

Renforcer la personnalisation des services rendus en agence

Vers plus de spécialisation

Questions préalables

- Quel calendrier ?
- Quel état des lieux des forces en présences sur le terrain ?
- Avez-vous évalué les besoins et comment ?

Il nous semble comprendre à la lecture du document que vous souhaitez aller vers **la fin de la bi compétence** :

- 1- Le choix risque d'être difficile :
 - quel accompagnement, aide aux choix avez-vous envisagé de mettre en place ?
 - comment le choix va-t-il s'effectuer, y a-t-il un processus en cours d'élaboration ?
 - qui va gérer ce choix (REA, DAPE) ?
 - comment celui-ci va-t-il se formaliser ?
 - en cas de désaccord, que prévoyez-vous ?
 - en cas de refus de faire un choix, qu'envisager vous ?
- 2- Il y a des inquiétudes en terme de déroulement de carrière, de mobilité professionnelle, voir de réduction des possibilités de mobilités géographiques du fait de cette spécialisation.
 - Quelles garanties immédiates pouvez vous apporter, donner aux collègues sur ces questions ?
 - Quel accompagnement professionnel, formation allez vous mettre en place dans le cadre de cette montée en compétences ?
 - Comment aller vous valoriser l'expertise des conseillers Placement et GDD ?
- 3- Les évolutions informatiques devraient permettre à terme, d'automatiser le traitement d'une partie des demandes d'allocations ; beaucoup de dossiers vont encore rester pendant un certain temps à la main des conseillers GDD. De plus, si la GED permet aux DE d'enregistrer leurs documents, les canaux d'entrée étant multiples, le traitement des données reste long et complexe.
 - Pour autant, comment envisager vous le calendrier, afin d'éviter d'être en situation tendue sur les ressources GDD et éviter que les situations financières des demandeurs d'emploi ne soient impactées ?
- 4- Il se pose aussi la question de la taille des sites et plus particulièrement des petits sites quant à cette évolution (entre autre).
 - Y aura-t-il des marges de manœuvres locales, et dans quelle mesure ?
- 5- Un conseiller indemnisation dédié « en charge » et joignable.
 - quelle organisation concrète sur le terrain ?
 - quelle faisabilité technique, en terme de charge de travail et réglementaire ?
 - quel accompagnement en termes de posture plus particulièrement pour le traitement des appels sortants pour les dossiers délicats à liquider ?
- 6- Dans le document on met en avant l'animation collective physique et en ligne, on parle de même de conseiller dont le cœur de l'activité serait l'animation collective.
 - Cela veut-il dire qu'il va y avoir une nouvelle « dominante / spécialisation » ?
 - Quelle proportion d'animation collective ?
 - Quelle formation spécifique est prévue dès le cadre de l'expérimentation ?
- 7- Quelle communication sera faite entre le conseiller GDD en charge du dossier indemnisation d'un DE et le conseiller référent en charge de son accompagnement ou de son suivi ?

Spécialisation versus équipe

- 1- A la lecture du document, nous voyons la mise en place d'équipe spécialisé et non plus pluridisciplinaire avec donc des REA « spécialisés ».
 - Quid de la mise en œuvre ?
 - quel impact sur les recrutements de futur REA ?
 - comment cela va-t-il s'organiser dans les petits sites ?

- avez-vous déjà une taille critique pour la mise en œuvre ?
 - quelles sont les marges de manœuvres locales ?
 - comment va s'organiser la coordination de l'action des conseillers de différentes équipes ?
 - quels outils, quels moyens pour les REA ?
 - comment vont s'organiser les temps collectif de travail et d'échange ?
- 2- Il n'est pas fait état des RRA dans ce document, pour autant de tels changements risquent de les impacter.
- Comment seront positionnés les RRA demain dans la nouvelle organisation ?
 - RRA spécialisés ou RRA transversaux ?

Conseil en évolution professionnel

- 1- Que recouvre « l'animation fonctionnelle et managériale du CEP » ?
- 2- De qui relèvera-t-elle ?

Conforter le rôle central de l'agence de proximité

- 1- Confirmer l'agence comme lieu de délivrance des services en proximité
- le concept d'agence est- il entendu au sens large ?
 - dans ce cas les services qui sont délivrés jusqu'au domicile du public par le biais du digital en font ils parti ?
 - où est la frontière entre l'agence de proximité et l'agence virtuelle ?
- 2- Les A2S ; à aucun moment dans le document, il n'est dit précisément ce que vont devenir les A2S.

Pourrions-nous avoir :

- un état des lieux précis du nombre d'A2S ?
- le nombre de collaborateurs qui sont en A2S au global et par typologie d'emploi (DAPE , REA, MRS, CSP, RRA, Psychologue du travail, ATO...) ?

Aujourd'hui, nous entendons, nous voyons de tout, pouvez vous nous dire précisément,

- quel est le devenir des structures A2S ? Disparition ? Maintient ? Transformation ?...
- Est-ce que les A2S vont être transformée en agence de proximité intégrant la MRS et la CSP ?
- Est-ce que les équipes des A2S (dans leur configuration actuelle) vont intégrer des agences de proximité ?
- Est-ce que les agents des agences A2S vont intégrer les équipes des agence de proximités ?

Qui portera les choix d'organisation les DT ou les DR ?

Si les A2S disparaissent,

- quelle échéance pour ces changements ?
- quel accompagnement des personnels ?
- quel schéma immobilier et quel calendrier ?
- quel budget ?
- quel schéma d'organisation ?
- les agents conserveront ils leur spécificité ?
- comment vont s'organiser les mouvements ?

Pour ce qui concerne les ELD, Dape, REP, et les RRA?

- Comment seront repositionnés les managers et les RRA ?
- Qu'est ce qui sera proposé aux ELD pour ne pas rejouer le funeste « 1 fauteuil pour 2 » de la fusion de 2008 ?
- Quel accompagnement au changement, accompagnement carrière personnalisé va être mis en place ?

Pour ce qui concerne les agents CSP :

Il est précisé dans ce document que « certaines agences de proximité » devraient récupérer une partie de l'activité des A2S.

- Cela inclut-il le traitement des DALs CSP qui reste une activité spécifique puisque à ce jour l'inscription ne se fait pas par internet mais à réception du dossier adressé par l'employeur ou le mandataire ?
- Cela implique que l'agent CSP/GDD prend en charge l'IDE, la prise de RDV pré-bilan et le traitement de la DAL. Est-il prévu de conserver une activité dite spécifique ou sera-t-elle intégrée dans les tâches dites normales du site ?
- Pour ce qui concerne le traitement de l'IDR, de la Prime au reclassement comment est-il envisager de traiter ces activités ?
- Enfin est-il envisagé de transférer une partie des activités CSP vers les pôles appui ou plates formes de mutualisation. (IDR, Primes, liquidation, etc.)

Pour ce qui concerne les EOS :

Un rôle important est donné aux psychologues du travail au sein des agences de proximité dans le cadre du conseil en évolution professionnel,

- chaque agence de proximité aura-t-elle un ou plusieurs psychologues du travail ?
- comment seront accompagnés les psychologues pour intégrer les agences de proximité ?
- comment vont être recrutés les nouveaux psychologues du travail, repérage des compétences en interne ?
- Y-aura-t-il des "bureaux fermés" pour les psychologues du travail en agence ?
- comment cette nouvelle organisation leur garanti des temps de travail, d'échanges en commun ?

Les A2S comptent dans leur effectif des appuis administratifs, les Assistants Techniques de l'Orientation issus du transfert de l'AFPA.

- Quelles solutions sont envisagées pour ces personnels ?
- Ne pourraient-ils pas pleinement contribuer à la mise en place de l'offre de service en orientation en animant kits sectoriels et /ou des séances de MAOS ?

3- Les Directions Territoriales en appui.

Pour conforter le rôle central de l'agence de proximité : les équipes doivent **s'appuyer sur des DT** qui vont évoluer vers plus de soutien à la mise en œuvre de l'offre de services en plus des activités relatives au pilotage et au partenariats ... Si l'on se réfère à la page 28 du document sur laquelle les missions que doivent développer les DT sont listées , on compte une **dizaine de missions supplémentaires à assurer** : il nous faut des **animateurs / accompagnateurs, des conducteurs de projets, des communicants** internes et externes, des animateurs capables de travailler sur les **diagnostics locaux**, des **responsables du personnel** en charge des **recrutements**, du **développement de compétences**, de la promotion, de la **gestion des carrières** ...

- A-t-on défini un schéma cible des DT (nombres de collaborateurs, fiches de fonction, schéma immobilier ...) ?

Les DT seront en appui des DAPE et seront présents sur le territoire.

- comment va se réaliser concrètement cet appui ?

Au niveau de la structuration DT, les 4 dimensions (RH, Appui opérationnel au pilotage de la performance, ...) sont affichées ;

- Quel plan de formation pour professionnaliser les équipes présentes en DT
- Est-il prévu de renforcer les effectifs des DT pour proposer un appui renforcé aux APE?
- quels sont les critères de pertinence retenus pour envisager des regroupements de DT , cela implique-t-il des modifications de poste de DT en DTD ? Quid des personnels ?
- A quel horizon les DT seront au cœur de leur territoire, quel sera leur organisation en fonction des attendus de l'établissement et de leurs missions ?
- Rôle des DT : quand le processus va-t-il être engagé ? avec quelles ressources ? quel développement des compétences ?

[Franchir ensemble une nouvelle étape de la transformation digitale](#)

Pour réussir tout cela è **un outil magique : le Digital !** Car tous les demandeurs d'emploi ont acquis une agilité telle avec les nouvelles technologies que tout le monde est capable de trouver une réponse à ses besoins sur la toile ...

Quand, page 22 on écrit : « *les demandeurs d'emploi bénéficieront d'une assistance en amont du premier entretien en visio conférence avec le conseiller référent, ainsi que d'une hotline technique, gratuite, si nécessaire. De ce fait, les conseillers exerçant en plateforme « 100% web » auront vocation à rejoindre les agences de proximité* » que veut-on dire :

- on externalise tout ?
- à quelle échéance?

- Comment sera accompagné l'ensemble des équipes aux évolutions de l'offre digitale à l'appropriation de manière fluide et constante de celle-ci ?
- Comment sera accompagné le personnels aux dangers du digital ?
- Quelles garanties, quel garde fous pour que le digital ne reste qu'un outil complémentaire et ne prennent pas la place de l'humain ou ne déshumanise pas nos relations avec les usagers demandeurs et employeurs ?
- Dans le cadre des diagnostics agences et territoriaux comment la part du digital dans la mise en œuvre des activités sera identifié et capitalisé ?

Les questions transverses

Question Formation ?

- qui dit activités socles dit obligatoirement formation de l'ensemble des agents à ce socle d'activité .Quelle formation à minima sera proposée à chaque nouvel agent ?
- Quelles formations spécifiques seront proposées pour les différentes spécialisations ?

Des « *formations et séminaires spécifiques seront proposés aux psychologues du travail afin de maintenir et développer les connaissances afférentes à leur discipline* » :

- A-t-on prévu le même investissement pour les conseillers accompagnement, relation entreprise, indemnisation, contrôle ? A-t-on budgété cet effort formation ?

Question Management ?

Les **différentes activités seront articulées entre elles, animées et coordonnées par les managers de proximité** (qui eux aussi bénéficieront de formations d'accompagnement) . Sachant que les conseillers qui ont la même activité, la même dominante appartiendront à la même équipe, on recommandera aux managers de proximité de **mettre en place tout un système de coordination opérationnelle quotidienne** (réunions, échanges de pratiques ...) pour mettre en place des synergies entre conseillers accompagnement et psycho du travail, entre psycho et conseiller entreprise, entre conseillers accompagnement, psychologues du travail et conseillers entreprises, entre conseillers en gestion des droits et conseillers emploi ...

- quel accompagnement est prévu pour les managers dans le cadre de cette réorganisation ?
- quelles vont être les marges de manœuvre des régions pour la mise en œuvre de ces nouvelles organisations ?