

Paris, le 20/12/2017

## CCE POLE EMPLOI du 19 et 20 décembre 2017

### Consultation sur la démarche Agence De Demain (ADD)

Cette consultation fait suite aux différentes informations réalisées en CCE sur 12 agences tests (Cf [compte rendu du 23 novembre 2017](#))

L'objet de la consultation du CCE vise maintenant à :

- ↳ **Élargir la démarche sur 100 agences en 2018** : 1 agence par territoire en 3 vagues dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2018
- ↳ **Mettre en place des groupes de travail apprenant en appliquant les 5 étapes de la méthode de la pensée design**, recueillir les besoins et attentes des régions pour réaliser la mise en œuvre de l'agence de demain en 2018
- ↳ **Construire sur la base de ces tests un outil d'aide** pour permettre aux agences de mieux prendre en compte les besoins des utilisateurs et les spécificités des agences, accéder à des outils de retours d'expérience et bonnes pratiques pour mutualiser les tests effectués. Il vise ainsi à aider les agences à se positionner plus facilement sur les 6 dimensions de la démarche ADD en comparant les outils et moyens déjà mis en œuvre ; il permet aussi d'en créer de nouveaux.

La DG rappelle bien que l'objet de la consultation du CCE porte sur la démarche et non sur le contenu.

#### INTERVENTIONS

CFDT

**La CFDT n'est pas opposée à la poursuite de la méthode sur la base des principes posés au CCE** mais nous souhaitons que l'information des élus sur le sujet se poursuive, notamment sur les impacts humains et budgétaires liés à la démarche. De même, la CFDT souhaite être consultée sur un éventuel déploiement de tout ou partie de la méthode sur l'ensemble des sites fin 2018.

**La CFDT souhaite que l'expression des salariés devienne la norme sur toutes les questions d'organisation du travail** et ne s'applique pas uniquement à ce type de projet. La CFDT rappelle à ce titre que l'accord QVT prévoit AUSSI des modalités sur les espaces d'expression des salariés qui doivent intégralement être mises en œuvre.

#### Avis du CCE sur la démarche Agence de Demain :

**10 POUR** (CFDT – CFE-CGC – CFTC – SNAP)

**9 CONTRE** (FO – CGT – SNU)

## Information sur la concertation générale en vue de la convention tripartite

**Cette concertation vise à contribuer à la préparation des propositions de Pôle emploi en vue de la prochaine négociation de la convention tripartite.**

Cette démarche répond à deux objectifs :

- Stratégique : enrichir les pistes de réflexion identifiées par la Direction avec les contributions des agents
- Managérial : ce qui sera inscrit dans la prochaine convention tripartite sera mieux mis en œuvre si les conseillers sont associés en amont

Trois temps de consultation sont envisagés :

- 1 : Bilan des années de transformation passées depuis 2012.
- 2 : Socle culturel commun : définir les principes d'action de Pole Emploi partagés par tous.
- 3 : Coconstruire les pistes d'orientations stratégiques qui seront proposées et négociées avec l'état et l'Unedic (en argumentant et en votant les propositions en fonction de leur intérêt de de leur faisabilité.

Cette concertation sera menée de la façon suivante :

- ✓ des **ateliers et sessions collaboratives** au niveau des agences ainsi qu'au sein des services support, afin de permettre des échanges directs entre salariés de Pole Emploi mais aussi avec nos usagers et partenaires (du 15 janvier au 23 février 2018);
- ✓ une **plateforme collaborative en ligne**.

La DG précise que les Organisations Syndicales représentatives ont été sollicitées sur ce sujet il y a quelques semaines.

### INTERVENTIONS CFDT

**La CFDT prend connaissance de la méthodologie et du calendrier mis en place par la Direction visant à une concertation interne dans le cadre de la prochaine convention tripartite.** Nous constatons que ce dispositif commence à se mettre en œuvre sur le terrain, notamment avec la sélection des contributeurs par leur hiérarchie et par la formation des animateurs.

Par ailleurs, nous ne pouvons que déplorer le fait que le support CCE ne fasse pas état des 8 thèmes déjà pré-identifiés par la DG.

Nous tenons à rappeler à la Direction que les représentants de la CFDT présents ce jour sont des élus, salariés de Pôle emploi. Dès lors, nous avons toute légitimité à prendre part à cette concertation et souhaitons d'ores et déjà vous faire part des thématiques que nous voulons voire aborder dans ce cadre :

- La prise en compte des évolutions de la DEFM comme le chômage récurrent, la précarité, la lutte contre la discrimination liée à la pauvreté, l'accueil des migrants... dans l'offre de service, les prestations, et la définition des modes d'accompagnement.
- L'offre de service aux entreprises. La spécialisation des conseillers appelle à présent un travail sur le service, sur la réelle priorité de prestations à destination de PME.
- Management quelle prise en compte d'une orientation de déconcentration et d'initiatives locales et participatives
- Les enjeux de professionnalisation des conseillers par rapport à l'évolution du contenu de leur travail y compris avec la prise en compte des impacts de la généralisation du numérique.

**La question de la place et du rôle des organisations syndicales et des instances du personnel dans cette concertation se doit également d'être précisés et ne sont pas suffisamment présents dans le document.**

## Réponses

### La place du CCE et des instances :

Les CCE et CE sont informés et consultés quand il y a des impacts sur les conditions de travail et l'organisation du travail. Dans le cas présent on parle d'une démarche qui doit permettre à l'ensemble des agents d'émettre un point de vue sur le bilan des années écoulées, sur nos valeurs et sur l'avenir en leur permettant de contribuer à la proposition qui sera portée par Pôle emploi dans le cadre de la négociation de la prochaine convention tripartite.

Il ne s'agit pas, à ce stade, de consulter les élus sur la convention tripartite.

Toutes les contributions (en tant qu'élu – en tant que salarié – à titre personnel...) sont bonnes à prendre pour la Direction. Cet éclairage sera complémentaire à celui qui sera fait par l'instance.

### Adhésion à la stratégie mise en place par la Direction :

La stratégie n'est pas définie à ce jour. La Direction considère que quand on y contribue on y adhère plus facilement. L'idée est, à chaque fois que cela est possible, de faire s'exprimer un maximum de salariés et pas uniquement les cadres dirigeants.

Il y aura forcément des déperditions en cours de route car tout ne peut pas être pris en compte.

Il est à noter que pour que cela se réalise dans les meilleures conditions possibles et de permettre une meilleure contribution du collectif sur ce projet de convention tripartite, la Direction a décalé la mise en place de différents projets sur la période de janvier à février.

La Direction pense avoir plus de poids pour négocier des moyens avec un projet qui recueille l'adhésion des agents de Pôle emploi.

Le souhait est que l'ensemble des agents, quel que soit la forme retenue, puissent s'exprimer. Néanmoins, personne ne sera obligé ou contraint de s'exprimer.

Il n'y a aucune forme de sélection des agents qui participeront à la démarche, 100% doit y avoir accès. L'identification en cours porte sur les animateurs (1 par service et par site).

### Ajout de thématique :

Les propositions faites par la CFDT sont légitimes, et chaque agent pourra en faire de même. Tous les thèmes évoqués par la CFDT sont bien intégrés dans la démarche.

## 3ème Information trimestrielle sur la vérification de l'effectivité de la baisse de charge dans le cadre de la trajectoire d'évolution des activités indemnisation.

**La DG rappelle ses engagements sur le suivi, trimestre par trimestre, de la Trajectoire GDD et présente les chiffres révisés provenant des régions site par site.**

Les ressources ont été consolidées au 30 novembre 2017 : ces analyses ont permis de revoir la cible des ressources à la hausse. Initialement, la diminution de la ressource GDD était évaluée à 41%. Après révision elle est estimée à 30% ce qui représente une augmentation de 4% d'agents assurant la Gestion Des Droits.

**Fin décembre on totalisera :**

✓ **5977 agents GDD**

✓ **554 agents bi-compétents** (4457 primes double-compétents ont été versées en 2017 y compris aux agents publics)

La planification des activités GDD réalisées par des conseillers au profil indemnisation (GDD, Double Compétent Placement et Double Compétent GDD) est en baisse au T3 2017 de -27% par rapport au T4 2015



**Les autres constats de la DG :**

### Évolution de l'activité indemnisation

En synthèse : évolution des volumes d'activités et impacts sur la charge

	Volume T4 2015	Volume T3 2017	Contribution à l'évolution de la charge	
Volume de DAL liquidées automatiquement	24 507	966 666	↓	Une baisse de charge estimée à -31% entre le T4 2015 et le T3 2017
Volume d'AE externalisées	148 009	1 867 608	↓	
Volume EID (2015) / PRV (2017)	100 631	29 924	↓	Une prévision initialement estimée à -38% entre le T4 2015 et le T3 2017, revue après l'étape 3*, menée agence par agence, à -31%
Flux ARC indemnisation	991 690	652 418	↓	
Flux 3949 file indemnisation	678 935	916 825	↗	Les baisses de charges liées aux automatismes et à l'externalisation ont été pondérées par la hausse de flux liée à la conjoncture.
Flux Mail.net indemnisation	518 949	1 380 421	↗	
Volume d'appels sortants (proactivité)	64 556	760 754	↗	
Volume RDV sur plages GDC	17 443	24 942	↗	

\* Cf. étape 3 p4



Activité contribuant à la baisse de charge sur l'activité GDD



Activité contribuant à la hausse de charge sur l'activité GDD

Confidentiel – Document couvert par l'obligation de confidentialité par les représentants du personnel (art. L2325-5 alinéa 2)



## INTERVENTIONS

### CFDT

✓ Les chiffres qui nous sont présentés dans le support nous amènent à estimer qu'avec la cible révisée, il resterait encore 600 agents GDD « en surnombre » du point de vue de la Direction sur l'activité GDD.

Or le constat fait par la CFDT dans les différents établissements est que la charge de travail en agence sur l'activité GDD reste importante et que des postes sont même en cours de diffusion via la BDE.

Par ailleurs, les ICT en lien avec l'activité GDD sont en baisse dans plusieurs établissements depuis septembre.

**Même si nos précédentes alertes n'ont pas été prises en compte tant au niveau national qu'au niveau des établissements, nous déplorons le fait que les indicateurs pris en compte pour estimer la charge de travail GDD sont incomplets et ne peuvent de fait pas être le reflet de la réalité du terrain.**

✓ Pour la CFDT, l'adéquation des lieux où l'on a besoin d'une ressource GDD et des lieux où il y en a trop ne se résorbera pas à court terme. De fait, il y aura soit un maintien de la bi-compétence au-delà des proportions qui nous sont présentées, soit des embauches extérieures. Laquelle de ces deux alternatives sera privilégiée par la Direction ?

✓ A ce jour, nous ne sommes pas en capacité d'identifier les agents double compétents qui exercent encore leur bi-compétence en novembre mais qui arrêterons en janvier.

✓ **Nous alertons sur le fait que tout arrêt brutal de la bi-compétence en janvier pour atteindre une cible donnée mettrait en péril la réalisation de l'activité GDD.** La CFDT redoute que cette consigne puisse être donnée !

✓ **La CFDT réitère qu'au vu des constats issus des chiffres fournis, il est essentiel de ne pas être dans une application doctrinaire de la spécialisation.**

**La CFDT demande par ailleurs face à ce que nous identifions comme des risques la poursuite des informations trimestrielles de suivi de l'activité et des ressources GDD.**

✓ **Concernant les transitions professionnelles**, nous souhaitons faire part des remontées de collègues inscrits dans la trajectoire, ayant validé ce choix à l'issue de leur EP, et qui ont désormais une attente forte sur la mise en œuvre. Pour certains, les formations ne débuteront qu'en 2019, cela peut générer une certaine frustration et un sentiment d'être dans une situation transitoire qui s'éternise. La Direction peut-elle confirmer qu'il n'y aura pas de remise en cause de leur inscription dans la trajectoire et qu'ils ne seront pas une variable d'ajustement en cas de nécessité d'adaptation des ressources GDD ?

## Réponses

- **Une hausse de l'activité ATT a bien été enregistrée depuis août 2017**, suite aux annonces gouvernementales, les volumes entrants tendent à fléchir sur novembre, la mise en place du temps d'attente estimé au 3949 incite les DE à rappeler plusieurs fois. Les superviseurs régionaux ont analysé les motifs de clôture des appels.

La direction indique que globalement les chiffres sont bons par rapport à novembre 2016.

La qualité de traitement est également maintenue : le taux d'IQL IFI est de 96%

Le taux de qualité des prestataires est à 95%. Les difficultés conjoncturelles d'Arvato ont entraîné un transfert de charges sur l'autre prestataire.

- **Planification** : Seule la planification en agence est comptée, les plateformes ne rentrent pas dans les calculs

- **Baisse en novembre de certains Ict** : le niveau est bon malgré tout, globalement on s'en sort mieux cette année en novembre qu'en 2016.

- **La Direction entend que les agents ne voient pas la baisse de charge** : le métier tourne beaucoup autour des attentes, et les conseillers ne voient pas de baisse.

Le métier a changé notamment sur les activités de back office et ceci est difficile à voir pour les conseillers Gdd. La DG travaille à la suppression des conflits qui n'ont pas de valeur ajoutée pour le conseiller : toutefois une AE qui pose un problème suite à une mauvaise complétude de l'employeur perdurera et ce sera bien du rôle du conseiller de la traiter.

L'outil activité pilotage est bien apprécié sur le réseau il va évoluer lors de la SI 1.

La baisse de charge est réelle sur le nombre de DAL liquidées.

Elle ne se ressent pas car au fur et à mesure les ressources sont réallouées.

- **Pour la DG, il n'y a pas de marche forcée en région**, tous les trimestres les chiffres ont été réajustés.

Les contournements de certaines ELD pour obtenir les chiffres ne sont pas judicieux.

L'objectif est pour la direction d'assurer la continuité du service.

Le volume de bi-compétents maintenu est trois fois plus important que ce qui avait été prévu initialement.

La DG n'a pas fait le choix de la mobilité contrainte et veut réduire la mutualisation : donc la diffusion des postes dans la BDE est nécessaire pour répondre aux besoins structurels de chaque site. Les bi-compétents seront conservés au cas par cas en fonction des besoins.

- **Sur les transitions professionnelles**, la DG considère qu'il faut satisfaire les souhaits des agents qui ont exprimé le souhait d'une transition professionnelle.

Sur les 2 prochaines années, 90% des formations sont pré-planifiées (reste 10% à prévoir). Des variations subsistent sur certains sites car les réajustements sont permanents.

- **La DG accepte de poursuivre les points d'étape avec les mêmes données dans 6 mois (CCE de juillet 2018) et ensuite en début d'année 2019.**

## **"Mon assistant personnel»: point d'étape sur la phase pilote et information sur son extension.**

**Le projet Mon Assistant Personnel (MAP) s'inscrit dans le renforcement de la personnalisation de la relation aux demandeurs en offrant un environnement informatique plus adapté à l'activité**, afin que celui-ci prenne en compte et facilite les évolutions métiers : Conseil en Evolution Professionnelle, Bilan personnalisé du demandeur d'emploi...

• Mon Assistant Personnel consiste à mettre à disposition des données rassemblées, présentant la situation du demandeur d'emploi et mobilisables par les conseillers pour l'accueil de 1er niveau, la préparation et la conduite des entretiens.

• L'adaptation de l'environnement de travail informatique est séquencée en différentes phases, et s'appuie sur une démarche de conception collaborative et centrée utilisateurs (conseillers).

Les travaux ont notamment permis de concevoir une ergonomie permettant d'accéder à une nouvelle vue qui rassemble et synthétise autour de 5 écrans les principaux éléments du Demandeur d'Emploi.

Les 5 écrans sont accessibles sous forme de « barre de menu » :

- Ecran « Accueil »
- Ecran « Situation administrative et financière »
- Ecran « Profil professionnel »
- Ecran « Métiers recherchés »
- Ecran « Actions »

Ces écrans se substitueront à l'actuel écran de synthèse dans Aude., bien que celui-ci soit toujours accessible et utilisable par les conseillers.

Une projection des écrans est faite en séance auprès des élus CCE.

- Depuis avril 2017, la conception de MAP s'effectue avec 12 agences pilotes (6 régions)  
La démarche avait été présentée au CCE le 4 avril 2017.
- La phase pilote va être étendue en 2018 à 60 nouvelles agences et une plateforme téléphonique afin d'intensifier l'expérience utilisateurs de cette nouvelle interface, sécuriser son utilisation dans des contextes variés et sur une échelle plus importante avant toute décision de généralisation.

Les nouvelles agences :

**Bourgogne Franche Comté :**

- DT Côte d'Or : 5 agences
- DT Jura / Haute Saône : 6 agences

**Pays de la Loire :**

- DT Sarthe Mayenne : 12 agences

**Occitanie**

- DT du Tarn et de l'Aveyron : 10 agences

**Provence Alpes Côte d'Azur :**

- DT Alpes de Haute Provence / Hautes Alpes : 2 agences
- DT Alpes Maritimes : 6 agences
- DT Bouches du Rhône : 9 agences
- DT Var : 5 agences
- DT Vaucluse : 5 agences
- Plateforme 3949

- Les prochaines évolutions visent à :

↳ optimiser l'écran d'accueil qui se dénommera « L'essentiel » avec un enrichissement de l'historique des contacts permettant la traçabilité des contacts avec Pôle emploi et des services mobilisés.

↳ Agencer les **différents écrans** pour mieux prendre en compte le parcours de retour à l'emploi et garantir une cohérence entre ce qui est mis à disposition du demandeur d'emploi sur pe.fr et du conseiller dans MAP.

- Un retour sur expériences est prévu entre avril et juin 2018 avant la décision de généralisation qui pourrait intervenir sur le second semestre 2018.

INTERVENTIONS

CFDT

✓ Pour tenir compte des évolutions métiers et afin de pouvoir retranscrire en langage naturel la totalité des informations recueillies lors d'entretiens, est-il prévu d'augmenter le nombre de caractères alloué à l'entretien ?

✓ Est-il prévu dans les évolutions de retranscrire les informations de l'espace personnel du demandeur et de l'utilisation de nos outils numériques, (emploi store, mooc, abonnements aux offres etc...) ?

✓ Quelles sont les garanties que l'outil reste bien un appui au conseiller et ne se transforme pas en un processus semi directif des entretiens : la CFDT vous avait déjà demandé en avril des précisions sur le rôle et le contenu du moteur de suggestions.

✓ Comment la Direction compte-t-elle s'assurer de la totale fiabilité de l'outil avant sa généralisation ?

✓ Quel est le coût de développement de cette interface ?

## Réponses

- Le projet MAP est un outil de soutien de l'activité du conseiller. Il n'est pas là pour contrôler, diriger ou piloter les actions mis en place par le conseiller. Ce dernier reste maître sur la prescription d'actions ou de prestations. La direction nous confirme que c'est un outil d'aide et de soutien mais laisse entièrement le libre arbitre au conseiller en charge de l'accompagnement.
- Le coût n'a pas été estimé avec précision, à titre indicatif, une centaine de personnes participe aux réunions de mise en place du projet.
- A ce jour, MAP ne permet pas la consultation de l'utilisation de nos outils numériques par le DE, à terme, MAP permettra d'incrémenter des informations issues de l'emploi store et de l'espace perso. Les évolutions seront priorisées suivant les remontées faites par les agents.
- L'Etablissement ne nous a pas répondu au sujet de l'espace disponible pour retranscrire un entretien.
- L'élaboration de l'algorithme n'a pas été sous-traitée : il s'appuie notamment sur le traitement des informations de l'Aude et des entreprises (Dpae).
- L'objectif est d'aider le conseiller à engager l'échange avec le Demandeur d'Emploi et non le contrôler : les suggestions ne font pas l'objet d'un contrôle et d'engagements...seul le Ppae engage le Demandeur d'Emploi sur les actions à mettre en œuvre.  
Le moteur de suggestions vise à aider le conseiller et le Demandeur d'Emploi pour anticiper les actions à venir en croisant de façon plus lisible les données liées au marché du travail : elles ne restent que des propositions.  
Il n'est pas prévu non plus un pilotage des suggestions par les managers.

## Information en vue d'une consultation sur le processus mis en œuvre à PE concernant les lanceurs d'alerte

**La mise en œuvre de ce processus répond à une nouvelle obligation légale :**

- **La loi du 9 décembre 2016** relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi « Sapin 2 ») **crée un statut général protecteur pour le lanceur d'alerte**. Ces dispositions entrent en vigueur le 1er janvier 2018.
- Le décret du 19 avril 2017 relatif aux procédures de recueil de signalements émis par les lanceurs d'alerte au sein des personnes morales de droit public ou de droit privé ou des administrations de l'Etat précise le contenu, ainsi que les modalités d'établissement et de diffusion des procédures à mettre en place.

**Aux termes de la loi, le lanceur d'alerte est une personne physique qui révèle ou signale, de manière désintéressée et de bonne foi :**

- un crime ou un délit,
- une violation grave et manifeste d'un engagement international ratifié ou approuvé par la France,
- une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement,
- ou une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général,

→ dont elle a eu personnellement connaissance.

→ Il peut s'agir de collaborateurs internes ou de collaborateurs externes ou occasionnels (consultants, partenaires, prestataires, fournisseurs...).

**Le champ d'application est très large puisque cela s'applique tant aux collaborateurs internes (salariés) qu'externes (partenaires, prestataires).**

**A compter du 1er janvier 2018, les entreprises de plus de 50 salariés doivent mettre en place une procédure particulière pour permettre de faire remonter les signalements de lanceurs d'alerte potentiels et mettre en place un référent.**

En l'absence de réponses de l'employeur dans un délai raisonnable pour vérifier la recevabilité de l'alerte, l'auteur du signalement peut saisir l'autorité judiciaire ou administrative compétente

A défaut de traitement par l'autorité judiciaire dans un délai de 3 mois à compter de sa saisine, l'auteur du signalement peut le rendre public.

**Une protection à double niveau est garantie** au salarié si le juge lui reconnaît la qualité de lanceur d'alerte : **irresponsabilité pénale** en cas d'atteinte à un secret protégé par la Loi et **absence d'impacts sur la vie professionnelle** (aucun agent ne peut faire l'objet de sanction, mesure discriminatoire ou licenciement dans ce cadre).

**Pôle Emploi : la procédure proposée par la Direction de Pole Emploi est la suivante :**

- Mise en place d'une organisation centralisée à la Direction Générale par le canal unique d'un référent national au sein de la direction du management des risques et de la sécurité, : le référent sera l'interlocuteur du lanceur d'alerte dès la réception de l'alerte et tout au long de son traitement.
- Le référent bénéficie de l'appui d'une commission (constituée de lui-même, de la directrice du management des risques et de la sécurité, de la directrice des affaires juridiques et de la responsable du département juridique et relations sociales) qui a pour objet de l'aider dans la prise de décision et dans le suivi des investigations.
- Seul le référent connaîtra l'identité du lanceur d'alerte.
- La saisine se fera par une messagerie interne dédiée sur l'intranet et assurant la confidentialité. Les collaborateurs externes pourront effectuer leur saisine par courrier sécurisé.
- Le référent national et les membres de la commission seront soumis à une charte de déontologie précisant le cadre de leur mission et imposant notamment de respecter une stricte confidentialité, de faire preuve d'objectivité, de neutralité et d'indépendance.
- Selon la nature des éléments fournis, la commission pourra décider d'investigations complémentaires menées soit par le référent national, soit par les services internes de Pôle emploi (ressources humaines, fraudes, audit).
- Les conclusions sont remises au DGA en charge de la maîtrise de risques, au DGA en charge des ressources humaines et, le cas échéant, selon la nature et la gravité du sujet révélé au directeur général.
- Le référent informe le lanceur d'alertes du résultat des investigations. Il gère le référencement, l'archivage et la destruction des documents.

## INTERVENTIONS

### CFDT

- ✓ La CFDT ne trouve pas pertinent d'avoir identifié un référent national qui soit salarié de Pôle emploi, il aurait mieux valu pouvoir remonter les alertes auprès d'un organisme extérieur. En effet, la loi prévoit cette possibilité, pourquoi n'a-t-elle pas été retenue ?
- ✓ A défaut d'un référent national extérieur, la CFDT propose que la commission soit également composée d'au moins un représentant du personnel.
- ✓ Les modalités de délai de réponse doivent également être précisées afin d'apporter plus de consistance à cette notion floue de délai raisonnable.
- ✓ La Direction a-t-elle déjà été à connaissance d'alertes internes de ce type, signalements de harcèlements et quel en a été le traitement ?...

## Réponses

- Pour la DG, la Loi prévoit la possibilité pour l'employeur de traiter en interne la remontée des alertes : selon la direction aucune des entreprises ayant déjà mis en œuvre ce type de dispositif et qu'ils ont contacté dans le cadre du déploiement n'ont eu recours à un intervenant externe.
- Pôle emploi, n'ayant pas l'obligation d'associer les IRP dans ce processus, n'a pas fait ce choix.
- La DG rappelle que le processus du lanceur d'alertes ne vise pas à régler une situation individuelle (l'alerte doit être désintéressée) et l'auteur du signalement ne peut en retirer un avantage.
- Cette procédure ne se substitue pas aux autres saisines à disposition des salariés :
  - ↳ signalements liés aux risques du document unique : RPS et hors RPS ;
  - ↳ signalements liés aux fraudes ;
  - ↳ signalements *via* les instances représentatives du personnel (DP, CE, CHSCT □).

A suivre le 23 janvier....

## Point d'étape de SIRHUS : fonctionnalités mises en œuvre en janvier 2018.

**La Direction réalise un point d'étape sur le déploiement du projet SIRHUS. Ce dernier se réalisera tout au long de l'année 2018 et se finalisera début 2019. La présentation de lancement du projet avait été faite en 2017 au CCE.**

### Les objectifs du projet :

- Modernisation de l'offre de service Ressources Humaines
- Des services plus accessibles et plus efficaces pour répondre au mieux aux besoins de chaque utilisateur

Cette modernisation vient en miroir de l'avancée de l'offre de services proposée au DE et aux entreprises.

### Les grands jalons du projet :

- Démarrage il y a 1 an, les premières briques de SIRHUS ont été construites et mises en service avec une association des représentants de toute la fonction RH et de l'ensemble des profils qui la composent.
- Mise en place de cessions au LAB Pôle emploi pour pouvoir échanger avec le réseau et tenir compte de leurs besoins.

Un réseau de correspondants a été mis en place pour être en lien avec les besoins des établissements. Ces derniers facilitent les choses en faisant le lien entre le national et les établissements.

### 6 grands modules :

- Le socle (données de gestion administrative)
- La formation
- Les entretiens individuels
- Le recrutement et la mobilité (avec intégration de la BDE)
- La promotion individuelle
- Fonctionnalités complémentaires de gestion des carrières

Les dates clés :

18/09/17 : première mise en service au sein de la fonction RH

04/01/18 : mise en service de SIRHUS auprès de l'ensemble des collaborateurs

Juin 2018 : mise en place des modules de promotion individuelle, recrutement et mobilité

Mars 2018 : mise en place des autres fonctionnalités

Avec SIRHUS le collaborateur aura accès à l'information et sera acteur de sa carrière à Pôle emploi. Il s'agit d'un outil de dialogue entre le collaborateur et le manager avec l'ambition de faciliter les temps d'échanges (ex : EPA).

Pour les managers, 3 grands apports :

- Gestion quotidienne des équipes
- Outillage de la fonction RH partagée
- Amélioration du pilotage des RH

INTERVENTIONS

CFDT

**1 – Le projet Sirhus est réalisé principalement par deux prestataires extérieurs (phase projet) Talentsoft pour l'éditeur et Accenture pour l'intégrateur.**

Pour la phase d'exploitation qui monte en charge, des recrutements extérieurs ont été réalisés ou sont en cours alors même que certains agents de la DSI sur ce domaine sont dans l'incertitude sur leur avenir professionnel.

La CFDT regrette cette façon de pratiquer. Nous demandons à la direction de faire un point à ce sujet.

**2 – Comment la DG compte-t-elle installer la gouvernance sur le récurrent Sirhus, en particulier pour traiter les adhérences avec les autres composants RH qui ne migrent pas sous Sirhus : la gestion des temps (Horoquartz), la paie (Zadig), le pilotage RH (SAP/Business Object) et la BDES (Blue Kango) ?**

**3 – En octobre 2017, afin de solutionner un problème dans le cadre du paramétrage de l'outil, un fichier de l'intégralité de la base agent de Pôle emploi a été envoyée aux Etats Unis chez Talensoft.** La base a été transmise sans anonymisation des données. À partir du moment où le partenaire est américain, et que le "patriot act" est en vigueur, toutes les données hébergées sur le sol US peuvent devenir propriété du gouvernement américain. Le ou les prestataires courent le risque d'avoir des données transmises, pour des raisons techniques, de tout ou partie des agents de la Pôle emploi. Cette question a été posée lors CE DSI du 26 octobre 2017 sans réponse de la Direction pour l'instant. La CFDT pose maintenant les questions en CCE : Quels sont les impacts de cet envoi non anonymisé d'octobre 2017? La base envoyée pour effectuer un diagnostic a-elle été détruite par Talensoft ? Quels sont les dispositions prises par la DG, Talentsoft et Accenture pour que ce problème ne se reproduise pas ?

**4 – Lors du CCE du 20 décembre 2016** pendant la présentation du point d'ODJ sur Sirhus, à notre question sur la liste exhaustive des données de Peoplesoft à transférer dans Sirhus, la direction a précisé qu'il s'agit de la totalité des entretiens existants (EPA, EP, entretien de carrière, ...). Ces transferts sont-ils terminés ?

## Réponses

- La DG rappelle que ce point d'étape vise simplement à faire un point d'étape sur les prochaines échéances de déploiement de SIRHUS et non à refaire toute la genèse du dossier.
- Les managers seront outillés en termes d'offres de formation pour piloter les aspects RH de leurs fonctions tandis que les agents auront accès en libre-service à 6 mini applications (entretiens EPA, souhaits de formation, demandes de mobilité, organigramme de sa direction...)
- La DG précise que tout recrutement envisagé à la DRH et/ou DSI fera l'objet d'une offre dans la bourse de l'emploi comme habituellement.
- La DG précise que la gouvernance entre DRH et DSI pour Sirhus sur le projet et le récurrent est installée. Le comité de pilotage mensuel et le comité opérationnel hebdomadaire traitent les ordres du jour respectifs en particulier sur les adhérences avec les autres composants RH hors Sirhus.
- La DG rappelle que la société Talentsoft, française, est implantée en France. Il n'y a pas eu de sortie de territoire de données ou de paramétrage.
- La DG informe que la reprise des données existantes est en cours et se terminera en janvier 2018. La reprise de données ne concernera que les trois dernières années (2017, 2016, 2015).

## Application de l'article 48 du projet de loi de finances 2018 concernant le jour de carence des agents publics

**La DG informe le CCE que le projet de loi de finances pour 2018 (article 48), voté en première lecture à l'Assemblée Nationale, prévoit le non versement aux agents publics de la rémunération au titre du premier jour de congé de maladie.**

=> Le premier jour d'un congé de maladie accordé à un agent public constitue le délai de carence pendant lequel aucune rémunération n'est versée par l'employeur.

Sous réserve de la promulgation de la loi, Pôle emploi devra appliquer le jour de carence aux agents publics de l'Etablissement dès le 1er janvier 2018.

=> Comme ce fut le cas de 2012 à 2014, l'ensemble des agents de statut public dans tous les établissements ne pourront donc pas être payés le premier jour d'un congé maladie

### INTERVENTIONS

#### CFDT

✓ La CFDT avait vivement dénoncé l'instauration d'un jour de carence pendant les deux années 2012 et 2013 et obtenu son abrogation pour 2014 en démontrant qu'il n'avait pas permis de réduire significativement l'absentéisme comme prétexté par certains ; Le projet de loi de finances pour 2018 prévoit le rétablissement du dispositif au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

**La CFDT maintient ses positions** : le jour de carence dans la fonction publique est injuste et inefficace !

✓ Une enquête récente de l'Insee relative à « l'évaluation des effets du jour de carence » nous conforte dans ce sens : l'Insee constate en effet que le jour de carence n'a pas modifié en 2012/2013 la part d'agents absents pour des raisons de santé. En revanche, les arrêts maladie d'une durée d'une semaine à trois mois eux ont augmenté. L'Insee évalue cette hausse à 25% sous l'effet du jour de carence !

**Cette mesure est donc clairement contre-productive en terme de prévention de santé !**

- La DG répond qu'elle n'a pas la main sur cette décision issue de la Loi de Finances 2018 et qu'elle s'impose donc à Pole Emploi.
- La Direction étudie la possibilité de réduire le montant des cotisations Prévoyance des agents publics à défaut de pouvoir compenser le jour en lui-même : elle va se rapprocher de MUTEX pour voir ce qu'il est possible de faire au regard des résultats Prévoyance de l'année 2017.

### **Information sur les modalités de retenue et de la compensation de la CSG-CRDS (en l'état des textes publiés).**

**La DG informe le CCE que le projet de loi de finances pour 2018 prévoit également à partir du 01<sup>er</sup> janvier 2018 :**

- L'augmentation du taux de CSG : 1,7 %
- La suppression de la cotisation salariale assurance-maladie : 0,75 %
- La suppression de la Contribution Exceptionnelle de Solidarité (CES) : 1 %

**Dans certaines situations, la suppression de la CES et des cotisations assurance maladie ne va pas compenser intégralement l'augmentation de la CSG notamment pour les agents dispensés de la contribution CES, ce qui pourrait générer une perte de salaire.**

L'Etat a décidé de la mise en œuvre d'une compensation pour les fonctionnaires et agents non titulaires qui sera donc applicable aux agents publics de Pôle emploi. Les modalités de calcul sont définies dans un projet de décret.

↳ **Le Directeur général a décidé que sera appliquée la compensation aux agents privés selon des modalités identiques à celles qui seront définies pour les agents public dans le décret définitif.**

↳ **La perte sera compensée pour tous sur le budget de fonctionnement de Pôle emploi** : si les textes le permettent, au-delà de 2018, la compensation sera pérennisée.

La mesure devrait être effective en janvier ou en février avec effet rétroactif au 01<sup>er</sup> janvier.

La formule de calcul est la même pour les agents de droits publics et les agents de droit privé.

La Direction rappelle qu'elle n'avait aucune obligation de réaliser cette compensation pour les agents de droit privé. C'est un engagement qui avait été pris pendant la NAO.

Les CDD ou CDI embauchés en 2018 ne seront pas concernés par cette mesure de rattrapage.

☞ **La CFDT prend acte des réponses apportées par la DG pour éviter des pertes de salaire par la hausse mécanique de la CSG dès le 01<sup>er</sup> janvier. L'enjeu est maintenant d'assurer l'effectivité rapide de cette mesure pour TOUS les agents de Pole Emploi, quel que soit leur statut ET d'en assurer AUSSI la pérennité pour 2019 !!**

↳ NB : la Direction nous répond qu'au-delà de 2019, il n'y a pas d'engagement de l'Etat à ce jour : il faudra s'adapter au regard des textes et dans la logique d'accorder aux agents de droit privé ce qui sera prévu pour les agents de droit public.