

ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE 14 avril 2015

Point 1 : Approbation des PV des 27 février, 10 et 19 mars 2015 : approuvés par le CCE

Point 2 : Information sur le service civique au sein de Pôle emploi

→ 1200 jeunes de 18 à 25 ans vont intégrer Pôle emploi pour 8 mois entre septembre et décembre 2015.
Action citoyenne ou salarié-es au rabais ?

Du point de vue de la Direction :

① Quelles seront les missions des jeunes ?

Dans le respect des principes du Service Civique, deux missions ont été identifiées en agence locale et à l'accueil

Mission 1 : Facilitateur de démarches auprès des DE en situation de handicap

Mission 2 : Accompagnateur à l'utilisation des nouveaux outils numériques de Pôle emploi et facilitateur d'inclusion numérique

② Quel sera leur statut exact et leur rémunération ?

● Pas de contrat de travail mais une lettre d'engagement donc

- x ne font pas partie des effectifs ni de la masse salariale (vont vérifier leur statut vis-à-vis des élections professionnelle)
- x pas de lien hiérarchique possible, si conflit, on peut discuter avec le jeune mais sinon on rompt l'engagement
- x pas de mutuelle, pas de ticket restaurant
- x pas d'accès légal au CE (même si les CE peuvent décider de leur délivrer des prestations)
- x ouvre droit à un régime complet de protection sociale financé par l'Etat, les trimestres effectués comptent pour leur retraite. (en bref ils ont la sécu assurée mais ne cotisent pas à Pôle emploi donc pas de droit à allocation chômage ensuite)
- x pas d'accès au droit syndical (ça c'est pratique ... pour les employeurs)
- x aucune habilitation ne leur sera délivrée mais ils auront un badge pour déclarer leurs horaires.

● Pas de salaire

Mais l'Etat verse directement aux jeunes une indemnité forfaitaire de 467,34 €, (pouvant être majorée le cas échéant d'une bourse de 106,38€ en fonction de critères sociaux). Un soutien complémentaire est pris en charge par la structure d'accueil appelé défraiement de 106,31€ : Pôle emploi n'a aucune intention d'augmenter ce minimum légal.

● Horaires : 24 heures par semaine

A répartir au cas par cas selon les lieux d'accueil.

③ Quel sera leur profil, mode de recrutement et formation ?

- **Pas de profil spécifique** sauf appétence pour les outils informatiques...
- **Mode de recrutement**
annonce PE déposée sur le site de l'Agence Service Civique, puis chaque DR va recruter et s'organiser
- **Suite au recrutement : la formation**
 - × **formation obligatoire** de 2 jours dispensée par l'Agence de service civique dont les thèmes sont « formation civique et citoyenne » et « prévention et secours de niveau 1 »
 - × **formation de préparation** à la mission de 3 jours, assurée par Pôle emploi, incluant la présentation de Pôle emploi, de son offre de service, de la déontologie, et des outils numériques qu'ils auront à utiliser dans le cadre leurs missions. (3 jours ! nous sommes rassurés...)
 - × **tutorat** : Chaque jeune bénéficie d'un tuteur / une tutrice à Pôle emploi choisit parmi les conseiller-es volontaires ayant à minima 2 ans d'expérience professionnelle (la DG ne doute pas que les collègues seront volontaires car comment ne pas vouloir accompagner des jeunes qui s'engagent dans cette mission citoyenne... (plutôt que tuteur nous devrions les appeler référent d'ailleurs car ils ne seront pas tuteur au sens de Pôle emploi)
- **Affectation des JSC (jeunes services civiques)**
 - × les volontaires interviendront en binômes/équipes
 - × priorités aux agences situées dans les territoires de la politique de la ville; 214 agences implantées en ZUS ou ayant plus de 15 % de demandeurs d'emploi domiciliés en ZUS dans leur DEFM soit 428 jeunes. Les 772 autres missions sont réparties entre les autres agences. Un tableau de répartition par région est déjà réalisé.
 - × tous les jeunes devront porter un gilet les identifiant comme JSC et cela pour faciliter leur reconnaissance à nos usagers et permettre la promotion du service civique (cette promotion faisant partie de leur mission).

Du point de vue du SNU...

... Tiens on a retrouvé les critères ZUS ! Quid du décret sur les ZUS ? Réponse DG : toujours en attente

× Ces 1200 jeunes sont une des réponses de la DG à comment en faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin mais à moyens constants ! Plutôt que d'embaucher on va recruter ... des bénévoles !!!

× De plus la DG refuse de plus de leur donner un cadre acceptable or avec la CCN on peut trouver d'autres manières de les accueillir. Là on essore la masse salariale et on maintient un service low coast.

× Si vraiment la mission relève d'enjeux citoyens pourquoi ne pas proposer un accompagnement aux chômeurs sur l'accès à leurs droits par exemple, ce qui donnerait une réelle plus value pour les DE ?

× Comment la DG peut garantir que ces JSC ne vont pas demain se retrouver à l'accueil sur des activités dites « normales » ? C'est pour nous le risque principal.

La frontière risque d'être parfois très mince entre activités quotidienne et leur mission. Leur présence sera très tentante pour répondre aux difficultés de planning quotidien.

× Quelle protection fonctionnelle ? Comment vont-ils défendre leurs droits (plutôt leur peu de droits), pourront-ils appeler un DP ? Quelle est exactement le contenu de la formation dispensée par PE ? 3 jours pour tout découvrir ???

En conclusion : nous exigeons un cadrage beaucoup plus précis que celui présenté aujourd'hui et cela pour que ces futurs collègues (enfin pas tout à fait quand même !) soient accueillis de manière cohérente dans toutes les régions et agences d'affectation.

La CGT et FO sont sur le même type d'interrogations, la CFDT et la CGC ne voient pas trop où sont les problèmes, n'avons-nous pas d'ailleurs dans d'autres temps accueillis des objecteurs de conscience...

Point 3 : Information en vue d'une consultation sur l'externalisation des attestations employeurs (AE)

- Après l'externalisation de la file IDE du 3949, voici l'externalisation des AE !
Au final, 2 externalisations qui vont disparaître à partir de janvier 2016 : les DE s'inscriront obligatoirement via internet et les AE arriveront via la DSN...

Du point de vue de la Direction :

- x Comme pour la sous-traitance des bulletins de salaire, demain les AE seront saisies par les mêmes prestataires. Même parcours de traitement, les sous-traitants devant et scanner et saisir, si erreur de saisie, le conseiller qui traite peut le modifier s'il constate des erreurs, c'est à sa main.
- x Il n'y a pas besoin d'appel d'offre, c'est juste un élargissement des activités déjà réalisées.
- x Les conseillers experts seront très satisfaits de ne plus réaliser des tâches sans plus value. Cette sous traitance va leur permettre de se concentrer sur des tâches d'experts.
- x 2 objectifs énoncés très clairement pour la DG :
 - limiter les heures supplémentaires
 - limiter le travail en plateformes mutualisées
- x Gains opérationnels prévisionnels : 250 ETP qui seront en capacité de proposer du conseil, de l'information et de l'expertise à notre public
- x Il n'y aura pas de consultation mais une information dans les CE.

Du point de vue du SNU...

- x Les tâches sous-traitées font partie des activités quotidiennes et elles peuvent tout à fait être réalisées à l'interne mais pour cela il nous faut plus de moyens pérennes.
- x Dialogue de sourd et récurrent depuis plusieurs mois sur le sujet de l'externalisation d'activités.
- x Dites nous une fois pour toutes les activités qui vont être sous-traitées ??? Quand allez-vous nous exposer votre projet d'externalisation dans son ensemble ??? Réponse M. Cribier : d'ici la fin de l'année 2015 ! (sic ! quand tout sera terminé...)

Point 4 : Information sur le programme «organisation et efficience» du plan stratégique.

Du point de vue de la Direction :

« C'est la traduction dans nos organisations des enjeux de la tripartite » Thomas Cazenave

Il s'agit :

- x **d'aller plus loin dans la personnalisation de la relation avec les DE**
sur ce sujet, les tests d'accueil ou la transformation de l'ARC placement (et non la suppression selon la DG) répondent à cet objectif. Il nous faut sortir d'un accueil subi.
- x **de réussir l'enjeu de l'offre digitale**
les 1200 jeunes services civiques en renfort pour accompagner les DE sur les bornes PILA : C'est une chance pour Pôle emploi et les DE ! (on le savait déjà puisque c'était un point de l'ODJ..) :
Pour répondre à cet enjeu, il est nécessaire de mener une réflexion sur la réorganisation des ZLA : accès aux bornes/station debout-assis/casque pour les MOOCS, heures d'ouverture, ...). La réflexion a démarré, nous aboutirons à de nouvelles ZLA.

- × **de limiter le nomadisme et la fragmentation des activités** et pour cela, on y arrivera :
 - en définissant une dominante d'activité (emploi/entreprise)
 - par un accueil programmé (sortir d'un accueil subi), par le développement du télétravail
 - en augmentant la diversification des moyens de contacts avec les DE (multicanal) : par exemple utiliser mail.net évite d'être interrompu en permanence et au contraire de programmer ses activités. Par contre l'ergonomie des outils internet doit être améliorée. Il faut arrêter de caricaturer mail.net, en moyenne les conseillers traitent 13 mails par mois (*alors là on voudrait savoir comment est calculée la moyenne ???*)
 - par la sous-traitance : de la saisie des Attestations Employeurs, de la file IDE du 3949

A venir :

- × Projet sur une organisation cible et OPERA sera revisité pour réorganiser la répartition des ressources/conseillers.
- × L'identification des besoins/des compétences : c'est en travaillant sur la GPEC que se sera possible

Du point de vue du SNU...

× Le document présenté est très dense, et se résume à tenter de démontrer en quoi ce « projet » fait gagner en efficience et/ou en efficacité. Il n'apporte pas de nouveauté particulière mais il réaffirme ce que la DG a déjà mis en œuvre et/ou souhaite mettre en œuvre.

× Le SNU s'interroge particulièrement sur **la question de l'individualisation du conseiller au sein des collectifs** et sur la question de l'accès aux droits des DE et de son amélioration.

× Le SNU continuera à dire **que la DG a décidé de fermer l'accueil des DE à certains moment car nous n'avons plus les moyens de recevoir notre public dignement.**

Nos échanges avec le MNCP par exemple font ressortir une totale incompréhension de ces fermetures. De plus comment allons nous convaincre l'opinion publique du bien fondé ? Est-ce comme cela que nous allons valoriser l'image de Pôle emploi ???

Les 1er retours sur les tests d'accueil, même si ils sont partiels, montre que le gain n'est pas celui attendu: difficile de créer de nouveaux portefeuilles renforcés De plus, les plages GPF ne sont pas à la main des conseillers, les conseillers continuent à se voir imposer des RDV (quid de la gestion mail.net...)

× Nous vous demandons de tenir compte de différentes expertises demandées par les CHSCT et menées dans des régions (exemple PACA) qui concluent par des visions très différentes des vôtres sur de nombreux sujets repris ici.

× Le rythme des changements que la DG impose au réseau, va être percuté par la question de la réforme territoriale. En décembre 2014, le DG nous dit que rien ne bougera et en janvier 2015 on nous demande d'aller plus vite ! Il y a de quoi s'inquiéter...

× Nous demandons que les OS soient associées aux travaux de la redéfinition d'OPERA

× Enfin, l'enquête QVT (qualité de vie au travail) qui sera bientôt restituée en CCE, ne suffira pas selon nous puisque elle va refléter la vision de la DG de ce que doit être la QVT. Nous demandons une négociation d'entreprise car il est nécessaire de confronter les visions respectives et d'arriver à les inscrire dans un accord d'entreprise.

× Le SNU est loin d'être convaincu par tous les efforts décrits ici et que l'on impose aux agents pour gagner en efficience. Nous continuons à demander au DG de défendre l'institution, à savoir, revenir devant le ministère pour demander des moyens supplémentaires en terme d'effectifs. (même si depuis des mois le DG nous dit que c'est impossible)