

## **ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE**

### **01 septembre 2015**

#### **Point 1 : Information en vue d'une consultation ultérieure sur la feuille de route 2016 présentant les orientations stratégiques de Pôle emploi pour 2016.**

*Le sujet nous est présenté par le Directeur Général qui nous donné les grandes lignes des orientations de Pôle emploi pour 2016.*

#### **Pour la direction générale :**

Pour le DG, les résultats sont la pierre angulaire du projet.

Si Pôle emploi n'est pas capable de démontrer ses résultats alors il est en danger. L'exemple en est avec la loi Notre, avec la volonté de certains députés de décentraliser Pôle emploi.

Un autre point qui se pose : est-ce que cela marche ? Et si cela marche, si nous sommes capables de le démontrer, alors on ne prendra pas le risque de le décentraliser.

Une deuxième raison, pour le DG, fait que le pilotage par les résultats est important : si les agents voient leurs résultats, alors ils auront du sens dans leur travail et seront plus motivés.

Les mois qui viennent seront décisifs pour Pôle emploi avec la personnalisation des services. Cela se traduit par les équipes dédiées entreprises, le nouveau parcours des demandeurs d'emploi, les accueils sur rendre vous et le développement du numérique.

La DG porte enfin une attention sur l'interne à Pôle emploi avec la QVT, la formation et le CPF.

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

Le SNU a réaffirmé son attachement à garder un établissement national et s'oppose clairement à la politique des résultats.

Nous affirmons que, encore une fois, il y a un écart entre le prescrit et le réel. En d'autres termes, ce qui peut paraître alléchant sur le papier, se traduit par une mission impossible sur le terrain, un capharnaüm insurmontable.

#### **Le SNU a interrogé le Directeur Général sur les points suivants :**

- × Combien de programmes et/ou expérimentations sont prévues pour 2016 ?
- × Quels indicateurs seront mis en place ?
- × Où en sommes-nous des programmes de 2015 ? Quels bilans en sont fait ?
- × Il est évoqué des gains d'efficience. Quels sont-ils ? Quels objectifs ?
- × Qu'est-ce que la refonte du diagnostic ?
- × Une évaluation du CPF est prévue en mars 2016. Aurons-nous le retour ?

*Le SNU a interrogé le Directeur Général sur les points suivants (suite) :*

- × Des offres d'emploi de sites partenaires sont plus que douteuses, pour ne pas dire illégales. Par exemple, des offres diffusées en CDI pour la vente d'un fond de commerce. Comment peut-on maintenir ce type d'offre ?
- × De nombreuses mesures, « vendues » comme étant des mesures de simplification, ne le sont pas sur le terrain. L'exemple des aides à la mobilité en est la parfaite illustration. Quels changements seront opérés pour réellement « simplifier la vie des demandeurs d'emploi, des entreprises,...et des agents » ?
- × Qu'est-ce que le plan gouvernemental « Tout pour l'emploi dans les TPE et les PME » annoncé le 9 juin dernier et quel impact sur Pôle emploi ?
- × Comment va se mettre en œuvre la nouvelle convention de sécurisation professionnelle qui prévoit une rémunération au résultat de l'accompagnement pris en charge par Pôle emploi ?
- × Pouvez-vous nous donner des informations sur le calendrier de décision des organisations cibles pour les fonctions supports et les engagements de service vis-à-vis du réseau ?

## Réponses du DG aux questions du SNU et autres syndicats :

### Concernant les expérimentations : il y en aura 4

1. Les demandeurs d'emploi exerçant une activité réduite subie,
2. L'accompagnement des demandeurs d'emploi sans convocation (on est là pour accompagner les gens sans les convoquer et on répond aux sollicitations ?!),
3. Les quartiers prioritaires de la politique de la ville,
4. Les très petites entreprises.

### Concernant les grands programmes pour 2016, il y en aura 2 :

- Comment on se positionne sur la valorisation des données (Big data et Open data),
- L'évolution du ROME

### Sur le plan gouvernemental du 9 juin dernier, il y aura :

- Le plan 40000 formations,
- Job rotation (salarié en formation remplacé par un DE),
- Doublement de l'effort de pôle emploi consacré à la création d'entreprise (le budget de pôle emploi a été modifié en ce sens).

L'évaluation sur le CEP sera présentée en CCE en 2016. On va travailler sur l'articulation entre conseiller et psychologue du travail.

L'agrégation des offres avec des sites qui proposent des reprises d'entreprises est une volonté.

Un travail de fond sur l'organisation cible de Pôle emploi sera présenté fin 2015. C'est un sujet majeur.

On verra si nous pouvons avoir un accord GPEC. Si l'accord n'est pas possible, on peut s'en passer et mettre en place un plan d'action.

L'efficience pour nous c'est le changement d'organisation. Les gains d'efficacités se font via l'automatisation.

La clause sociale c'est une nouveauté dans le marché d'Activ'emploi : on veut que les sous-traitants recrutent des personnes éloignées de l'emploi.

Concernant les maisons de service public, on verra au cas par cas celles qui seront labélisées.

Kairos c'est un outil créé par Pôle emploi et mis à disposition des organismes des formations pour remplir informatiquement les éléments sur les demandeurs d'emploi et favoriser les échanges.

Sur l'offre de service international les travaux sont en cours de réalisation en interne.

Il ne faut pas parler de portefeuille pour les agents en charge de l'indemnisation, mais de référents sur les dossiers qui traiteront de bout à bout la demande du demandeur d'emploi.

**Le CCE sera consulté sur la feuille de route 2016 à la fin septembre.**

## Point 2 : Recueil d'avis sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous.

Après un début d'information sur le sujet en juillet dernier, le CCE de ce jour poursuit son travail de questions/réponses et chaque délégation est appelée à donner son avis.

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

Le SNU précise qu'à la lecture des documents de synthèse, il y a 13,8 millions de DE se présentant sur le flux dans nos sites (sur une ouverture au public de 35H/semaine).

- ✕ Comment pourra-t-on absorber ce flux via des entretiens programmés ? N'est-ce pas mission impossible ?
- ✕ La DG a-t-elle évalué le report de charge de ces 13,8 millions contacts sur une ouverture au public de 20h/semaine et sur les 1,5 jours de plages d'accompagnement supplémentaire gagnées ainsi par conseiller à l'emploi ?
- ✕ A-t-elle évalué les moyens liés à l'augmentation du nombre de mail.net (augmentation de 5 à 10 fois plus qu'en agence ouverte 35h/semaine selon les données fournies par la DG après l'expérimentation) ? Peut-on avoir un état des lieux des mails.net ?
- ✕ Avez-vous évalué le coût des vidéo portiers mis en place lorsque les sites seront fermés ?
- ✕ Est-il prévu un bilan de la mise en place de cette personnalisation des services et de l'impact sur la charge de travail et les conditions de travail.

**Le SNU a fait une déclaration sur l'accès direct du DE à son conseiller référent (cf. page 4)**

### Pour la direction générale :

La DG répond que sur la problématique des reports, ils ont regardé si les agences sont en capacité d'absorber le report de flux. Et la réponse est largement oui, notamment via le mail.net.

Le flux change de nature en passant par d'autres canaux. Tout c'est bien passé. Il y a eu des difficultés dans les sites à fort flux, mais PE a toujours été en capacité de répondre aux DE mais différemment.

Oui, il y a une forte augmentation de la charge du mail.net et ce n'est pas vécu comme une charge trop importante par les conseillers.

### Passage au vote sur la consultation

Pour : SNAP et CFTC (3)

Contre : SNU et CGT (4)

Abstention : FO, CFDT et CGC (10)

## Déclaration du SNU au CCE sur l'accès direct du DE à son conseiller référent

Le SNU a toujours été favorable à un service personnalisé, accessible et pertinent pour les usagers du service public de l'emploi.

Le projet présenté par la Direction Générale au CCE, sans qu'il soit construit en lien avec les partenaires sociaux, s'il peut correspondre à une attente des usagers, des personnels et de leurs représentants, ne tient pas compte de la réalité du terrain.

En effet, nous ne voyons pas comment l'augmentation du nombre de plages d'accompagnement va absorber les 13,8 millions de contacts physiques spontanés.

Le report va se faire via une mise à distance des demandeurs et une intensification du mail.net sans que les conseillers à l'emploi puissent avoir le temps suffisant de gérer cette attente des usagers. Le risque est une charge de travail difficilement gérable et supportable par les 16.500 agents de Pôle emploi chargés d'assurer ce service (ce qui représente seulement 1/3 du personnel de PE), et cela dans un contexte où la pression du pilotage par les résultats et la performance comparée se mettent en place.

Le service qui est proposé semble intéressant mais il ne s'applique que pour un portefeuille de 60 à 70 demandeur d'emploi, pas à un portefeuille de 200, 300 ou 400 demandeurs comme c'est le cas actuellement notamment depuis la mise en place des conseillers entreprises.

Ce projet offre un service qu'il sera difficile d'assurer et il incombera au conseiller de le gérer et de l'organiser sur les plages horaires qui lui seront données. A lui de se débrouiller et de faire face. C'est « faire plus » avec seulement un petit peu plus de temps.

1 + 1 ne font pas 3. Or c'est ce que la Direction Générale demande aux équipes sur le terrain sans moyens supplémentaires.

De plus ce projet nécessite la réduction du temps de réception des usagers et du public de 35h à 20h. Faute de moyens et de personnel, la Direction réduit l'accès des services en ne permettant plus à un demandeur d'emploi de rencontrer en flux direct un conseiller. Pour pallier à ce manque, l'usager est mis à distance par un service numérique.

C'est regrettable compte tenu du rôle social et sociétal de Pôle emploi. Un service numérique doit être développé mais pas en réduisant un service humanisé et de proximité. D'autres voies et d'autres choix pouvaient être faits.

**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)**