

## ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE 8 novembre 2016

### **Point 1 : Information sur la rénovation de l'organisation de l'accueil téléphonique en test.**

Un test prévoyant une réorganisation de l'accueil téléphonique du 3949 sera mis en œuvre à compter de janvier 2017 dans 2 régions Bretagne (sur l'ensemble de la région) et Ile de France (pour une partie de la région) soit 70 agences au total et 2 plateformes téléphonique. Ce test aura une durée de 3 mois et selon la direction aura pour objectif d'évaluer les prérequis nécessaires pour son éventuelle généralisation.

#### **Pour la direction générale :**

**Pour la direction, cette réorganisation de l'accueil téléphonique a été annoncée dans la présentation des principes directeurs d'OSSPP et se justifie suite à plusieurs constats :**

- Le taux de satisfaction des DE sur l'accueil téléphonique est aujourd'hui de 66%, ce qui est inférieur aux autres modalités de contact (accueil physique et mail.net).
- L'organisation de l'accueil téléphonique aujourd'hui se caractérise par une prise en charge mutualisée entre les agents sur site et ceux des plateformes téléphoniques. Par ce fait, elle ne permet pas d'apporter une relation personnalisée au DE.

L'analyse des appels pour la file placement démontre qu'1/3 des appels concernent les demandes d'informations génériques et non personnalisées : informations accessibles sur pole-emploi.fr, emploi store et espace personnel du DE. Il est alors possible d'y accéder sans recourir à AUDE. Pour la direction, accompagner ce public à l'usage de ces outils numériques permettra de répondre à leurs sollicitations.

Les autres 2/3 des appels concernent plutôt des demandes relatives à la gestion des RDV et font alors l'objet d'un traitement en différé vers les conseillers référents via des fiches escalades (rédigées par le conseiller qui a pris l'appel en agence ou en plateforme).

Cette analyse permet à la direction de conclure un peu hâtivement que la nature des sollicitations sur la file placement du 3949 relèvent peu de la relation personnalisée, et c'est d'autant plus vrai lorsqu'elles sont émises par des DE autonomes en modalité de suivi Guidé ou Suivi.

Pour les **appels à la file indemnisation**, leur analyse démontre que les motifs d'appels portent des enjeux de personnalisations de traitement plus forts, qu'ils se caractérisent par une notion d'urgence pouvant difficilement supporter un traitement en différé. Ces appels sont aussi générateurs de réitérations de contacts pour une même demande sur plusieurs canaux (accueil physique, mail.net, etc...), le DE ayant besoin d'être assuré de la prise en charge de sa sollicitation en raison des enjeux financiers et de l'absence de traçabilité des échanges téléphoniques pour le DE.

Il est aussi constaté que la grande majorité des **appels à la file indemnisation** porte sur la nécessité de mettre en œuvre des traitements pour modification ou mise à jour du dossier comme par exemple des interrogations du DE sur un trop perçu, des demandes suite à paiement non reçu ou des relances pour des traitements non réalisés après envoi de documents par le DE.

Le SNU fait remarquer une augmentation significative des sollicitations de cette nature depuis le développement de l'externalisation de certaines activités de la fonction GDD à des prestataires externes suite à des dysfonctionnements de traitements comme par exemple des retards de saisie des BS des DE.

**Pour répondre à ces constats et atteindre les objectifs visés** qui sont une plus grande personnalisation de l'accueil téléphonique, une meilleure satisfaction des DE et une articulation plus efficace sur les contributions à l'accueil téléphonique entre les plateformes et les conseillers en agence de proximité, **une organisation cible sera testée.**

**Que prévoit cette organisation cible en test :**

• **Pour la file placement :**

- Les appels (identifiés par N°DE) seront orientés vers la plateforme téléphonique centralisée pour les DE en MSA Suivi et Guidé, ou ils seront pris en charge par les conseillers des plateformes afin de les accompagner à l'utilisation des services en ligne.
- Pour les appels émanant des DE en MSA Renforcé, ils pourront être orientés vers leur conseiller référent. Le conseiller référent sera en capacité de gérer sa disponibilité ou indisponibilité en fonction des situations d'entretien ou d'activités nécessitant de ne pas être dérangé.
- En cas d'impossibilité à prendre l'appel ou indisponibilité du conseiller référent, l'appel est redirigé vers la plateforme téléphonique (débordement).
- Une confirmation écrite des réponses données au DE est envoyée par sms ou mail par le conseiller s'il le juge nécessaire.

• **Pour la file indemnisation :**

- Les appels (identifiés par le N°DE) seront orientés vers leur agence de proximité où en règle générale, les conseillers GDD prennent en charge l'ensemble des appels des DE rattachés à leur agence.
- Le principe de débordement vers les plateformes téléphoniques centralisées est maintenu si les conseillers de l'agence de proximité ne décrochent pas.
- Là aussi, un mail de confirmation de la réponse apportée est envoyée par sms ou mail au DE si le conseiller l'estime nécessaire.

**Pour la direction, les bénéfices attendus sont multiples et impactent le DE, le conseiller et le manager et s'ils se concrétisent, le test sera généralisé à l'ensemble des Pôle emploi.**

### Du point de vue du SNU...

Pour le SNU, ce test est intéressant car il permet un contact direct des Demandeurs et Demandeuses d'emploi (DE) avec un conseiller Pôle emploi.

Cependant cette organisation, qui s'inscrit dans le projet Organisation Simplifiée pour un Service Personnalisé de Proximité (OSSPP), est un process complexe et ne concerne pas la totalité des DE. De plus cette nouvelle charge de travail se fait à effectif constant. Les conseillers à l'emploi et Gestion des droits devront se débrouiller pour trouver du temps pour réceptionner les appels des DE.

Les organisations mises en place depuis la création de PE (Plateformes téléphoniques, externalisation des appels avec Webhelp) ont amené les DE à ne plus avoir confiance dans les réponses téléphoniques, avec pour conséquence des doubles appels, des contacts en agence ou des mails, les DE ayant besoin d'être rassurés des réponses données.

**Le SNU considère que pour augmenter la satisfaction et la confiance des DE, il est nécessaire de mettre en place une réelle simplification et un service de proximité.**

Une autre modalité existe : celle de permettre aux DE de contacter directement leur agence. Ces appels seraient gérés par les PAG. Les agents du PAG seraient chargés d'identifier le besoin du DE et de transférer l'appel au conseiller référent du DE si ce dernier est disponible, à un autre conseiller si ce dernier ne peut répondre à la demande, ou encore de prendre les références du DE pour que le conseiller puisse le rappeler. Cette organisation simplifiée peut être mise en place sans coût ni process complexe. Elle permettrait au DE d'être assuré d'avoir un professionnel pour traiter son appel et d'avoir le bon interlocuteur. Cette organisation simple permettrait d'augmenter la satisfaction des DE, en proposant un réel service de proximité.



Il est regrettable que les concepteurs de ce test n'aient pas travaillé avec les représentants du personnel pour élaborer un vrai projet simplifié et de proximité.

Pour le SNU, les conseillers en plateforme téléphonique doivent bénéficier d'une vraie formation pour l'accompagnement des DE à l'utilisation des services en ligne (emploi store-espace personnel-emploi.fr, etc...). Une articulation doit être effective entre le superviseur de la plateforme téléphonique et le manager de l'agence de proximité par rapport au pilotage de l'activité accueil téléphonique du conseiller indemnisation en agence et/ou conseiller placement MSA Renforcé.

## **Point 2 : Information en vue de consultation sur l'évolution des structures nationales de la formation à Pole Emploi.**

### **Pour la direction générale :**

Après les différentes actions mises en œuvre dans le domaine de la formation comme la création de l'UM, la structuration de l'offre de formation de PE par le biais du PPF, etc... la direction souhaite franchir une nouvelle étape dans ce sens et décide d'agir sur les dispositifs de conception et de délivrance de la formation, et plus particulièrement les CIDC.

#### **Elle crée l'Université de POLE EMPLOI déclinée en 3 entités :**

- La Direction de la stratégie et de la conception de l'offre de formation métiers, laquelle comprendra un département conception de la formation
- La Direction de l'Université du Management : l'UM.
- La Direction des Campus Pole Emploi : cette direction comprendra 6 campus métier et fonction support et le département pilotage de la performance de la formation

Une évolution qui se fera à Iso effectif, sans mobilité géographique et sur la base du volontariat pour les évolutions de rattachement.

#### **A ce jour, il y a 9 CIDC , ils seront regroupés en 6 Campus dont 4 en métropole.**

Les sites seront maintenus sur leur territoire mais chacun d'eux seront associés à un autre selon ce principe : un site A sous la responsabilité d'un directeur et un site B sous celle d'un directeur adjoint.

- Campus Nord Est : Site A : Lille et site B : Metz
- Campus Sud Est : site A : Lyon et site B : Avignon
- Campus Ouest : site A : Bordeaux et site B : Le Mans
- Campus Ile de France, Réunion-Mayotte et Antilles-Guyane restent inchangés

### **Pour les agents des actuels CIDC :**

#### **Concepteurs des formations :**

- Ils seront rattachés à la direction de la stratégie et de la conception de l'offre de formation métiers avec accord de l'agent et si désaccord alors repositionnement de l'agent sur un autre poste au sein du campus.
- Ils seront intégrés dans une équipe favorisant le développement de leurs compétences et de leur expertise.
- En cas de souhait de retour, priorité sera donné à l'agent en relation avec son lieu d'activité
- Une gestion RH dans sa globalité par la DRH du siège
- Management à distance et déplacements optimisés grâce à l'utilisation des outils collaboratifs (Pole et Lync)

#### **Pour les autres agents des campus PE :**

- Emission de fiches de vœux en prévision des nouvelles fonctions créées dans les Campus : chargé de conseil et d'appui aux établissements et responsable de service délivrance de la formation.
- Des conventions de gestions RH conclus entre Campus et Etablissements de manière à renforcer l'homogénéité de traitement en matière de GRH.



## Du point de vue du SNU...

**Le SNU est assez favorable à une politique et une gouvernance nationale de la formation interne au sein de Pôle Emploi, cependant cette organisation ne devra pas nuire à la délivrance d'actions de formation répondant aux besoins spécifiques des établissements.**

Il rappelle la nécessité de considérer les CIDC/Campus comme faisant partie intégrante de Pôle Emploi et non des structures externes dont le rôle est de délivrer de la formation aux établissements tel un prestataire de services vis-à-vis de clients. Cependant, le SNU propose l'idée d'ouvrir l'accès aux formations à des externes (partenaires, prestataires, ...) créant ainsi une Université Publique Pôle emploi.

Le SNU s'interroge sur la méthode de préparation de ce projet dont le point de départ s'est concrétisé par une information directe auprès des personnels des CIDC fin mars 2016 (sans inclure les OS).

Le mail qui a été adressé, annonçant une restructuration des CIDC et leur rattachement à la DG, a été générateur de stress et d'inquiétude pour les agents concernés.

**Concernant le rattachement des 21 concepteurs de la formation à la Direction de la Stratégie et de la Conception de l'Offre de Formation, ce point demande de la vigilance quant à sa mise en œuvre.**

Il se base sur le volontariat du salarié et consiste à une affectation administrative à la DG avec ses conséquences directes (application des accords locaux en vigueur à la DG, gestion RH et temps de travail, hiérarchie fonctionnelle, etc...)

Qu'en sera-t-il du contenu de l'avenant au contrat de travail ?

Pour rappel : le métier de concepteur et formateur n'est pas pris en compte de la même manière en terme de qualification et rémunération. Or il existe aussi des concepteurs formateurs ? C'est pourquoi le SNU demande une harmonisation par le haut des rémunérations et des qualifications des 21 concepteurs concernés.

Le SNU met un focus sur les conditions de travail des formateurs permanents et occasionnels pour lesquels ce projet risque d'accroître les RPS et les risques professionnel.

Le regroupement des CIDC en Campus avec un site A et site B permettra le regroupement d'actions de formation sur des zones géographique plus large d'où des déplacements plus importants avec des délais de route en conséquence, même si la direction réponds par une sollicitation accrue de formateurs occasionnels et leur meilleur répartition, cela ne suffira pas.

Sur le même sujet, le SNU propose d'instaurer un délai de sollicitation incompressible pour les intervenants de la formation afin de leur permettre de faciliter l'organisation logistique de leur intervention.

Le SNU met également l'accent sur la pénibilité de métier de formateur que la spécialisation des activités de conception et de délivrance de la formation entrainera car demain les formateurs permanents risquent d'exercer à plein temps cette activité unique.

C'est pourquoi le SNU souhaiterait une régulation de l'activité formation.

Ces propositions pourraient faire l'objet d'un point lors de la négociation sur la QVT.

*A NOTER : le point **Présentation du programme « Recrutement et Compétences »**, prévu à l'ordre du jour de ce CCE n'a pas été abordé et fera l'objet d'un nouveau CCE le lundi 28 novembre a-midi.*

**Retrouvez l'actualité des CCE dans notre rubrique ' actu flash CCE ' :**

[www.snutefifsu.fr/pole-emploi](http://www.snutefifsu.fr/pole-emploi)

**Nous contacter : [syndicat.snu@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu@pole-emploi.fr)**

