur la région ARA sera proposé à la fin du mois,
- Un numéro unique d'identification France travail pour les demandeurs d'emploi valable pour l'ensemble du territoire avec une première phase de test dans la Gironde pour les nouveaux inscrits,
- La possibilité pour le demandeur d'emploi de générer en toute autonomie les attestations personnalisées et adaptées aux demandes des administrations ou organismes,
- La possibilité pour le conseiller en situation d'accueil téléphonique d'enregistrer à son initiative tout appel jugé conflictuel ou agressif.

Améliorant les courriers par :

- une simplification des courriers existants,
- Une réécriture des courriers qui génèrent le plus de contacts.

Orientant mieux les usagers :

- En le guidant en amont de ses interactions avec FT,
- En amplifiant l'auto délivrance d'informations pour les DE les plus autonome via une nouvelle page de questions et contacts : l'idée est de donner le plus d'informations possibles à l'utilisateur pour éviter une sollicitation et diminuer les interactions à faible valeur ajoutée,
- Améliorant l'orientation des appels du 39.49 et éviter à l'utilisateur l'errance téléphonique.

2- Renforcer les compétences et les outils :

En affirmant les principes et renforcer les compétences des conseillers :

- En affirmant nos principes d'accueil et postures associées
- En développant les connaissances des conseillers : une nouvelle formation renforcée pour les nouveaux arrivants au mois de mars ainsi que pour les services civiques. Une nouvelle formation spécifique pour les managers du réseau Un simulateur conversationnel pour permettre aux agents de s'entraîner sur des situations d'accueil scénarisé

Améliorant les outils mobilisés en situation d'accueil :

- En améliorant la compréhension de la situation de l'utilisateur
- En améliorant la qualification des contacts par une simplification : une refonte des motifs est en cours ainsi que la synthèse des contacts pour permettre aux agents d'identifier les répétitions
- En facilitant l'accès à La Bonne Info : les outils ont tendance à s'accumuler, l'idée a été de les faire évoluer et de créer des ponts entre eux. Par exemple, un raccourci rend LBI accessible depuis le dossier MAP. La mise à disposition des dix fiches les plus sollicitées en situation d'accueil.

3- Renforcer la visibilité de la mobilisation des services en agence et dans le digital :

En renforçant la visibilité des services de FT au sein des accueils :

- En faisant des échanges une opportunité de valorisation des services :
- En renforçant la visibilité de l'offre de service et des événements : POC « halle de l'emploi » qui est un lieu dédié au recrutement avec une identité propre avec une ODS étendue fédérant plusieurs partenaires. « on est là pour exposer une ODS qui correspondrait aux besoins de l'entreprise avec l'ensemble des partenaires et faire de la mise en réseau ». POC visibilité avec deux concepts : forum et conception calendrier
- En faisant de l'accueil des lieux d'intermédiation avec des opportunités pour les DE et une vitrine pour les Entreprises. Lancement d'expérimentation dans une dizaine d'agence qui préfigure la future agence France Travail

Améliorant la lisibilité de nos services en lignes :

- En rendant cohérent la manière de présenter nos services
- En centralisant l'ensemble des rendez-vous des usagers dans un espace unique
- En mettant en œuvre un espace numérique facilitant la mobilisation de l'ODS et simplifiant les démarches administratives. (expérimentation lancée mi-2024 avant généralisation en 2025)

Les questions du SNU :

Sur les enregistrements : *En ce qui concerne la possibilité d'enregistrement lors d'échanges tendus ou d'agressions verbales, il est important de clarifier les procédures, car la lecture du document n'était pas aussi explicite : Nous avons compris qu'il suffisait au conseiller ou à la conseillère d'appuyer sur un bouton pour enregistrer sans informer personne et sans obtenir le consentement explicite de l'interlocuteur.*

Nous comprenons que ces enregistrements pourraient servir à prouver des agressions, mais il est également important de noter que nos collègues disposent déjà de plusieurs outils pour signaler une agression, que ce soit en personne ou au téléphone. Ces signalements peuvent également constituer des preuves. Cependant, il reste une question importante à résoudre : que deviennent ces signalements une fois enregistrés dans l'outil FDS ?

Nous avons déjà eu des discussions à ce sujet, mais nos collègues qui ont vécu de telles situations ont rarement des retours sur ce qui se passe après avoir rempli une fiche Lisa et fait leur déclaration.

Sur les informations / consultations : *le SNU interpelle la direction sur le fait que ce qu'elle nous nous présente ici fait partie de ce qui a été abordé dans le cadre de la déclaration unanime. En d'autres termes, il semble que certains sujets sont présentés lors des réunions du Comité Social et Économique Central (CSEC), alors qu'elles ont déjà été discutées lors de plusieurs réunions de service avec les collègues en régions. Cela suscite donc un certain mécontentement de notre part vis-à-vis de ce type de pratique. Nous aimerions réaffirmer qu'il est important de passer par le CSEC en premier lieu pour discuter de ces évolutions avant de les déployer lors des réunions de service ou dans les établissements. Il est vrai que cette question a été soulevée, notamment dans divers établissements où le dossier a été initié l'année dernière avec une présentation effectuée au CSEC.*

Cependant, il semble y avoir des développements qu'il serait intéressant d'aborder en premier lieu au sein du CSEC avant de les mettre en œuvre dans les réunions de service ou dans les établissements. Cela reflète nos préoccupations concernant les discussions actuelles sur les expérimentations, les initiatives et les tests en cours.

Finalités de l'ARU ?

Lorsque nous avons examiné le document, nous nous sommes demandé s'il s'agissait d'une tentative de répondre aux résultats désastreux de notre établissement dans le cadre de l'enquête "service public plus". En tant que Pôle emploi et France travail, nous sommes évalués dans le cadre de cette enquête au même titre que la CAF, par exemple, et nous arrivons en bas de la classe en ce qui concerne l'accueil de nos usagers. Pour notre organisation syndicale, cela est d'autant plus frustrant car nous alertons la direction depuis des années. Peut-être que les personnes actuellement en poste à la direction générale ne sont pas responsables des actions de leurs prédécesseurs, mais la politique reste la même et l'établissement n'existent pas seulement à l'arrivée des nouvelles équipes. La Direction Générale actuelle est donc responsable de ces mauvais résultats dans le cadre de cette enquête.

De notre point de vue, ce programme semble être une réaction à ces résultats médiocres. Cela nous inquiète d'autant plus que nous alertons depuis des années sur plusieurs sujets. Par exemple, il pourrait être possible de maintenir certains services, comme les ARC d'indemnisation, mais de manière plus restreinte. Cependant, à une époque, la politique de l'établissement était de supprimer ces services, ce qui a été largement mis en œuvre dans la plupart des sites. En Hauts-de-France, les arcs d'indemnisation étaient présents dans tous les sites, mais ils ont été supprimés il y a environ quatre ou cinq ans, juste avant la pandémie. Il y a même eu des situations où certains directeurs d'agence ont maintenu ces services en dépit des instructions contraires de la direction. C'est un exemple flagrant de la politique adoptée à l'époque.

Sur la digitalisation :

Pour le SNU, tous ces constats participe en tout cas de la politique menée par l'établissement ou faire et défaire fait partie intégrante de notre travail, quel que soit notre parcours et niveau de responsabilité. Nous connaissons tous cet adage qui dit que ce que nous faisons peut rapidement devenir obsolète. Par exemple, afficher les offres d'emploi était considéré comme dépassé il y a 13 ou 15 ans. Cependant, , cela devient un élément important pour une partie de notre public. Nous avons toujours soutenu que la digitalisation excessive éloignait certains de nos publics, et il est positif de constater que la direction en prend conscience aujourd'hui et que d'autres approches sont envisagées.

Les problématiques de l'accueil :

la question de la formation à l'accueil, lorsque nous examinons ce que représente cette formation par rapport à la formation socle sur les 8 thématiques, nous constatons que même si nous ne sommes pas responsables des actions de nos prédécesseurs, il est important de souligner que l'accueil était considéré comme le premier niveau à une certaine époque. Cependant, lorsque nous observons les thématiques abordées dans la formation socle de l'accueil, nous constatons qu'il s'agit davantage d'une formation exhaustive couvrant tous les aspects de ce domaine : on n'est plus sur du premier niveau.

De plus, concernant l'accueil, certains points n'ont pas été abordés dans le document, notamment c'est l'absence de réponse de la direction face au manque de personnel à l'accueil. Cette réponse a été décrite avec l'ensemble des dispositifs qui empêchent les collègues qui sont dans les dispositifs FSE de réaliser des tâches d'accueil (CEJ, AIJ, etc.)

De moins en moins de collègues tournent désormais sur le poste d'accueil, et cela inclut les GDD et les conseillers entreprises.

Cela soulève un véritable débat, car nous constatons que de plus en plus de collègues qui ont des préconisations de la médecine du travail afin d'être exemptés du poste d'accueil, ce qui réduit le nombre de personnes disponibles pour assumer ces tâches. Nous vous avons alertés depuis longtemps sur ce sujet. En retirant un grand nombre de collègues du poste d'accueil, cela signifie que seuls quelques-uns sont chargés de cette responsabilité, comme nous vous l'avons déjà exposé à maintes reprises.

Aujourd'hui, l'une des réponses apportées par la direction, et c'est un sujet sur lequel il faudra peut-être discuter de manière approfondie séparément, concerne la pression exercée sur la médecine du travail. Nous avons désormais des preuves substantielles de cette pratique, qui semble être généralisée au niveau de la direction. Il est possible que vous nous disiez que ce sont encore des initiatives régionales ou autres, mais le cumul des indices est significatif. Dans de nombreux établissements, nous constatons de plus en plus que les médecins du travail, qui recommandent des exemptions d'accueil pour les collègues, sont ensuite contactés par les services administratifs pour leur dire que ces recommandations ne sont pas acceptables, car l'accueil fait partie intégrante des missions du conseiller. Cela crée des situations d'intrusion caractérisée dans la pratique médicale.

Les services civiques :

En ce qui concerne les services civiques, bien que nous comprenions qu'il faut de la souplesse mais il est important de leur offrir une protection fonctionnelle. Il n'y a pas si longtemps, dans nos établissements, nous avons dû nous battre pour que nos collègues en AZLA aient accès aux dispositifs d'alerte en cas d'agression. Nos collègues VSC, bien que ne relevant pas du statut de collaborateurs, font partie intégrante de notre quotidien. Les élus des CSE ont dû lutter contre les directions d'établissement pour obtenir ces dispositifs, d'alerte car ils étaient initialement prévus uniquement pour les collègues avec un contrat Pôle emploi ou France travail.

Il faudrait revoir toutes les situations en régions car mais il n'est pas certain que cela soit le cas partout, surtout quand on considère que ce sont souvent les personnels les plus exposés aux agressions, en particulier sexuelles, étant donné que la majorité des collègues sont des femmes et qu'elles subissent des agressions de manière répétée.

Les « absents » du dossier de présentation :

*Le SNU souhaite apporter une contribution complémentaire en lien avec le **DGI**, qui est toujours en cours. Nos représentants ont effectué de nombreuses visites dans divers sites à travers la France, couvrant tous les types d'établissements. Cette diversité a permis l'observation d'une grande variété d'accueils, quel que soit le contexte régional ou la taille du site, qu'il s'agisse de grands sites à fort flux ou de plus petits sites avec moins d'affluence et différents niveaux d'agressivité. Il est regrettable que nous n'ayons jamais eu l'occasion de rencontrer tous les signataires du DGI, car nous aurions pu certainement apporter des éléments enrichissants pour votre programme.*

Lorsque la direction parle de réduire les irritants susceptibles de générer des sollicitations, nous nous interrogeons sur la traduction concrète de la réduction des risques d'agression au sein de l'agence. Votre document indique que 80 % des sollicitations des usagers à l'accueil concernent l'indemnisation, et nous faisons le lien avec les incivilités et les agressions.

Comment ce projet prévoit-il de répondre à cette problématique ?

*Par ailleurs, les cas d'intentions suicidaires sont en augmentation, à la fois en interne et chez les usagers. **Comment le projet aborde-t-il cette question ?***

*Il est important de noter également qu'il y a de nombreux trop-perçus injustifiés qui alimentent les tensions. **Comment ARU compte-t-il réduire ces irritants, qui sont une source majeure d'agressions et d'incivilités ?** le SNU constate qu'il y a peu de solutions proposées dans le document de présentation.*

*Il est également dommage que l'approche de la direction se limite principalement à l'accueil physique, sans aborder suffisamment l'accueil téléphonique. Nous pensons qu'une focale sur **le CRE** aurait été pertinente, étant donné la recrudescence des agressions verbales, comme nous avons pu le constater lors du DGI, mais ce point est absent du dossier.*

*Quant au renforcement des compétences, il semble que nous restions principalement au niveau élémentaire. Si nous devons passer à des niveaux supérieurs de compétences, il est crucial de se demander si nous allons véritablement répondre aux besoins des usagers à l'accueil. Actuellement, nous constatons souvent que les documents sont simplement transférés sans que les demandes des usagers ne soient réellement traitées sur place. **Est-ce là l'orientation que le projet souhaite prendre ?***

Enfin, nous remarquons qu'il y a peu de contenu sur la prévention primaire des agressions et des risques psychosociaux dans votre document. Du temps de l'ANPE, les usagers venaient pour être accompagnés dans leur recherche d'emploi, et c'est là une mission importante à ne

pas oublier. Quel est l'objectif final pour l'accueil de demain ? Faudra-t-il simplement résoudre des problèmes administratifs, ou s'agira-t-il de créer un accueil véritablement orienté vers l'aide et l'accompagnement des usagers dans leur recherche d'emploi ?

L'analyse du SNU :

Le SNU comprend à travers ce projet ARU que la Direction aspire à un accueil « zéro défaut », ce qui est louable. Toutefois, dans la réalité des agences telles qu'elles sont vécues au quotidien, cela remet aussi en question les pratiques actuelles. La plupart du temps, nos collègues obtiennent de bonnes évaluations pour l'accueil qu'ils offrent actuellement. Ce sont surtout nos processus internes défaillants qui posent problème, plutôt que la manière dont les agents gèrent leur accueil au quotidien.

Dans le programme qui est présenté, il manque des réponses concrètes aux véritables problématiques que nous rencontrons, telles que la gestion du flux , le manque de renfort, les problèmes de sécurité, les défaillances des outils informatiques et la pression exercée sur les collègues par un logiciel qui dysfonctionne régulièrement.

De plus, il y a les changements fréquents dans les règles de l'assurance chômage que les agents doivent assimiler, notamment récemment avec l'annonce de la disparition soudaine de l'ASS qu'il faut par la suite gérer à l'accueil. Tous ces éléments doivent également être pris en compte et résolus pour garantir demain un accueil de qualité.

Les engagements de la Direction Générale :

- Sur les outils :

- améliorer les outils du conseiller dans la deuxième partie du programme pour faciliter les interactions avec l'espace personnel du demandeur d'emploi en créant des zones de consultation commune par exemple.
- les travaux ont débuté pour la Mise au point d'un « écran » adapté pour le conseiller en situation d'accueil permettant d'éviter l'ouverture de fenêtres multiples pour accéder aux informations.
- Upload et messagerie instantanée : la phase de test est en cours et après évaluation, poursuite ou abandon de la fonctionnalité.

- **Sur le mobilier** : mise à disposition d'un catalogue de mobilier « accueil » associant conjointement le service immobilier des régions et des ergonomes.
- **Service Civique** : rappel de la consigne passée en 2021 aux régions pour la généralisation de la protection fonctionnelle et investiguer pour évaluer le risque « URSSAF »
- **100 % FSE** : le point est soulevé pour une révision des cahiers des charges et permettrait aux collègues sur ces dispositifs une possible contribution aux activités d'accueil.
- **DGI** : le contact est maintenu avec les membres de la délégation « DGI » : les problématiques qui auront été soulevées en lien avec le programme ARU seront examinées et éventuellement intégrées.
- **Sur les expérimentations, POC** : un recensement de toutes les actions (ou initiative) est actuellement en cours et fera l'objet d'une présentation détaillée en instance. Sera alors préciser ce qui relève d'une simple information ou d'une information/ consultation tant sur le plan national que régional.
- **La « maladie des acronymes »** : création d'un support (lexique, glossaire) qui définira précisément chaque acronyme ou anglicisme.
- **Le traitement des fiches de signalement**: c'est un chantier prioritaire qui fait partie de la feuille de route et sera embarquée dans les travaux de la CSSCTC.
- **Médecine du travail et préconisation** : aucune consigne ou instruction n'est passée, rappel sera fait aux régions.
- **CRE et téléphonie** : les tests débutent, pas d'éléments concrets à communiquer pour l'instant.