

# Les échos du CE

Réunions du 22 février 2018

---

## Information sur la démarche nationale "agence de demain"

---

Le but du projet, ou de « la démarche » comme l'appelle la direction, est que le collectif d'une agence travaille sur les points d'amélioration de l'accueil physique des usagers. Les agents travailleront (quand et comment, nous n'avons pas réussi à le savoir) pour proposer des idées de tests. Une liste d'exemples non exhaustifs de ce qui a été fait sur les 12 agences qui ont déjà déployé le dispositif : un espace de jeu pour les enfants, des plantes, des conseillers zone express, un point rafraîchissement, de la musique d'ambiance, des canapés et alcôves.... Un budget sera alloué à chaque agence. La Normandie a proposé plusieurs sites qui sont retenus pour la prochaine vague : le Havre Souday, Gisors, Flers, Lisieux et Cherbourg La Noé. A la demande du SNU-FSU, la directrice régionale a répondu que sur les sites qui avaient déjà déployé ce dispositif « agence de demain » un budget de 20 à 30000 euros avait été déployé...soit l'équivalent d'un poste à temps plein. Comprenne qui pourra ! Le SNU-FSU n'a pas réussi à savoir qui s'occuperait des plantes vertes !

Le SNU FSU s'est étonné de la capacité de Pôle emploi à mobiliser un budget, qui, France entière, devient conséquent sur ce seul projet alors même qu'en CE extraordinaire le 28/02 seront présentées aux élus les réductions de postes pour 2018. Sans compter les réminiscences de l'action 89.

La vitrine est-elle donc la priorité de Pôle emploi, au détriment d'un service public et d'une QVT dignes de ce nom ? Pour le SNU-FSU la priorité pour les usagers est d'être accueillis, pas de recevoir l'injonction de revenir le lendemain quand

ils se présentent l'après-midi. Accueillir c'est aussi renseigner les actifs, ce qui n'est maintenant plus possible, c'est permettre aux équipes de travailler ensemble, pas de segmenter les agents. A la direction qui insiste sur des « synergies à créer entre les équipes », le SNU-FSU rappelle que ce qui existait a été détruit par ses soins : l'intermédiation offre/demande, la double compétence qui a coûté aussi cher à mettre en place qu'à balayer d'un revers de main.

La direction vend le changement pour le changement et, malgré les félicitations récurrentes du DG aux agents, à chaque fin d'année et quand commence la suivante, l'impression nous est donnée que manifestement nous travaillons mal, que nous sommes mal organisés ou que nous sommes incapables de stabiliser un semblant de procédure organisationnelle. A moins qu'il s'agisse d'une stratégie inavouée et inavouable qui tendrait à multiplier expérimentations et réorganisations pour au final en arriver à dire et faire dire aux pouvoirs publics, aux acteurs du conseil d'administration dont certains n'espèrent que cela « on a vraiment tout essayé, ça ne marche pas, finissons-en ! »

---

## Accès direct à son conseiller référent et développement des services sur rendez- vous à Saint Pierre et Miquelon

---

Le DAPE de Saint Pierre et Miquelon est venu présenter le dossier. L'accueil se fera sur le flux le matin et sur rendez-vous l'après-midi. Le dispositif déjà déployé sur l'ensemble du territoire va l'être sur ce site rattaché à la Normandie. Le DAPE a précisé qu'échanges et concertation avec les agents avaient eu lieu avant la mise en place de ces nouvelles modalités d'accueil au 1er avril 2018.

---

## Information sur les évolutions de procédure de recrutement externe

---

La direction générale souhaite harmoniser les pratiques de recrutement externe sur tout le territoire. La direction générale met en place 3 étapes, via un portail dédié <https://www.cut-e.fr/accueil-tests-questions-et-outils-devaluation-en-ligne-innovants> pour les personnes souhaitant postuler en tant que conseiller emploi. La première étape consiste en une mise en situation « s’imaginer conseiller » pour vérifier la représentation du métier. L’étape 2 consiste en une série de tests en ligne, via un prestataire externe. Et l’étape 3 est l’entretien. La mise en œuvre de ce process est prévue pour juillet 2018.

Le SNU a soumis plusieurs remarques et interrogations :

- Pourquoi faire appel à un prestataire externe alors même que Pôle emploi, censé être spécialiste du recrutement, dispose d’un outil ayant fait ses preuves : la MRS ?
- Pourquoi une solution digitale (encore !) pour les recrutements sur des postes nécessitant des qualités humaines ?
- Quelles informations aux candidats sur les délais de recrutement, la direction se constituant un vivier de candidature ?
- Quels sont les volumes de postes envisagés qui nécessitent le recours à ce prestataire externe ?
- Est-il bon pour l’image de Pôle emploi de sous-trai-

ter ses recrutements ?

- Est-il bon pour l’image de Pôle emploi de faire croire à des candidats potentiellement nombreux que des postes leurs sont destinés quand il est question de réduire la voilure ?

La direction est restée très vague et floue sur ces questions. Selon ce qui nous a été dit, il s’agit de renforcer l’image de l’entreprise.

---

## Questions diverses

---

Le SNU FSU alerte fortement la direction sur la pression actuellement croissante sur les chiffres (prescription de prestation, au hasard Activ’emploi...). La direction admet sans problème mettre une pression conséquente sur ses équipes, car la directrice régionale ne souhaite pas signer un chèque de pénalité en juin si Pôle emploi ne respecte pas ses engagements de prescription minimale auprès des prestataires Activ’emploi. Le SNU rappelle que les agents ne sont pas responsables du marché négocié par la direction, et qu’il serait bon aussi de leur faire confiance. Les consignes actuelles de prescriptions à tout va, quelle que soit la situation des demandeurs d’emploi, sont en contradiction avec le discours cEP (co-construction, etc...), et mettent les agents dans des postures difficiles à vivre.

Concernant les plateformes, la direction nous informe qu’un projet devrait être présenté en CCE en avril-mai, pour ensuite être présenté en CE (sous réserve de modification des dates).

**Vos représentants-es SNU pôle emploi FSU au CE :**

**Nadine TIRELLE, Myriam ZIATI, Yannick DENNEBOUY, Franck MESSIDOR**