Fédération CFDT PSTE - Protection Sociale Travail Emploi
49 avenue S.Bolivar - 75019 PARIS
Email : **federation@pste.cfdt.fr**
Site PSTE : **https://pste.cfdt.fr**

Paris, le 22/07/2019

CCE POLE EMPLOI du 16 juillet 2019

Poursuite de l'information sur le test «Gestion des contacts via les mails dans le cadre de la relation de service »

CONTEXTE

Ce point est la suite du CCE du 23 mai où le test « Gestion des contacts » avait été présenté dans le cadre du programme Intelligence Emploi (cf Compte Rendu CFDT).

Rappels :

Il s'agit de tester un module de traitement informatique des mails couplé à des services d'analyse sémantique permettant :

- d'identifier l'émetteur du mail
- d'identifier l'objet du mail
- de faciliter l'orientation vers le profil approprié pour traiter la demande
- de proposer des 1ers éléments de réponses en automatique de 1er niveau via des propositions faites aux conseillers.

= le test a donc pour objet de vérifier la pertinence et l'efficacité de ces réponses
Il se fera par la mise à disposition d'éléments fonctionnels sur l'interface Outlook avec maintien des socles TSCE et AUDE existants
Les mails inclus au test sont les mails en provenance des usagers DE ou actifs : les mail.net DE et les mails FAQ DE

Territoire de test :

3 régions / 6 agences :
- Ile-de-France : Pantin et Pontault-Combault
- Pays de Loire : Château-Gontier et Machecoul
- Occitanie : Perpignan Polygone et Tarbes Pyrénées

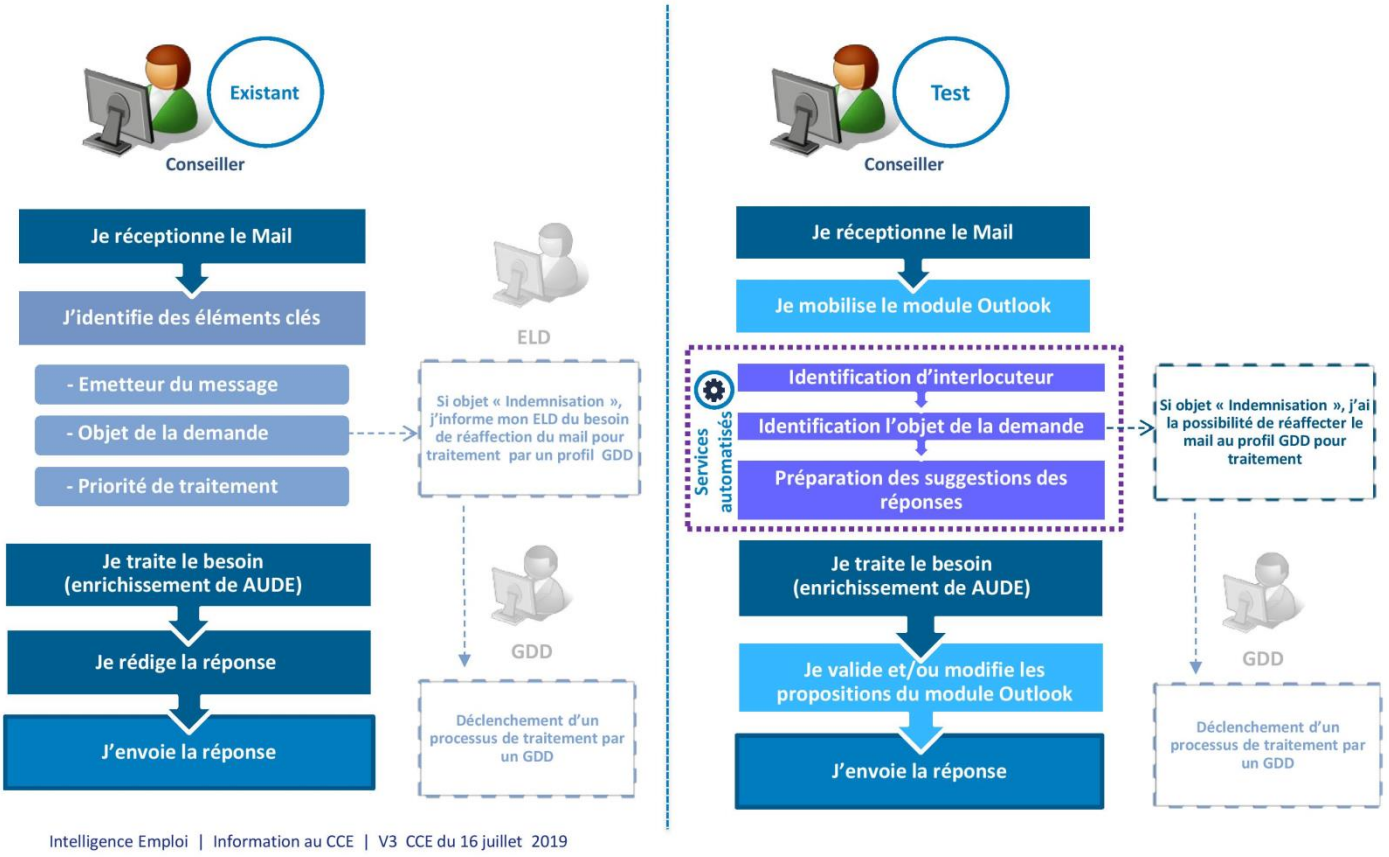
Les salariés concernés par le test dans ces agences seront les conseillers CDDE et GDD.

Modalités :

- Lors du test, le conseiller a la possibilité de mobiliser le complément Outlook. Il pourra également continuer de traiter ces mail.net de manière classique à l'exception près que tous les mail.net seront orientés automatiquement vers un sous dossier « A traiter ».
- Il pourra modifier les propositions du module d'analyse sémantique pour améliorer la détection du thème abordé par les demandeurs d'emploi.

Calendrier prévisionnel :

Démarrage de l'évaluation : juillet 2019
Bilan intermédiaire : octobre/novembre 2019
Bilan de l'évaluation : janvier 2020



INTERVENTIONS CFDT

✓ La Direction confirme –t-elle que cela restera un outil de suggestion et que l'envoi des réponses restera bien à la main du conseiller à l'issue du test ? C'est en effet pour la CFDT une ligne rouge qui ne doit pas être franchie

✓ Quelles modalités sont prévues pour se mettre en conformité avec RGPD et notamment en ce qui concerne :

- le respect du consentement du Demandeur d'Emploi dans l'utilisation de ses données
- l'information sur le motif de l'utilisation des données du demandeur d'emploi, sur qui y a accès et comment elles sont stockées
- l'accès du demandeur à ses données et son droit au retrait de l'utilisation de ses données personnelles.

✓ La CFDT demande plus de précisions sur la proposition d'approchants pour déterminer l'identité du demandeur: telle que décrite, il nous semble y avoir un problème de sécurisation.

✓ Quels sont les irritants principaux dans le traitement des mails mentionnés dans le document ? Comment ont-ils été définis ?

✓ Les attendus dans le cadre du test induisent un investissement temps des conseillers (contrôle de cohérence par exemple). Quid dès lors de la mesure des gains de productivités envisagés dans le cadre du projet global ?
Plus généralement, la question des gains de productivité n'est pas abordée du tout dans le support, ces éléments doivent être partagés dès le démarrage des tests et suivis dans le cadre des instances.

✓ On parle de « Dispositif de veille des services proposés » : comment cela se matérialise ? Est-ce un outil, un automatisme, une équipe de pilotage, quel est le périmètre ?

✓ La CFDT ne comprend pas le pourquoi de l'absence de calendrier dans le support (durée du test, dialogue social…) et demande à ce qu'il soit précisé aux IRP.

✓ La CFDT reitere également sa demande déjà exprimée le 23 mai sur le fait d'être associée à la gouvernance de ce test comme de l'ensemble du programme Intelligence Emploi et ce afin s'en repréciser les frontières et les conditions sociales de mise en oeuvre

Réponses

Sur les **« Suggestions »** :
Il s'agit de modèle de réponses proposées. Aucun envoi automatique ne sera fait.
3 possibilités :
- envoyer la réponse telle qu'elle
- ne pas utiliser la réponse
- compléter ou modifier l réponse.

Consentement du DE : aujourd'hui la DG considère qu'il consent déjà aux échanges dématérialisés et mails et que cela fait l'objet d'un renseignement spécifique dans Aude.
Le test ne concernera que les DE ayant donné leur consentement à ces échanges.

Pour le **RGPD** la DG reconnait qui'il faut être capable de donner la transparence sur le contenu des algorithmes et qu'un travail plus global est en cours sur la mise en conformité de l'offre de service avec la règlementation RGPD.

Notion **« d'approchant »** : elle sera mise en oeuvre sur la base de 4 critères : nom, prénom, mail et numéro identifiant contenus dans le mail.

La direction précise que le test visera aussi à faire évoluer l'ergonomie des outils : une réflexion est en cours sur la refonte de **TSCE par une nouvelle interface IHM** (Interface Homme Machine) Est-ce bien l'outil qu'il faudra pour demain ?

Charge du conseiller : le test vise à vérifier les composants fonctionnels et leur pertinence. La Direction reconnait qu'il y a certes une charge supplémentaire (notamment sur la phase de vérification du contenu du message) mais qu'elle devrait être compensée

au moment de la partie « identification ». C'est notamment ce sur quoi portera l'évaluation du test.
Le test n'a pas pour objet de démontrer spécifiquement les gains productivité.
Lorsqu'il y aura un produit à la cible en pilote et en généralisation il y aura à ce moment-là une mesure de la productivité.

Pas de gouvernance spécifique sur ce test à ce stade. Le pilotage est assuré par un comité composé des représentants des régions et des directions métiers.
Une gouvernance plus large est en réflexion sur l'ensemble du programme Intelligence Emploi.

Pas de **calendrier** au-delà du test. Le test devrait durer entre 4 à 5 mois à partir du démarrage.

=> Les élus CFDT prennent acte de l'ensemble des réponses. L'information sur les tests devra maintenant se faire dans les CE concernés : Ile de France, Pays de Loire et Occitanie.
Pour la Cfdt les principales précautions éthiques semblent être intégrées dans ce projet de test : c'est bien maintenant le suivi terrain qui permettra d'analyser la pertinence et l'intérêt pour les salariés et les demandeurs d'emploi de ce dispositif .

Consultation sur le projet Intelligence Emploi

Suite aux débats des CCE des 23 mai et 21 juin, la Direction avait finalement « arbitré » en fixant à l'ordre du jour de cette séance du 16 juillet une consultation.
Mais la question à laquelle se sont vite confrontés les élus est…sur quoi porte donc la consultation ?
Sur le diaporama (incomplet) du 23 mai ?
Sur la convention présentée le 21 juin ?
Quel intérêt de lancer dès maintenant une consultation alors que les trois tests qui constitueront le programme Intelligence Emploi n'ont pas commencé ?

Depuis le début des débats en CCE sur le sujet Intelligence Artificielle, la CFDT s'est positionnée tant sur la sécurisation des principes sur lesquels reposeront les trois tests (gouvernance et rôle des élus, mise en place d'une charte éthique, définition des lignes rouges à ne pas franchir) que sur la nécessité d'un suivi permanent de ces tests dans le cadre du dialogue social, suivi qui devra permettre d'analyser l'impact de ce programme sur l'organisation et les conditions de travail, sur les emplois mais aussi sur le service qui au final sera rendu auprès de nos publics.
Ce sujet est aussi l'occasion pour la CFDT de rouvrir le débat des gains de productivité à Pole Emploi…si nous ne nions pas leur réalité nous considérons qu'ils sont largement surestimés au regard des remontées qui nous sont faites par les salariés dans tous les établissements.
Sans parler du chantier RGPD sur lequel la CFDT considère que Pôle emploi est loin d'être clair !

La CFDT considère que les débats sur un sujet aussi important ne peuvent pas se réduire à une consultation de façade aussi prématurée et entend bien jouer son rôle de représentants du personnel tout au long de la mise en œuvre de ces tests
Partant de cette analyse, la CFDT a donc décidé de ne pas participer au vote et a procédé à la lecture de la déclaration suivante.

DECLARATION CFDT – CONSULTATION PROJET INTELLIGENCE EMPLOI CCE POLE EMPLOI 16/07/2019

Cette consultation n'a pour la CFDT pas de sens tant sur la chronologie que sur les modalités de son organisation.
Comme l'ensemble des élus du CCE, la CFDT a demandé à de nombreuses reprises ces derniers mois une information sur le projet d'Intelligence Emploi. Cette information a débuté en mai sur la base d'éléments incomplets.
Après avoir pris connaissance en juin de la convention signée le 20 décembre 2018 avec le gouvernement sur le sujet, la CFDT vous a sollicité pour que cette dernière soit respectée avec notamment l'intégration des représentants des salariés dans les instances de gouvernance interne et externe.

Au-delà des éléments prévus dans la convention, ce projet s'inscrit dans une transformation essentielle avec l'accélération de la numérisation des métiers à Pôle emploi dans lequel la CFDT tient à jouer son rôle. A cet effet, la CFDT vous demande :

- **La mise en place d'une gouvernance globale sur la transformation numérique intégrant la participation de représentants du CCE**
- **La rédaction et la mise en œuvre d'une charte éthique propre à Pôle emploi et préalable au déploiement des différents projets liés à l'Intelligence Emploi**

A l'issue des débats du CCE de juin, nous retenons l'engagement pris par la Direction d'organiser des informations et consultations pour chaque projet lié à l'Intelligence Emploi. Nous apprécierons l'opportunité d'utiliser les moyens à disposition des élus lors de l'intégration des nouvelles technologies au sein de leur entreprise.

La CFDT conteste la capacité d'établir une estimation de gains de productivités en amont de la mise en œuvre de ces projets. Le concept même de productivité et l'effectivité de gains estimés doivent être un enjeu central du dialogue social.

La mise en place de ce projet doit acter qu'il n'y aura pas de substitution des missions réalisées par les conseillers auprès des demandeurs d'emploi par des algorithmes ou autres automatismes.

CONSULTATION SUR LE PROJET INTELLIGENCE EMPLOI :

17 Ne Participent Pas au Vote (NPPV) : CFDT, CGC, CGT, FO, SNAP, SNU

3 ABSTENTION : CFTC

Information sur un pilote concernant le projet « Pack de démarrage »

CONTEXTE

✓ **Le pack de démarrage est issu d'un constat** : plus l'accompagnement du demandeur d'emploi commence tôt, meilleures sont ses chances de retrouver rapidement un emploi ! Aujourd'hui, tout inscrit bénéficie, entre 2 à 4 semaines après l'inscription en ligne, d'un entretien individuel de situation (ESI) avec un conseiller.
Les récentes orientations gouvernementales sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi ont porté l'ambition d'un « pack de démarrage » plus intensif dans les 4 semaines qui suivent l'inscription à Pôle emploi.
Il s'agit donc de permettre aux demandeurs d'emploi d'identifier, le plus rapidement possible, les obstacles à surmonter et les leviers à activer pour réussir leur projet, et proposer au plus tôt les services adaptés à leurs besoins.

✓ **Le pack de démarrage est un nouveau diagnostic qui sera proposé à tout nouvel inscrit à Pôle emploi** (à partir d'avril 2020, les DE réinscrits seront aussi concernés) **en collectif avec des temps d'échanges individuels**. Il est calibré sur deux demi-journées :

- Une demi-journée consacrée au diagnostic de la situation du demandeur, à l'appropriation des services/outils de Pôle emploi, à la présentation du marché du travail.
- Une demi-journée consacrée aux techniques de recherche d'emploi (si le projet est défini), à l'identification des entreprises susceptibles de recruter, aux premières étapes du projet de la personne. Elle se termine par un entretien individuel approfondi.

✓ **A l'issue du pack de démarrage, avec l'appui du conseiller**, le DE devra :

=> identifier ses atouts, ses freins (maîtrise du numérique, mobilité, garde d'enfants, handicap, illettrisme…), ses besoins de développement de compétences correspondant à son projet.
=> définir une stratégie réaliste de retour à l'emploi, au regard du marché du travail, et les actions à mener pour y arriver.
=> prendre en main son profil de compétences qu'il sera invité à rendre visible dès que possible pour les recruteurs.
=> repérer le cas échéant, des offres d'emploi ou des recruteurs à contacter ainsi que les prestations, services ou formations qui lui sont utiles. Le demandeur d'emploi pourra y être inscrit via son conseiller ou les mobiliser de façon autonome.

Présentation du pack de démarrage – *Zoom sur l'organisation et la logistique*

L'organisation et la logistique

L'ORGANISATION

Un temps de préparation est inscrit au planning pour personnaliser au mieux les demi-journées

Les dossiers indemnisation sont étudiés et traités, et les demandeurs d'emploi sont tenus informés de leur situation par le conseiller GDD **en amont du pack**

Une organisation est prévue pour prendre en charge les demandeurs d'emploi qui ne pourraient participer à la demi-journée en collectif (ex : non compréhension de la langue française, …)

LA LOGISTIQUE

L'organisation logistique de la session (impressions, flyers, matériel…) est effectuée avec l'appui par l'équipe d'animation et l'ELD :

- **Préparation de café et thé** pour assurer l'accueil convivial des demandeurs d'emploi
- **Adaptation des salles de réunion** (modularité des tables et des chaises) afin de faciliter le travail en groupes réduit

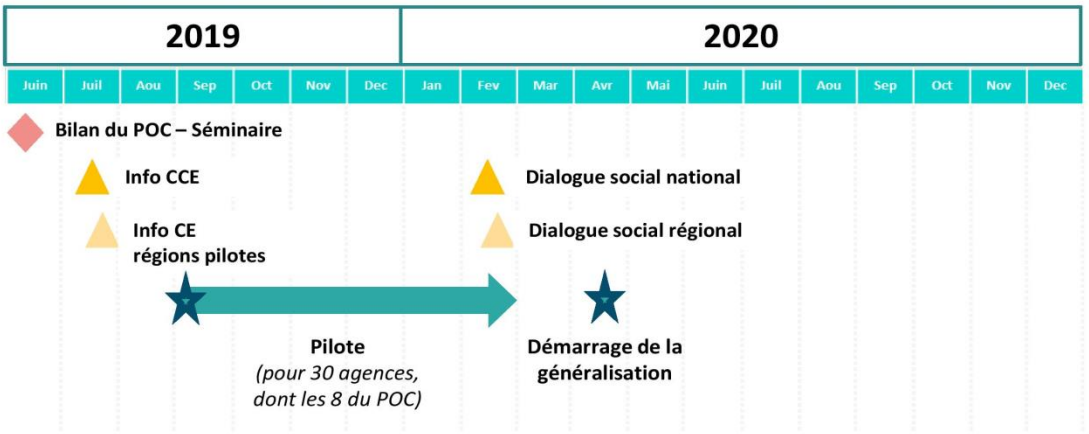
Une phase de conception en agence dans le cadre d'un POC (conception de projet) sur 8 agences a permis de réaliser la construction de bout en bout du pack de démarrage.

- 240 sessions ont été réalisées et 3000 demandeurs d'emploi reçus
- Deux formats testés : le pack sur 2 demi-journées (5 agences) ou sur 2 demi-journées consécutives (3 agences)
- 90% des demandeurs d'emploi se déclarent satisfais voire très satisfaits
- Le projet de pack s'appuie sur plusieurs quiz et tests. Il s'appuie également sur l'utilisation de tablettes pour découvrir le panel des services Pôle emploi.
- L'objectif est de travailler en groupes réduits, la préconisation étant de ne pas dépasser 4 demandeurs par conseiller.
- Il est préconisé, pour les conseillers « animateurs du pack », d'avoir suivi les formations « Prise de parole en public » et «Animer et déployer une action collective»

De septembre 2019 à février 2020, un pilote sera réalisé avec la contribution de 22 nouvelles agences (détermination des agences d'ici à fin juillet), soit un total de 30 agences.
A l'issue d'un dialogue social national et régional, une généralisation sera envisagée à partir de mars 2020.

Le dispositif global d'accompagnement au déploiement du pilote

Le planning prévisionnel



Les critères pour la sélection des agences du pilote

- Taux de chômage du bassin supérieur à la moyenne nationale
- Faible niveau de qualification (part des publics PIC au sein de la DEFM supérieure à la moyenne nationale)
- Part de la DEFM QPV et/ou ZRR supérieure à la moyenne nationale

Sélection par les directions régionales parmi les agences volontaires réunissant ces critères

INTERVENTIONS CFDT

✓ Quelle analyse fait la Direction du constat de départ sur le lien entre la durée du chômage et les difficultés à retrouver un emploi : le problème de fond n'est il pas fondamentalement lié au manque de temps sur le déroulement des ESI et sur la difficulté de générer un diagnostic rapide dans des portefeuilles qui n'ont fait qu'augmenter régulièrement.

✓ L'entretien individuel de conclusion approfondi à l'issue de la seconde demie journée a-t-il lieu pendant la seconde demie journée ou est-ce un temps supplémentaire ?
Qu'en est-il s'il ne se tient pas ?
Le dossier ne contient aucune donnée sur le temps consacré à cette 2eme demi-journée : l'articulation d'un temps collectif et d'un temps individuel peut facilement être chronophage et c'est un des aspects du pilote qu'il faut absolument mesurer.

✓ Quelle organisation est prévue pour les personnes qui ne pourraient pas participer à la première demie journée du pack de démarrage ? (Cf. ex donné dans le support de présentation de non compréhension de la langue française, sujet pour lequel certaines agences ont par ex mis en place des organisations spécifiques d'ESI avec des traducteurs).

✓ Quel est exactement le rôle attendu de l'ELD, le document précisant que « l'ELD Introduit le pack de démarrage en début de session ». De quoi s'agit-il concrètement et quel est le retour des agences du POC sur ce point ?

✓ Comment s'assure-t-on qu'un DE qui demande un différé de 3 mois est bien un DE autonome et pas un DE qui ne l'est pas suffisamment et qui risque de perdre 3 mois ?
Quid de l'étude des 9% ayant demandé un différé dans le cadre des POC ?

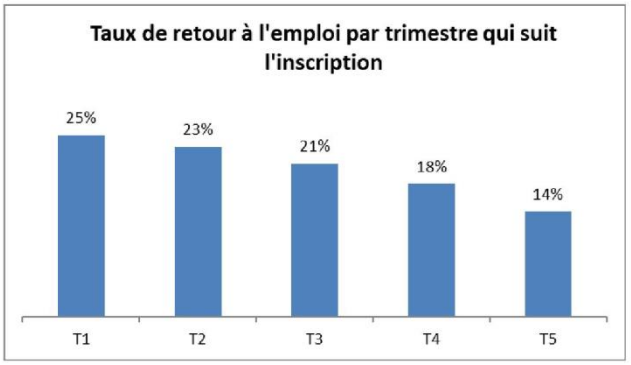
✓ Sur la notion des freins, le support fait état de leur identification mais n'aborde pas leur prise en compte et les solutions qui peuvent être apportées. Quelles actions ont été mises en place dans le cadre du POC ?

✓ La CFDT alerte la Direction sur un risque que nous identifions du manque de « personnalisation » avec deux conséquences possibles : des DE qui « polluent » la première demie journée de cas particuliers ou des DE qui ne s'expriment pas en collectif.
La CFDT note qu'un temps de préparation est bien prévu mais comment s'assurer qu'il sera suffisant : il n'y a pas que les questions d'indemnisation qui doivent être traitées en amont

✓ Le dossier ne prévoit rien sur le dispositif d'évaluation du pilote ! Quels seront les critères d'évaluation sur les 30 agences ?
La CFDT s'étonne également de n'avoir aucun élément sur l'impact QVT du projet.

✓ Quels sont les éléments de volumétrie des primo demandeurs reçus par agence et combien de plages de planification « pack de démarrage » ont été mobilisés. Il faut en effet mesurer et comparer les ETP mobilisés entre l'organisation en ESI et celle en pack de démarrage. Il s'agit notamment de mesurer les impacts de cette organisation sur les autres activités de l'agence !

Réponses



- L'histogramme du dossier illustre selon la DG le constat de départ (les probabilités de retour à l'emploi sont proportionnellement plus importantes sur les trois premiers trimestres après l'inscription). Les POC constituent l'analyse faite de ce constat suite à laquelle il a été décidé de faire le nécessaire pour une mise en action plus rapide de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

- Des phases d'entretiens individuels sont bien incluses dans le pack et sont indispensables :

  * A l'issue de la première demi-journée : temps de debriefing entre le conseiller et l'Eld.
  * A l'issue de la deuxième demi-journée : entretien approfondi entre le conseiller et le demandeur d'emploi.

- Deux raisons possible de non-participation d'un DE au pack de démarrage ont été constatées:

  * S'il n'était pas disponible pour participer à la première demi-journée, dans ce cas, la prochaine date programmée lui est proposée
  * S'il a un problème de compétence (ex : illétrisme, non maitrise de la langue française), il est fait appel à un jocker pour lever les freins et proposer l'accompagnement adéquat

- Au sujet de l'introduction du pack par l'ELD, il a été constaté dans certaines agences du POC qu'une introduction réalisée par l'ELD apporte des aspects positifs et permet de faire du lien avec les conseillers lors de la phase de debriefing.

- Des gardes fous ont été mis en place pour le différé de 3 mois qui peut être demandé par les demandeurs d'emploi. Par exemple, un DE qui ne définit pas de métier dans son script d'inscription n'a pas la possibilité de différer le pack de démarrage.
De plus, le temps de préparation en amont permet aux conseillers de d'analyser les scripts d'inscription et d'identifier les DE qui ne seraient pas suffisamment autonomes pour différer le pack.

- L'identification des freins commence au moment de l'inscription du DE (via le script). Si des freins sont identifiés dans le cadre de la première demi-journée, l'échange individuel réalisé à l'issue permet de prendre en compte et mettre en relation le demandeur d'emploi avec le conseiller accompagnement global.

- L'objectif de la personnalisation de la relation avec le demandeur d'emploi n'est pas remise en cause. Le pack de démarrage n'a pas vocation à devenir une info collective géante. C'est l'animation du groupe par le conseiller (qui peut être formé si nécessaire) qui évitera ces écueils. La préconisation suite aux POC est de prévoir un conseiller pour 4 / 5 demandeurs d'emploi et que ce dernier s'installe sur la même table qu'eux.

- La taille constatée des groupes est de 12 DE en moyenne. Chaque DE est équipé d'une tablette pour lui permettre de réaliser les quizz, exercices.

- Tous les conseillers sont potentiellement concernés par la mise en œuvre du pack de démarrage, l'organisation des équipes d'animation reste à la main de l'agence.

- Concernant la mise à disposition de café / thé, un budget sera mis à disposition de l'agence.

- Concernant la QVT, elle est prise en compte dans le cadre du temps de préparation en amont qui est inscrit « en dur » dans le projet mais également dans le temps de debriefing. Par ailleurs, les POC ont permis de faire le constat d'échanges entre pairs très constructifs. Enfin, l'équipe projet assurera un accompagnement complet y compris sur les aspects QVT.

=> Le dialogue social va maintenant se poursuivre dans les établissements concernés par la mise en place du pilote.
La CFDT suivra avec l'ensemble des équipes l'impact de l'augmentation du nombre d'agences concernées par le pack de démarrage…impacts métiers, impacts d'organisation et impacts de volumétrie…afin de pouvoir les mesurer en amont de la généralisation.

Information sur l'expérimentation législative visant à l'amélioration de l'accompagnement des demandeurs d'emploi – Journal de la recherche d'emploi (Cf. Loi « Liberté de choisir son avenir professionnel »)

CONTEXTE

Le journal de la recherche d'emploi est une expérimentation d'une durée de 18 mois prévue par la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 05/09/2018.
L'expérimentation vise à améliorer l'accompagnement du demandeur (« détecter les demandeurs d'emploi découragés ou en situation de fragilité dans leur recherche d'emploi ») par une meilleure connaissance, en continue (et via l'actualisation), de ses démarches de recherche d'emploi.
Les deux régions concernées sont Centre-Val de Loire et Bourgogne Franche-Comté.

Au moment de son actualisation, le demandeur d'emploi inscrira ses démarches réalisées pour le mois concerné.
Le formulaire sera conçu en associant des demandeurs d'emploi et des conseillers.
Un certain nombre d'éléments seront pré-renseignés (ex : participation à des ateliers, candidatures réalisées sur Pôle-emploi.fr,…), le demandeur d'emploi n'aura qu'a compléter les éléments manquants. L'alimentation du formulaire se fera via une sélection d'items sous forme de liste.

A l'issue de l'actualisation, les données récoltées seront utilisées pour faire des suggestions aux demandeurs d'emploi. Ces suggestions seront intégrées dans l'espace personnel du demandeur d'emploi.
A compter de fin 2019, des services supplémentaires permettront au demandeur d'emploi de renseigner ses démarches au fil de l'eau (hors actualisation) sur son espace personnel.

Le journal de la recherche d'emploi visera aussi à permettre au conseiller d'avoir plus d'informations sur les démarches réalisées par le demandeur d'emploi en dehors des entretiens.

Pour répondre notamment aux besoins des publics en difficulté d'inclusion numérique, de maîtrise de la langue, et des demandeurs d'emploi s'actualisant uniquement par téléphone, le dispositif d'actualisation 3949 sera renforcé : via un centre d'appel, des téléconseillers délivreront une assistance à l'actualisation en ligne ou, selon le besoin, recueilleront et enregistreront les éléments de l'actualisation.

Les agences concernées par l'experimentation auront des moyens supplémentaires :
- Leur dotation en volontaires du service civique sera augmentée
- Des tablettes seront installées dans les zones d'accueil, en complément des bornes PILA (pour faire connaître l'application mobile et accompagner les demandeurs d'emploi dans son utilisation).

L'expérimentation s'arrêtera en avril 2021 et fera l'objet d'une évaluation par les services du Ministère du Travail avant l'éventuelle généralisation.

INTERVENTIONS CFDT

✓ La notion de « suggestion » 'qui apparait à plusieurs reprises dans le support nécessite d'être clarifiée. Ces suggestions sont-elles liées à des algorithmes ?

✓ Fin 2019 il est prévu un second niveau de suggestion, quelles seront ces nouvelles suggestions ? En quoi diffères telles des premières ? Seront-elles automatiques ?

✓ Quelles seront les futures questions qui enrichiront l'actualisation et comment les questions actuelles seront modifiées ? La CFDT souhaite que la Direction développe davantage cette partie peu claire du dossier d'experimentation.

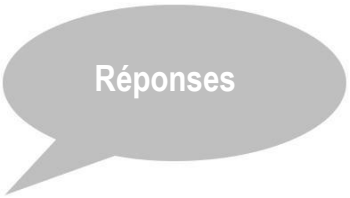
✓ En quoi consiste le « département ergonomie et analyse des activités » qui participe à la production des livrables du déploiement ?

✓ Si le dispositif d'évaluation est évoqué au début du document, rien n'est décliné sur les modalités de cette évaluation dans le reste du support. Qu'en est il à ce stade du protocole d'évaluation ?

✓ La CFDT considere que l'évaluation devra permettre de mesurer l'impact d'un outil tout numérique…sur les publics les moins à l'aise et les moins autonomes.
Même si l'accompagnement pourra se faire via le 349 et les services civiques, l'utilisation obligatoire de cet outil chaque mois risque poser problème dans certaines situations de publics touchés par la fracture numérique.

✓ La CFDT a beaucoup de difficultés à comprendre comment l'expérimentation va permettre de porter un regard particulier, comme le prévoit la Loi, sur les publics en situation de handicap et aux demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés dans la maîtrise de la langue française. Quelles modalités sont prévues.

✓ Les nouvelles données seront disponibles via MAP. La CFDT souhaite comprendre le lien opérationnel entre le questionnaire et le conseiller.
Une exploitation de ces données dans le cadre du CRE est-elle envisagée ?
Pour la CFDT si les fonctionnalités de l'outil ont un certain intérêt, elles peuvent aussi très vite être associées à une simple fonction de contrôle et perdront leur raison d'être si le demandeur le percoit comme un outil de contrôle et de sanction.
La mise en œuvre de l'expérimentation devra permettre d'apporter de réelles garanties sur cette question.



Les démarches saisies par les DE sont organisées en 5 catégories :

- Les démarches pour définir le ou les métier(s) recherché(s)
- Les démarches concernant la formation professionnelle
- Les démarches concernant les candidatures (préparation, ciblage, recherche d'offres…)
- Les démarches concernant les entretiens (tests, concours, rencontres avec des recruteurs, …)
- Les démarches concernant la création ou la reprise d'entreprise

Certaines données sont facultatives, par exemple, un demandeur qui s'est rendu à un salon a la possibilité de renseigner le lieu (mais ce n'est pas obligatoire.)

Le demandeur d'emploi sélectionnera la catégorie qu'il souhaite renseigner au travers de différents items (ex : se rendre à un forum, préparer un entretien, réaliser une immersion, …)
Concernant l'actualisation à proprement parler, les questions posées au demandeur d'emploi sont les mêmes que celles posées actuellement. Par contre ils pourront déclarer les activités par employeur ainsi que les différentes périodes d'arrêts maladie.

Les suggestions qui seront faites au demandeur d'emploi sont en partie issues d'algorithme et elles ont été travaillées avec des conseillers et des demandeurs d'emploi. C'est le croisement des différentes données qui nécessite l'utilisation d'algorithmes.

Les démarches enregistrées pourront être utilisées par les conseillers (via MAP) : ils ne constituent pas un outil de contrôle en tant que tel mais participent à une meilleure connaissance des démarches du demandeur par le conseiller.

L'évaluation externe, (peu d'informations à ce stade) dépend du Ministère du travail. Les indicateurs associés ne sont pas connus.
Le journal de la recherche d'emploi est un outil qui sera à disposition des conseillers CRE. Il n'y aura pas de déclenchement automatique d'une procédure de contrôle à partir de cet outil.

Les services civiques apporteront uniquement une aide technique/informatique à l'actualisation.

=> C'est la mise en œuvre de l'expérimentation en Centre-Val de Loire et Bourgogne Franche-Comté qui apportera les réponses concrètes que nous attendons…et permettra d'obtenir les garanties que cet outil ne soit pas détourné en contrôle automatique détourné ! A suivre…

Délibération sur la clôture des comptes du CCE (ex comptes Cnasc)

Les élus du CCE ont voté à l'unanimité une délibération afin de solder les comptes bancaires détenus par le CCE au titre de son ancienne activité Cnasc.
Les avoirs seront reversés aux CE des établissements concernés par l'ancienne mutualisation à savoir :

- soldes du compte ASC
- soldes du compte de fonctionnement.

Les CE concernés sont :

- Auvergne Rhône Alpes
- Bretagne
- Centre
- Grand Est
- Nouvelle-Aquitaine
- Occitanie

Le secrétaire du CCE est mandaté pour mener ces opérations avant la fin de la mandature et examiner les conditions pour maintenir ouvert le compte de fonctionnement en prévision de l'installation du futur CSE Central fin 2019.

Questions diverses

✓ Fiches de signalement RPS : la Direction change enfin de position !

Depuis plusieurs semaines, plusieurs CHSCT Pôle emploi avaient saisi les inspections du travail suite à la procédure nationale DG qui amenait les directions à opposer aux membres des CHSCT une contrainte de confidentialité et donc à limiter l'accès aux informations liées aux fiches de signalement des salariés.
Plusieurs inspections du travail avaient alerté sur le défaut de d'information et de transmission que Pôle emploi avait généré en contradiction avec les missions et prérogatives des CHSCT.

=> La DG a finalement annoncé le 16 juillet qu'elle allait demander aux Directions Régionales de lever l'anonymat des fiches de signalement : elles seront bien transmises au fil de l'eau dans les 24h (et non plus uniquement lorsqu'elles sont closes), dans leur globalité et pourront être complétées par les informations et actions mises en place par les services Rh.
Un point plus global sur l'évolution des fiches RPS sera fait en sept/octobre en CCE.

✓ Cap Emploi / Agefiph : une nouvelle fusion ?

La CFDT demande à la DG ce qu'il en est des rumeurs et articles media sur les projets de rapprochements Cap Emploi/Agefiph/Pôle emploi.
Le Conseil d'Administration de l'Agefiph vient même de prendre une position critique sur le sujet !
=> La DG précise qu'il n'y a pas de projet de fusion mais de rapprochement en terme d'offre de service entre Pôle emploi et Cap Emploi.
Les questions en suspens restent celles du pilotage des financements Cap Emploi et Agefiph qui pourraient être pilotées directement par Pôle emploi.

✓ France Services : une note DGEFP fixe le calendrier

La CFDT s'étonne du silence de la DG sur la mise en œuvre des structures France Services décidées par le gouvernement.
Le chef de l'État avait en effet annoncé le 25 avril dernier que chaque canton disposerait avant la fin du quinquennat d'une maison « France Services » visant à répondre aux besoins de services de proximité : un lieu où serait regroupé l'accueil pour le public de services de l'État et tous les opérateurs.
Or une note DGEFP du 01er juillet fixe le calendrier et les modalités d'agréement de ces structures qui s'appuieront sur le réseau déjà existant des MSAP.
Cette note fixe l'objectif de créer 300 implantations France Services d'ici au 01er janvier 2020 et de couvrir l'ensemble des cantons d'ici à 2022.

=> La DG précise qu'elle n'est à ce stade pas informée de nouveaux projets de structures MSAP/France Services et que si cela devait être le cas, cela se ferait sur les mêmes bases que les actuelles participations dans les MSAP (pas de mise à disposition de personnel Pôle emploi)

Prochain CCE : mercredi 28 août