

## ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE 29 avril 2015



### Points spécifiques :

Qualité de Vie au Travail et Réseau Social Interne.

## Point 1 : Etat des lieux du plan QVT\* du 29 octobre 2013 et présentation de la feuille de route QVT 2015

\*QVT : Qualité de Vie au Travail

### Pour la direction générale :

Dans le cadre de Pôle emploi 2015 nous avons mené des actions sur la QVT en lien avec le contrat social. Nous avons à ce titre créé un département « instances nationales et qualité de vie au travail », au sein de la DRHRS, qui interagit avec les directions régionales, notamment les chargés de conditions de travail-santé au travail (CTST) et les directions de la DG autant que de besoin.

Nous avons également posé un plan d'action en CCE le 29 octobre dernier et défini 25 actions.

**Avec Pôle emploi 2020, la QVT sera une des 3 actions majeures au titre du contrat social.**

#### • Au niveau de Pôle emploi, 8 thèmes ont été identifiés pour améliorer la QVT :

- × La qualité de l'information partagée au sein de Pôle emploi,
- × La qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail,
- × La qualité du contenu du travail,
- × La qualité des relations de travail et des relations sociales,
- × La qualité de l'environnement Physique,
- × Les possibilités de réalisation et de développement personnel,
- × La possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle,
- × L'engagement à tous les niveaux de Pôle emploi

En 2015, nous avons construit une feuille de route pour accompagner les transformations de Pôle emploi et poursuivre les actions déjà engagées dans le cadre de PE 2015.

#### • Cette feuille de route QVT 2015 sera articulée autour de 6 axes, porteurs de la démarche :

- × Agir en amont des projets pour intégrer la dimension QVT
- × Agir sur les représentations et compétences permettant aux managers d'intégrer à leur management la dimension QVT.
- × Poursuivre et renforcer les actions initiées sur la base du plan QVT initié fin 2013.
- × Rendre l'ensemble des personnels acteurs de la démarche QVT
- × Mesurer les résultats de nos actions via le baromètre social et l'indicateur QVT
- × Communiquer sur nos actions et résultats obtenus en matière de QVT.

Pour le DGARH, il faudrait supprimer l'accès à la messagerie en dehors de ses heures de travail pour améliorer les conditions de travail et la vie personnelle.

## Du point de vue du SNU...

**Nous avons demandé si la DG envisage d'ouvrir une négociation pour aboutir à un accord sur la QVT ?** La réponse est en suspend car la DG attend les propositions des DSC sur le sujet. En l'état actuel des dossiers, beaucoup de négociations sont en cours et à venir.

Le fameux département QVT devait, dans Pôle emploi 2015, intervenir en amont de tous projets pour vérifier l'impact du projet sur les conditions de travail. Nous notons que cela n'a jamais été le cas. La DG affirme que désormais ce sera le cas dans la présentation de tous les projets.

- **Concernant les réunions de service** presque 18 mois après la mise en place de l'obligation d'en avoir plus régulièrement, nous notons peu de progrès.

- × Le manque de temps est criant : on ne prend plus le temps « d'en perdre pour en gagner », les infos sont descendantes et restent trop importantes. Il n'y a souvent que ça.

Cf notamment (mais pas que ça) le poids des versions informatiques qui pèse trop : au moins 4 réunions obligatoires sur ces thèmes. La vision métiers passe en premier (voire exclusivement) par les outils informatiques ! Pour le SNU, c'est une erreur de fond, une absence de vision globale...

- × **Les conseiller-es n'ont pas le temps de s'exprimer, d'échanger** : appauvrissement du métier, et on ne peut pas compter uniquement sur Inov'action pour outiller les conseiller-es hors formation. L'échange était un élément premier dans les agences avant la fusion et nous semble être important pour la formation et l'évolution professionnelle. Il est dangereux de se reposer uniquement sur les outils car les agent-es ont rarement le temps d'aller les consulter.

- **Concernant BUDI** (base unique de documentation) nous notons un progrès, mais il faudra se donner les moyens que les conseiller-es se l'approprient (avec du temps notamment...). L'outil devrait se déployer sur mai et juin. La DG estime que le plus dur sera de le faire vivre en l'actualisant régulièrement.

- **Concernant le « nomadisme »** (qui s'apparente à un slogan) la spécialisation des conseiller-es (CDE...) pourrait le réduire naturellement. Mais nous notons que nous avons du mal à avoir des informations précises dans les régions sur ce que fait l'établissement (la DR renvoyant sur les marges de manœuvres locales).

- **Concernant le rééquilibrage Charges / ressources**, le SNU note que cela ne prend pas en compte les multiples changements, nouveautés qui impactent les agences. L'outil OPERA est un outil de répartition de la pénurie de moyens (la DG reconnaît cela en parlant pudiquement de répartition de moyens contraints). Le calcul théorique des conseiller-es à dominante entreprise a totalement déséquilibré certaines agences.

- **Concernant le reporting**, la DG affirme qu'ils sont limités à seulement une petite vingtaine, dont les 14 de la convention tripartite, via le tableau de bord unique.

- **Concernant l'appropriation des évolutions SI**, le SNU note qu'un effort important a été fait. Mais la tendance est de ne voir et de ne parler métier que via l'informatique, ce que nous dénonçons encore une fois. Le temps donné à l'appropriation hors réunions de service reste très insuffisant (cf réponse agent-e, 50 %).

Il y a beaucoup à dire sur les journées AOSI. Elles sont vécues comme du contrôle hiérarchique par les conseiller-es, voire détournées : recherche de réponse pour avoir une « bonne note ».

- **Sur le renforcement de l'appui fonctions support**, les modifications constantes des organigrammes n'aident pas. La plupart des conseiller-es, voire des membres des ELD ne savent pas qui fait quoi dans les DR.

- × Pour le SNU, les nominations sont rarement effectuées sur les compétences reconnues dans le domaine et nous notons des pertes fortes d'expertise. Il y a souvent une vision technocratique des services.

- × Illisibilité de la DSRE (direction de la stratégie et des relations extérieures) en région : peu utile, chevauchement et incohérence avec la DDO...

- × La fusion des régions ne va rien arranger. La déconcentration tend à donner au local des choses qui seraient mieux faites et prendraient moins de temps à faire au niveau DG ou DR.

- × Enfin, il faut interroger les agent-es du réseau pour connaître leurs besoins et leurs attentes : on devrait être à leur service (mais on est souvent à celui du DR...)

## Point 2 : Projet réseau social interne collaboratif

### Pour la direction générale :

Ce dispositif favorise l'échange entre pairs et permet également l'échange de pratiques et une entraide interne ainsi que le management participatif.

Parmi l'ensemble des outils, il doit s'articuler avec l'ensemble des ressources disponibles sur les postes de travail (base documentaire par exemple). Il doit permettre le partage de documents ainsi que la création et l'animation de communautés. L'objectif est d'améliorer les processus et les outils dans les activités.

#### ● 2 enjeux essentiels :

- × Accompagner la stratégie PE 2020 (transformation et accompagnement de la transformation).
- × Garantir une cohérence entre l'offre de service digitale qui est en train de se développer à l'extérieur mais également en interne, mettre en évidence, avec cet outil, le travail des conseiller-es.

#### ● Les fonctionnalités qui vont être proposées sont encore peu développées au niveau social mais on souhaite les introduire

- × Aspects collaboratifs interindividuels par opposition aux pratiques encore centrées sur la gestion documentaire et le mail.
- × Répondre aux besoins de développements transverses et collaboratifs : faciliter l'accès à l'information, s'entraider par rapport à la masse d'informations qui existent et donc, faciliter, grâce à ce système, le travail des conseiller-es (Qualité de vie au travail).
- × Rompre l'isolement et renforcer le sentiment d'appartenance à l'Etablissement.

#### ● Les principes qui l'ont motivée :

- × Question de l'utilité perçue par les utilisateurs et utilisatrices
- × La finalité de l'outil partagé par tous.
- × Une opportunité pour le management qui va avoir un rôle par rapport à la gestion et l'accès à l'information.
- × Une solution qui doit être simple et conviviale et qui doit s'intégrer à l'environnement de travail interne qui est en train de se digitaliser.

On est sur une stratégie très pragmatique, un périmètre extrêmement limité et on avance pas par pas : avant d'élargir à l'ensemble des conseiller-es ce dispositif, on souhaite mesurer les impacts, le niveau de satisfaction des utilisateurs et utilisatrices ainsi que l'améliorer et le compléter.

### Plusieurs étapes sont prévues

#### Phase I :

**Vérifier** la rapidité d'accès, le confort des pages, la bonne compréhension des termes utilisés, la place de chacun-e dans le réseau.

**Restreinte sur 8 communautés** qui s'appuient sur des réseaux déjà existants et animés.

#### ● Ces communautés disposeront d'un certain nombre de fonctions classiques et simples :

- × Lancer des discussions
- × Poser des questions
- × Partager des documents dans une bibliothèque
- × Partager un calendrier
- × Lancer des invitations depuis le calendrier
- × Remplir son profil

- **Il s'agira de définir :**

- × Les nouvelles modalités d'utilisation.
- × Les principes relativement structurants et importants pour l'ensemble des sujets qui seront traités.
- × Différentes thématiques doivent être travaillées avec beaucoup de directions qui sont partie-prenantes : DGRH, DSI, DSORE plus des directions régionales pour traiter de questions RH, Juridiques, Management, Organisation des métiers, Communication, Accompagnement de tous changements, questions de Système d'Information,...

Pour être plus précis sur les conditions du test technico-fonctionnel, c'est la solution de Jalios, un éditeur français, qui a été retenue. Elle est intégrée par la DSI et sera en mode hébergée avec tout ce que cela signifie en termes de confidentialité. Les personnes identifiées comme pouvant accéder à la Plateforme, passeront par intranet avec leur code NEPTUNE.

- **8 Communautés qui s'appuient sur des réseaux préexistants avec des correspondant-es :**

- × Les correspondant-es de la politique d'accompagnement global
- × Les REPS
- × Les correspondant-es « contrats de ville »
- × Les correspondant-es du déploiement et de la relation client
- × Les correspondant-es Innovation et la DIRSE
- × Les responsables études et statistiques en région et la DSEE
- × Les correspondant-es régionaux et la DIRSE
- × Les contributeurs et contributrices des POC réseaux sociaux

**2 communautés transverses :** l dédiée aux animateurs et animatrices, l'autre dédiée aux utilisateurs et utilisatrices du réseau social interne qui seront conviés à participer à cette plateforme (350 collaborateurs et collaboratrices au total).

- **Détail de l'accompagnement pour les animateurs et animatrices, qui a un rôle important à jouer** (il s'agit d'un format test qui peut être encore amélioré, s'il le faut) :

- × Appropriation technique de la Plateforme qui sera accompagnée par la Direction
- × Formation d'1 jour en présentiel sur les techniques bien spécifiques de l'animation de réseaux sociaux qui sera dispensée par un organisme externe
- × Possibilité pour les animateurs - animatrices d'utiliser la Plateforme où ils pourront échanger sur leurs pratiques et poser leurs questions
- × L'organisme de formation restera en accompagnement tout au long de la phase I (4 mois) par le biais de 2 heures mensuelles de Conférence
- × La Direction se rendra disponible pour chaque animateur - animatrice sous la forme de plans d'action ou d'assistance

Le but est d'aller vers la Phase 2 mais pas d'ouvrir tout de suite le réseau social à l'ensemble du personnel. On procède par petits pas.

## Phase 2 :

Tester, affiner les questions abordées en phase I, le but étant de monter en charge sur des connaissances plus importantes

## Du point de vue du SNU...

- **Nous avons demandé à la DG s'il y aurait des sanctions de prévues en cas de dérives langagières vis-à-vis des collègues.**

A cette question, la Direction répond que ce réseau social est soumis au Droit du Travail et que tout propos insultant ou indélicat sera donc sanctionné. Elle rappelle qu'il s'agit d'un réseau social professionnel et que cela a donc peu de risque de se produire (phénomène d'auto-régulation).

- **Nous demandons de nous faire préciser « opportunité pour le Management ».**

Réponse de la DG : Simplement pouvoir répondre, apporter un éclairage sur un point de réglementation,... Il ne faut rien y voir de plus. Il n'y aura pas de liens directs avec le supérieur hiérarchique. En revanche, l'utilisateur - utilisatrice sera bien rattaché à sa structure.

- A notre question, **quels sont les paramètres qui garantissent l'anonymat** des utilisateurs et sur la gestion des comptes, **quelles sont les modalités retenues pour garantir le droit de suppression des données** collectées ou l'accès aux informations nous concernant même si on ne participe pas aux discussions, nous obtenons cette réponse :

Il n'y aura pas d'anonymat. Par contre, quelqu'un qui ne souhaiterait pas participer aux discussions aura simplement un profil « dormant ».

Les conditions générales d'utilisation seront validées en Phase 2.

- **Par rapport aux Communautés**, serons-nous tous d'accord pour qu'elles soient visibles par tous même par ceux et celles n'ayant pas adhéré ?

Cela reste à décider.

- Nous demandons **combien il y a eu de contributeurs et contributrices à la Plateforme Collaborative du Lab** depuis son installation :

Un peu plus de 100 personnes sont venues apporter leur contribution aux ateliers.

- Enfin, nous nous faisons confirmer par la DG que **c'est bien en qualité de conseiller-e et non en tant que personne** individuelle que nous nous inscrivons dans une communauté.

**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)**