

ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE 31 janvier 2017

Point 1 : Expérimentation : petites entreprises (TPE / PE) et ciblage des entreprises

Pour la direction générale :

- Une expérimentation en 2013/2014 a démontré qu'une relation personnalisée et de proximité favorise les demandes d'accompagnement au recrutement par un professionnel de l'emploi.
- L'installation des CDE a permis :
 - un traitement des offres plus efficace = la satisfaction des offres en accompagnement a progressé de 11,4% en 2016/2015 et la capacité à placer les DE aussi = +9,2% 2016/2015.
 - une amélioration de la satisfaction des entreprises à l'égard de leur dernière opération de recrutement = +11% T3 2016/ T3 2015.
- En revanche les TPE/PE sont moins satisfaites que les autres entreprises = -5% et bénéficient de moins de services d'accompagnement.
- Les TPE/PE ont besoin de plus de visibilité sur les acteurs des territoires proposant des services répondant à leurs besoins.
- Or les TPE/PE constituent aujourd'hui un gisement d'emploi important.

La mise en œuvre de l'expérimentation est prévue dans la Convention tripartite 2015/2018.

Enjeux :

- Renforcer la confiance des TPE/PE à l'égard de Pôle emploi en accentuant la personnalisation des services.
- Intervention des CDE plus en amont des recrutements pour les accompagner dans la décision à recrutement et dans leur anticipation facilitant la recherche de profils adaptés et le placement de DE.

Objectifs :

- Réaliser une prospection ciblée auprès des TPE/PE vers les secteurs présentant les potentiels de recrutement les plus forts dans le territoire. Les CDE auront un portefeuille d'entreprises.
- Proposer des services davantage personnalisés et adaptés aux besoins des TPE/PE.
- Améliorer la satisfaction des TPE/PE et les capacités de placement des DE dans ces structures.
- Vers les Grandes entreprises qui recrutent le plus avec Pôle emploi, encourager le recrutement des DE les plus éloignés de l'emploi.

Public cible :

- TPE/PE 1 à 19 salariés
- Les grandes entreprises qui recrutent le plus avec Pôle emploi.

PRINCIPES :

3 objectifs pour les TPE/PE

- Ciblage pour prospection orientée vers les secteurs à fort potentiel de recrutements au niveau de l'agence ou du bassin d'après le diagnostic local. Critères de ciblage mis à disposition des équipes par le national (cadre statistique).
- Développement d'un menu de services pour mieux articuler les services existants : informer les entreprises sur les dispositifs, aides et mesures existantes en lien avec les partenaires. Appuyer les entreprises dans la décision de recruter. Faciliter le recrutement avec un accompagnement spécifique.
- Mise en place de sessions collaboratives invitant les TPE/PE et le réseau de partenaires pour co-construire des solutions pour faciliter les recrutements. Ces services pourront à terme enrichir le menu de service national.



Pour les grandes entreprises, l'expérimentation vise à développer une démarche avec les entreprises qui recrutent le plus avec Pôle emploi pour permettre le placement de DE éloignés de l'emploi.

Description de l'expérimentation

- Un ciblage des TPE/PE à fort potentiel de recrutement proposé par le national. Critères = taille des entreprises, recrutements passés etc. pour identifier les TPE/PE dans un secteur avec un taux de recrutement élevé et qui ne recrutent pas et dans les secteurs où des recrutements en nombre représentent un signal de potentiel d'emploi.
- Repérage des acteurs économiques et institutionnels pertinents réalisé par les ELD et les CDE pour préciser les partenaires à mobiliser.
- Les CDE proposeront les services répondant spécifiquement aux besoins des TPE/PE en s'appuyant sur un menu de services. Ils favoriseront la participation des entreprises à des actions collectives de type salons physiques ou virtuels, job dating, atelier de coopération....
- Réflexion pour définir les services les plus adaptés et attendus par les TPE/PE associant les CDE et des dirigeants de TPE/PE des secteurs porteurs repérés sur les bassins d'emploi.

Mesures pour accompagner les conseillers et le management :

- Les régions expérimentatrices (Grand Est, Pays de la Loire, Bourgogne Franche-Comté) seront associées aux travaux de préparation en amont du démarrage.
- Participeront à l'identification des besoins spécifiques des TPE/PE (animation de sessions de type LAB et élaboration du menu de service).
- Documents et études sur les TPE/PE et leurs besoins en matière de recrutement seront mis à disposition des CDE pour renforcer leurs connaissances et expertises.
- Analyse statistique de la DSEE pour le ciblage des entreprises.
- Animation d'une communauté Pôle pour échanger sur idées et solutions d'optimisation de la relation avec ces entreprises.

Modalités d'évaluation = effet sur l'emploi, la satisfaction et le placement des DE, celle-ci aura lieu en février-mars 2018.

Du point de vue du SNU...

Il y a la loi NOTRe et la possibilité de demander, à titre expérimental, la compétence emploi, et 3 Conseils régionaux (dont les Pays de Loire) sont candidats pour faire de la relation entreprise... **Nos outils, données, savoirs faire, compétences doivent être étanches à ces partenaires car ce sont nos concurrents, ils ne doivent pas être aidés et cela demande une réponse politique.**

Concernant les TPE nous savons que ce sont les comptables qui gèrent les RH et les Cabinets comptables devraient être notre cible pour valoriser les politiques publiques et les dispositifs d'aides au retour à l'emploi.

Nous avons besoin des taux de charges pour les équipes entreprises, on manque de forces pour la relation entreprise, il faut redonner à certains conseillers cette capacité. On s'est coupé de la relation entreprise depuis plusieurs années...
Quid de l'intermédiation active ?

Quels bassins d'emploi seront choisis pour l'expérimentation ? BFC et Grand est ont des territoires très larges, il faudra une mise à disposition de moyens de déplacements. Nous trouvons rassurant que les segments soient fixés nationalement pour une homogénéité. Quels types d'activités seront ciblés ?

Point 2 : Généralisation des observations de la relation de services à Pôle Emploi.

Pour la direction générale :

La direction souhaite généraliser les observations des agents au travers de la mise en place d'Observation de la Relation de Services. Des régions les pratiquent déjà de manière très controversée selon certains échos.

La direction considère les Observations de la Relation de Services comme un acte managérial à part entière devant permettre au manager d'observer la relation de service entre un agent et un DE ou un employeur. Cette Observation concerne tous les agents dans leur périmètres d'activités : Conseiller Entreprise, Conseiller DE, GDD et conseillers plateformes et PES .

En tant qu'activité managériale, la direction tient à préciser qu'elle ne peut être refusée par l'agent.



Les Observations de la Relation de Services d'un agent sont réalisées sur la base des fondamentaux métiers et des attitudes de services, elles peuvent se faire en nombre pour le même agent (selon l'appréciation du manager mais aussi de l'agent au cas où il le souhaiterait), elles doivent aboutir à des constats « partagés » entre l'agent et le manager pour définir un plan d'action, puis ces éléments seront alors exploités dans le cadre de l'ESA.

La Direction prévoit des outils comme un guide qui détaille les modalités de mise en œuvre des Observations, accompagné d'une charte des Observations et un guide des fondamentaux métiers, ils viennent en complément d'un recueil des pratiques d'ESA.

Il est prévu 1+1 Jours de formation pour les ELD (hors RRA) mais aucune formation, ni information officielle en direction des agents.

Du point de vue du SNU...

LE SNU POSE PLUSIEURS ALERTES SUR CETTE ACTIVITÉ MANAGÉRIALE.

En 1er lieu, le caractère obligatoire pour l'agent de se soumettre à cette observation. Il ne peut la refuser car pour la direction, l'observation consiste à une relation managériale entre un agent et son hiérarchique et vise à améliorer la qualité de services rendus aux DE et employeurs.

Le SNU propose que l'observation soit basée sur le principe de volontariat de l'agent, ce qui assurera l'adhésion totale des 2 intervenants à cette activité et mieux atteindre l'objectif visé.

Les élus demandent à la direction d'envisager les contextes particuliers où l'agent est en situation de conflit important avec son manager, quel recours a-t-il pour être observé par un autre intervenant ? Pour la direction c'est au DAPE de s'emparer de ces situations et de trouver une solution qui pourra mobiliser un autre membre de l'ELD.

Le SNU propose que l'observations de la relation de services soit effectuée entre pairs afin de mieux affirmer le caractère pédagogique de cette activité et permettre une progression mutuelle des intervenants.

Le SNU indique que ce projet va à l'encontre de la volonté de la direction de réhabiliter les collectifs et le travail collaboratif dans les agences car ces observations se basent sur l'évaluation de pratiques individuelles, sans tenir compte de la dimension collective pour la délivrance des services aux usagers.

Des questions se posent sur la notion des attitudes de services, sont-elles bien claires pour l'ensemble des agents ? On peut en douter vu la réponse approximative apportée par la direction qui les associe aux engagements de service et à des postures non précisées dans le débat. Le SNU demande qu'elles soient associées aux règles de déontologie du métier de conseiller à Pole Emploi. Et qu'une précision sur ces attitudes de service attendues soit faite auprès des agents.

La question se pose également sur la charge de travail du REP qui, en tant que manager, est déjà très importante. La direction indique que l'observation rentre dans les activités normales liées à la relation entre un manager et un agent, et comme il n'y a pas de normalisation en terme de durée, de fréquence, de volume, etc... cette activité supplémentaire n'alourdira pas la charge de travail du manager.

Le SNU demande que ces activités soient clairement identifiées et planifiées dans l'emploi du temps du REP, au même titre que les EPA, ESA, etc... afin d'avoir une visibilité du temps opérationnel affecté aux observations.

Un ensemble d'outils et de documents (guide des ORS, fondamentaux de la relation de services, recueil bonnes pratiques) sera mis à disposition des intervenants. **Afin de garantir la transparence de ce dispositif, le SNU demande que REP et agents aient accès aux mêmes outils et qu'il soit laissé aux agents un temps d'appropriation de ces documents.** Pour le SNU, ces outils doivent, avant tout, permettre REP de faire un constat objectif de la relation de services observée sur la base d'éléments écrits et précis.

Les agents devront être informés sur ce sujet dans leur agence au cours d'une réunion de service mais la direction ne donne pas plus de détail sur l'organisation de cette information. **Le SNU demande que l'information faite aux agents sur ce nouvel acte managérial soit complète et puisse répondre à toutes les interrogations des agents quel que soit le temps qui devra y être consacré.**

Des questions se posent également sur des points pratique et/ou technique relatifs au déroulement de ces observations tel que le positionnement de l'observateur dans le bureau, la manière d'obtenir l'accord du DE ou de l'employeur présent au moment de l'observation, l'explication de l'observation, l'interaction avec l'observateur, les contextes d'observations selon qu'on soit en agence ou en plateforme, etc... autant de points non clarifiés au travers du projet présenté au CCE.

La direction s'engage à préciser dans le document du CCE et qui sera présenté en région dans les semaines à venir de bien noter que les points forts de l'agent constatés au cours des observations doivent également être mis en avant pour alimenter les ESA, et non se focaliser essentiellement sur les points de progression.



Point 3 : Expérimentation sur offre de service, suivi, guidé, renforcé dans OSSPP

Pour la direction générale :

Modalités de suivi

Pour les DE

- Renforcer l'autonomie digitale
- Devenir membre et acteur d'une communauté digitale
- Augmenter l'utilisation des services digitaux de Pôle emploi
- Réaliser en autonomie un diagnostic en ligne puis éventuellement si besoin avoir un entretien de Bilan de Suivi avec un conseiller Accompagnement

Pour les conseillers

- Faire de l'animation collective le cœur du métier du conseiller en Suivi en le libérant des entretiens physiques (ESI Bilan de suivi)
- Privilégier les outils numériques comme leviers d'animation
- Promouvoir l'offre de service digitale

Modalités d'accompagnement

Pour les DE

- Bénéficier d'un accompagnement personnalisé par un même conseiller référent tout au long de son parcours
- Favoriser un démarrage plus rapide de l'accompagnement dès l'ESI

Pour les conseillers

- Renforcer la personnalisation de l'accompagnement et dynamiser la revue et la gestion du portefeuille
- Démarrer l'accompagnement dès l'ESI
- Mettre en œuvre un Regard Nouveau, temps d'échange avec le collectif de l'agence afin de relancer la dynamique de l'accompagnement, rechercher une solution pour le DE et vérifier la pertinence d'un changement de conseiller.

Cette expérimentation aura lieu en Ile de France, Normandie, Nouvelle Aquitaine et PACA de mars à décembre 2017 avec évaluation en janvier / février 2018.

Du point de vue du SNU...

Quels sont les taux de retour à l'emploi selon chacune des modalités ? Faisons un bilan avant d'expérimenter.

Concernant l'impact RH, quelles seront les conséquences sur l'emploi, la qualification, le déroulement de carrière ? Quel sera l'impact sur l'organisation du travail et la santé au travail ? N'allons-nous pas vers deux conseillers : 'un conseiller dématérialisé' et 'un conseiller expert qui seul fera les entretiens de face à face' ?

Nous voulons un Service Public efficace, que les DE trouvent du travail avec Pôle emploi. Il faudrait une multiplication des ressources sur l'accompagnement renforcé, 1 850 000 chômeurs sont inscrits depuis plus de 36 mois et sont très loin de l'emploi.

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

www.snutefifsu.fr/pole-emploi

Nous contacter : syndicat.snu@pole-emploi.fr

