



Fédération Cfdt Protection Sociale Emploi
2/8 rue Gaston Rébuffat - 75940 PARIS cedex 19 - Tél. : 01.56.41.51.50 –
Fax : 01.56.41.51.51
E. mail : federation@pste.cfdt.fr - Site pste : <http://www.pste-cfdt.org>

Paris, le 27 juillet 2015

Compte rendu du CCE du 21/07/15

1°) Information en vue d'une consultation ultérieure sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous. (Fermeture des accueils aux flux spontanés des agences l'après-midi).

La Direction Générale signale en préambule qu'elle souhaite **une consultation sur le sujet début septembre** pour coller au déploiement du nouveau parcours du demandeur d'emploi. Cette démarche s'appuie sur les tests présentés le 25 novembre 2014.

La convention tripartite implique pour la direction le développement de relations personnalisées du demandeur d'emploi avec son conseiller référent, cet objectif s'inscrit avec les évolutions engagées depuis quelques années par Pôle Emploi dont notamment mail .net.

Ce projet selon la Direction Générale va permettre de mieux atteindre les objectifs annoncés dans le nouveau parcours du demandeur d'emploi, désignation du conseiller référent au plus vite après l'inscription (dans les 2 mois pour les nouveaux inscrits et immédiatement pour les réinscriptions). Le conseiller référent et le conseiller GDD auront plus de temps pour recevoir les demandeurs d'emploi, car actuellement les conseillers consacrent 1/3 de leur temps à répondre à des questions de demandeur d'emploi qui ne relèvent pas de leur portefeuille.

Les tests devaient permettre de savoir s'il était possible de dégager plus de temps au conseiller pour les demandeurs d'emploi de son portefeuille plutôt que de répondre aux sollicitations spontanées à l'accueil. Pour la Direction Générale, cette organisation a permis l'intensification des échanges entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi (1 à 1,5 jour par mois), davantage d'échanges personnalisés quelle que soit la modalité de contact et l'amélioration du service de l'indemnisation car les différents traitements peuvent être réalisés en flux et génèrent de fait moins de question dans les accueils.

Sur les 40 agences ayant testé la fermeture en flux l'après-midi, les demandeurs d'emploi sondés par le biais d'un questionnaire (2000) valident le fait de pouvoir contacter plus facilement leur conseiller référent. Toujours sur ces agences, les conseillers ayant répondu (700) déclarent disposer de davantage de temps pour recevoir les demandeurs d'emploi.

Suite à ce constat, **le Conseil d'Administration de Pôle Emploi a validé la généralisation du projet à la majorité des présents.**

Cela implique que le conseiller référent doit rester accessible à son demandeur d'emploi. Les agences doivent rester ouvertes 35h/semaine avec des plages d'accès sur rendez-vous sur tout le territoire, le niveau local aura la main pour adapter les horaires d'accueil sur rendez-vous de 1 à 4 demi-journées.

Le principe demeure dans le fait que l'agence doit rester accessible pour le demandeur d'emploi sans rendez-vous en cas de situation d'urgence et pour les entreprises. C'est au conseiller d'analyser la demande du demandeur d'emploi. Les conseillers sont en capacité d'apprécier l'urgence exprimée par la situation du demandeur d'emploi qui se présente. Le rôle du manac est maintenu, il supervisera également les temps de réception sur rendez-vous.

Il faudra en lien avec le NPDE aménager les zones d'accueil, création de pilas assis, évolution des équipements des pilas (casques et cartes son, tabouret haut, scanner)

La communication externe devra être parfaitement effectuée afin de réussir au mieux cette nouvelle relation de service.

Les régions qui ont fait des tests et qui ne sont pas compatibles avec la décision du conseil d'administration seront remises en conformité et un travail sera fait avec les régions concernées afin de rétablir les situations.

Les interrogations de la CFDT sur cette présentation :

- Comment vont être organisées les plages de rendez-vous des agents GDD à l'initiative des demandeurs d'emploi?

En effet, dans le nouveau parcours du demandeur d'emploi, les agents devront traiter les DAL dématérialisées ; Le demandeur d'emploi, s'il le souhaite, pourra demander un rendez-vous mais son seul contact sera la plateforme de traitement de nos sous-traitants pour l'aide à l'inscription par internet. Cela veut-il dire que les sous-traitants pourront prendre des rendez-vous pour les agents GDD ?

- Le dossier signale une hausse des visites sur les plages d'ouverture en flux suite à la fermeture sur rendez-vous ; A combien s'élève cette hausse ?

Le dossier signale également une meilleure qualité des réponses, pour la CFDT ce n'est pas une meilleure qualité de réponse mais une meilleure qualité d'écoute du demandeur d'emploi qu'il faut noter car la formation des agents est la même mais ils ont plus de temps pour analyser le dossier et répondre au demandeur d'emploi.

De plus, cela répond aux attentes des demandeurs d'emploi qui demandent à être reçus notamment pour leurs questions portant sur l'indemnisation.

- Le test oscille de 1 à 4 demi-journées pour un gain de 1.5 jours par agent. Avez-vous des graduations selon le nombre de fermetures ? La solution retenue sera-t-elle la fermeture de 4 demi-journées pour récupérer 2000 ETP attendus par le plan stratégique ?
- Quelle sera l'incidence sur les accords OATT dans les régions ? Les plages de l'après-midi seront-elles considérées comme contraintes ?
- Il est prévu une communication lors du déploiement. Pour la CFDT il faut une campagne d'envergure notamment dans la presse locale, chez les partenaires et auprès des usagers pour éviter des conflits générés par la modification des conditions de réception des demandeurs d'emploi.

Réponses de la DG :

La Direction ne conteste pas qu'elle demande beaucoup aux personnels mais les évolutions et nos engagements impliquent ces réorganisations, l'objectif est d'améliorer le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi. Le retour des tests prouve que la qualité du service est améliorée.

La validation des horaires 1 à 4 demi-journées de rendez-vous se fera sur l'analyse des flux de l'accueil et selon une cohérence territoriale.

Les sous-traitants qui accompagnent les demandeurs d'emploi au cours de leur inscription par internet pourront leur proposer en cas de besoin, de se rendre sur les PILA pour finaliser leur inscription lors des après-midi de rendez-vous. Un animateur de zone pourra les renseigner et les accompagner pour finaliser leur inscription. Il n'est pas question qu'ils aient la main pour la prise des rendez-vous avec les agents GDD. D'ailleurs, l'ouverture des plateformes des sous-traitants jusqu'à 19h en semaine et le samedi matin est actuellement à l'étude.

Le demandeur d'emploi a un conseiller référent et le nom de l'agent en charge de sa demande d'allocation qui va traiter son dossier de bout en bout, en cas de difficultés le conseiller référent fait appel au conseiller GDD pour les questions pointues.

La plateforme téléphonique d'assistance à l'inscription dispose comme modalités d'actions sur les rendez-vous agences :

Les modifications de rendez-vous qui pourront toujours se faire au 3949,

Des plages de rendez-vous seront disponibles en agence pour les demandeurs d'emploi qui ne pourront pas s'inscrire via internet, le prestataire pourra alors fixer un rendez-vous avec les agents en charge de l'animation des pilas. Les régions vont être mises à contribution pour organiser ces rendez-vous.

Toutes les agences ne seront pas contraintes à réaliser 4 demi-journées sur rendez-vous, mais plus il y a eu de plage sur rendez-vous meilleurs ont été les résultats. Les tests sur la coupure de la pause méridienne n'ont pas été concluants.

Pour la hausse du report de flux, seul les sites sur lesquels mail.net n'avait pas été suffisamment promu ont rencontré des difficultés mais effectivement les demandeurs d'emploi doivent s'habituer aux nouveaux horaires.

D'ailleurs courant 2016 un nouvel outil viendra remplacer mail.net, ce nouvel outil sera testé via les conseillers dédiés aux entreprises avant son déploiement.

C'est bien la qualité des réponses qui s'est vue améliorée par le biais de la qualité de l'écoute qui favorise la personnalisation et la connaissance du demandeur d'emploi.

Concernant l'impact sur les accords OATT, cette évolution de l'organisation va permettre de mieux les respecter. La réduction de l'accueil sur flux va faciliter l'application de cet accord. Ce projet ne doit pas se traduire au profit de temps interne mais au profit de temps consacré à la gestion et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Les régions qui ont pris part aux tests et qui ne sont pas compatibles avec la décision du Conseil d'Administration seront remises en conformité et un travail sera réalisé avec les régions concernées afin de rétablir les situations.

2°) Poursuite de l'information en vue d'une consultation sur les modalités de mise en œuvre du Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi.

La Direction Générale précise que ce dossier engagé depuis le 17 juin, totalise déjà 6 heures d'échanges avant la présente séance et sera soumis au recueil d'avis des élus du CCE le 29 juillet.

Qu'à ce jour, seule la CFDT a fait parvenir des questions pour cette séance (questionnaire joint avec ce compte rendu).

Les élus CFDT interviennent pour demander des précisions dans les réponses apportées par la direction notamment sur les questions suivantes :

Q16/ N'y a t il pas contradiction entre la personnalisation attendue avec le nouveau parcours du demandeur d'emploi et les réponses qui seront apportées par la plate forme ? Jusqu'où ira le niveau de réponse des intervenants et quel est le champ d'intervention sur le dossier du DE ?

Réponse : la formation des prestataires est assurée par Pôle Emploi via le CIDC pour mener à bien l'activité confiée. A ce stade il n'y a pas besoin de personnalisation du contact car il s'agit d'une aide à la complétude du dossier par internet.

Q22/ Pouvez-vous mieux définir le rôle des partenaires notamment les maisons de services aux publics ?

Les maisons de service aux publics sont un plus, on n'a pas besoin de l'existence de celles-ci pour mettre en œuvre le nouveau parcours du demandeur d'emploi, c'est aussi un plus pour les demandeurs d'emploi notamment sur la présence d'outils informatiques mis à disposition. Pôle Emploi est partie prenante dans les maisons de service aux publics mais la labellisation de celles-ci reste à la main du préfet. Pôle Emploi choisira les lieux sur lesquels il sera partie prenante.

Q26/ Le demandeur d'emploi aura-t- il connaissance du nom du conseiller qui sera en charge du traitement de sa demande d'allocation, la réponse portée sur le questionnaire n'est pas suffisamment claire, cette information sera-t-elle visualisable sur l'espace personnel du demandeur d'emploi ou sous une autre forme (courrier par ex)

Réponse : le nom du conseiller GDD est visualisable dans Aude. Le demandeur d'emploi n'a pas accès au nom du conseiller jusqu'au moment de l'affectation au conseiller GDD du formulaire de contact de la FAQ.

Q27/ Pourquoi attendre 10 jours pour le traitement de cette attente ?

Réponse : on est sur une gestion d'attente au plus tard au 10eme jour, car il faut que le demandeur d'emploi ait le temps d'adresser les pièces complémentaires pour traiter la DAL.

Q30/ Préciser votre réponse (activité GDD/brique complémentaire du référentiel métier) ?

Réponse : Il n'y a pas de remise en cause de la situation des doubles compétents pour les conseillers. Un conseiller GDD qui n'a pas de portefeuille ne fera pas d'entretien de situation. Un conseiller GDD qui a un portefeuille continuera à exercer sa double compétence avec les entretiens de situation.

Q33/ Confirmez-vous que les psychologues du travail seront dotés de portefeuilles de demandeur d'emploi ?

Réponse : les psychologues du travail peuvent avoir des portefeuilles de demandeur d'emploi pour la mise en œuvre des niveaux 2 et 3 du conseil en évolution professionnel pour les dossiers nécessitant une expertise, ils peuvent constituer le dossier et le suivre de l'élaboration du projet à sa mise en œuvre.

3°) Vote pour mandater le secrétaire du CCE pour organiser la prochaine réunion de la CNASC.

Le secrétaire du CCE élu CFDT précise que toutes les propositions émanant des élus du CCE avant le 31/08 seront mises à l'ordre du jour de cette réunion. Ce sera aux membres de la CNASC de le traiter, le but de ce vote est de pouvoir réunir cette commission du CCE.

Le secrétaire propose de passer au vote et s'engage à faire un compte rendu de cette réunion.

La Direction Générale rappelle que selon l'accord en cours sur la mutualisation des œuvres sociales, les régions qui avaient mutualisé ou celles qui le désirent, peuvent le faire. L'engagement du secrétaire est bien dans l'intérêt des régions qui vont mutualiser et rappelle que le CCE peut donner mandat au secrétaire afin que la commission puisse se réunir.

Le vote est favorable (16 pour CFDT, CFTC, CGC, CGT, SNAP, SNU ; 4 abstentions FO)

Prochain CCE le 29 juillet 2015.