

ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE 8 janvier 2015

Plan stratégique 2015-2018 Un maître mot : les RESULTATS

Point de vue de la DG :

- La convention tripartite a été adoptée lors du Conseil d'Administration de Pôle emploi de décembre 2014 à l'unanimité des organisations syndicales, sauf la CGT qui s'est abstenue, et je m'en félicite car cela marque une adhésion plus forte au projet de la tripartite !
- Le plan stratégique 2015-2018, déclinaison interne à Pôle emploi de la convention tripartite, sera voté au Conseil d'Administration de Pôle emploi le 4 février 2015. Le CCE sera consulté le 2 février 2015.
- Dans le document que je vous présente, il y a une différence avec Pôle emploi 2015 car nous distinguons ce qui relève de la convention tripartite et ce qui relève de notre organisation interne.
- Chaque année, j'établirai une feuille de route qui aura vocation à décliner le plan stratégique et qui tiendra compte de l'avancée des travaux et du contexte. En 2015 nous donnons une orientation sur l'entreprise avec la mise en place des conseiller-es ayant une dominante d'activité entreprise. En 2016, nous axerons notre orientation sur la refonte de l'EID pour améliorer le diagnostic.
- Nous voulons avoir des cibles stabilisées et n'aurons que 14 indicateurs stratégiques (voir dernière page).
- Je suis pour l'esprit d'initiative et les marges de manœuvre. Mais en face il faut une corde de rappel qui sera nos résultats. Je veux un juge de paix : nos résultats ! Je veux tuer dans l'œuf ceux qui demandent à quoi sert Pôle emploi. Je veux une prise de conscience collective sur la nécessité d'un pilotage par les résultats. Mais je ne crois pas aux objectifs individuels et suis plutôt sur une approche collective...
- Je pense qu'il y a des travaux qui sont automatisables et des travaux d'expertises qui doivent être valorisés, notamment via la GPEC.
- Nous devons encore dégager 2000 ETP pour l'accompagnement des DE. En externalisant la file inscription 3949 par exemple on va dans ce sens.
- Je ne suis pas d'accord pour déterminer des critères nationaux sur les DEi qui relèvent du renforcé, du guidé et du suivi.
- Je suis assez ouvert pour que l'on ait un accord sur le télétravail car j'y crois beaucoup. Mais Si je peux avancer sans accord, j'y vais.
- Concernant les incivilités à l'accueil, nous avons prévu une campagne nationale de communication.

Le DG donne raison au SNU sur l'EID...

Le plan stratégique 2015-2018 acte la fin de l'EID tel que nous le connaissons et reconnait que faire dans un même entretien l'inscription, le calcul des droits et le diagnostic ne marche pas. En d'autres termes, c'est ce que le SNU disait lors de la mise en place de l'EID et que la DG avait refusé d'entendre à l'époque !

... mais tire une conclusion catastrophique...

Mais la DG retombe vite dans ses travers en refusant d'écouter la proposition du SNU qui revendique toujours deux entretiens distincts : un entretien d'inscription et de calcul des droits et un entretien tourné vers le diagnostic. La DG préconise de traiter en ligne l'inscription et la demande d'allocation (en développant l'outil MADU = module d'analyse du dossier unique), en amont du premier entretien centré exclusivement sur le diagnostic.

... car nos métiers sont en dangers

En d'autres termes, il sonne le glas de nos métiers de l'indemnisation. Et le DG ne s'en cache pas en affirmant que, via la GPEC, « les trajectoires professionnelles seront prioritairement construites pour les agent-es dont les métiers évoluent le plus fortement ».

Externalisation ATTENTION DANGER !!!!

Elle concernera l'inscription au 3949, la DSI car plusieurs projets seront confiés à des prestataires externes mais aussi, « certaines opérations, notamment les plus administratives »...

Pilotage par les résultats ATTENTION DANGER !!!

Même si le DG affirme être opposé à toute logique individuelle de pilotage par les résultats, nous voyons bien que l'orientation donnée dans le plan stratégique comporte ce risque. La volonté « d'ancrer dans les pratiques les résultats », de « comparer les résultats entre agences ayant le même profil » va dans ce sens. Mais il est à craindre que loin des discours de la DG, au plus proche du terrain, la musique sera bien différente.

Pôle emploi international : Do You Speak English ?

Le DG a une vision critique sur l'offre de service international. Le DG, pour illustrer son propos nous dit : « mais regardez ! Aujourd'hui on a des conseillers EURES qui ne parlent même pas anglais ! ». Le DG continue en précisant qu'il veut raisonner à deux niveaux avec: une offre de service généraliste et une offre de service de deuxième niveau qui sera composée d'équipes spécialisées.

Les e-services sont une priorité. L'Emploi Store ouvrira en 2015

Le numérique doit être une priorité pour le DG : « de plus en plus de service public vont développer les outils d'auto-prescription et nous devons nous inscrire dans cette logique ». Pour le DG, Pôle emploi doit être « au rendez vous du digital ».

Derrière ces « joyeusetés », le DG veut développer les services en lignes en déployant une plateforme de référence en matière d'emploi en ligne via l'Emploi Store. Le DG a évoqué l'appui de Start Up. Mais il souhaite également développer des outils d'auto-prescriptions pour les DE (pour des prestations ou formations).

2000 ETP de plus à consacrer à l'accompagnement

Le SNU dit BANCO ! Mais pas à n'importe quel prix !

Si cela se fait via le redéploiement des fonctions supports, le SNU dit NON !

Si cela se fait via le redéploiement de nos collègues aux Pôles appuis, le SNU dit NON !

Si cela se fait en détruisant nos métiers de l'indemnisation, le SNU dit NON !

Si cela se fait via l'externalisation, le SNU dit NON !

Nous l'avons déjà affirmé au DG, « nous sommes à l'OS ! ». Des moyens supplémentaires pour Pôle emploi s'imposent !

Une réorganisation interne en perspective

REPERE, vous vous souvenez de REPERE ?

En 2015, un modèle d'organisation cible sera proposé en lieu et place de REPERE.

Bonne ou mauvaise nouvelle ? Nous n'en savons RIEN !

Retrouvez l'ensemble des "actu-flash" CCE sur
www.snutefifsu.fr/pole-emploi

syndicat.snu@pole-emploi.fr
[@snupoleemploi](https://twitter.com/snupoleemploi)



ANNEXE 1 - TABLEAUX DES INDICATEURS STRATÉGIQUES

THÈME	N°	INDICATEURS STRATÉGIQUES POUR LE PILOTAGE	RÉFÉRENCE 2014	CIBLES			
				2015	2016	2017	2018
RETOUR À L'EMPLOI	1	Nombre de retours à l'emploi*	3 590 000	+1,5% ¹			
	2	Nombre de retours à l'emploi durable (sans cible associée)*	-	-	-	-	-
	3	Nombre de demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégorie ABC*	1 436 000 (soit + 120 000 ²)	- 30 000 ³			
OFFRE DE SERVICES AUX DEMANDEURS D'EMPLOI	4	Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi*	28,5 %	+1,6 point par an			
	5	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant le suivi dont ils bénéficient	64,2 %	66 %			
	6	Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif (<i>accompagnement renforcé + accompagnement global + accompagnement intensif jeunes</i>)	230 000	350 000		460 000	
INDEMNISATION	7	Taux de premiers paiements dans les délais*	90,7 %	93 %			
	8	Taux de conformité du traitement de la demande d'allocation avec incidence financière (<i>champ : RAC et ASS</i>)*	90,45 %	92,9 % ⁴			
	9	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations*	68,7 % ⁵	70 %			
OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES	10	Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi* (<i>part des offres en accompagnement clôturées qui ont été satisfaites par une mise en relation effectuée par Pôle emploi</i>)	59,6 %	62 %**			
	11	Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi (<i>part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi suite à une mise en relation par Pôle emploi</i>)*	61,6 %	63,6%**			
	12	Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi (<i>sur la base de l'ensemble des offres confiées à Pôle emploi, mesurées au moment de la clôture</i>)*	64,9 %	69 % ⁶			
NUMÉRIQUE	13	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi et des employeurs sur les services numériques*	72 %	74 %			
EFFICIENCE	14	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi (en ETP)	Le point de référence 2014 et les cibles 2015 et 2016 seront fixés par le comité de suivi avant fin mai 2015.				2 000 ⁷

* : en cumul annuel ; ** : en moyenne sur le 2^e semestre 2015

¹ Par rapport à 2014, à conjoncture constante.

² Tendances annuelles entre septembre 2012 et septembre 2014, hors dispense de recherche d'emploi (DRE).

³ Cible par rapport à la tendance, déterminée par un modèle suivi en comité technique tripartite.

⁴ Les évolutions à venir (cf. supra 1.4.1) permettront de poursuivre l'amélioration de la qualité du service de l'indemnisation.

⁵ Référence 2014 qui sera actualisée par le comité de suivi avant fin mai 2015.

⁶ Mesuré par le dernier baromètre 2015.

⁷ ETP redéployés à la fin de la convention, mesurés par l'écart entre les derniers trimestres 2014 et 2018.