

Paris, le 11 juin 2019

## CCE POLE EMPLOI 23 mai 2019

### Consultation sur la généralisation du dispositif « Rénovation de l'accueil téléphonique entreprises »

C  
O  
N  
T  
E  
X  
T  
E

Comme indiqué dans le CR CFDT du CCE du 19 avril 2019, ce test a été mis en oeuvre en Ile de France et Nouvelle Aquitaine depuis juillet 2018. La généralisation aura lieu sur le second semestre 2019.

Pour rappel, cette nouvelle organisation de l'accueil téléphonique des entreprises dans l'ensemble des régions, vise à être généralisée sur les principes suivants:

- Orientation vers l'agence de proximité de tous les appels des entreprises qui recrutent (lignes directes et File 1 Recrutement du 3995)
- Suppression du principe du débordement vers les plateformes téléphoniques
- Orientation des appels des entreprises relevant de la complétude de l'AE vers la plateforme téléphonique ou un prestataire selon l'organisation des directions régionales
- Prise en charge des appels qui concernent le recouvrement CSP et les études mandataires par PES
- Orientation vers la plateforme téléphonique des autres motifs d'appel (Aide à la navigation sur l'espace employeur, information sur les aides et mesures)

#### VOTE DU CCE

**9 POUR** : CFDT, CFTC, CGC  
**10 ABSTENTION** : FO, SNAP, SNU  
**1 CONTRE** : CGT

#### L'explication de vote de la CFDT

*La CFDT considère globalement cette évolution comme positive, elle semble apporter une plus-value dans la personnalisation et la relation avec les entreprises.*

*Il va néanmoins falloir que les équipes Entreprises soient d'une dimension suffisante pour que la satisfaction entreprise soit au rdv de cette évolution.*

*Il faudra aussi que les équipes Entreprises soient d'une taille suffisante afin d'absorber le surplus d'activité.*

*Pour la CFDT, il ne faudrait pas sous couvert de sécurisation de l'activité aboutir à une mutualisation croissante pour pallier le manque d'effectifs de certaines équipes.*

*La CFDT réitère, plus que jamais, qu'il est nécessaire de réfléchir à une taille « minimale critique » des équipes CDE !*

*La CFDT rend un avis favorable sur la généralisation de ce dispositif.*

*Les débats vont devoir maintenant se poursuivre et se concrétiser dans les établissements pour lesquels une consultation des instances du personnel sera nécessaire pour les établissements impactés par les transformations d'organisation de ce projet.*

## Consultation sur la situation économique et financière

Cette consultation sur la situation économique et financière fait partie de l'une des trois consultations obligatoires de la loi dite Rebsamen.

La commission économique du CCE s'est réunie, le 15 mai 2019. Etaient présents, des représentants de la Direction, le président de la commission et 3 membres représentants les organisations syndicales :CGC, CFDT et SNU.

### Analyse Economique et Financière

**L'année 2018** a été marquée par plusieurs évènements qui ont eu un impact significatif sur les comptes de l'exercice :

- La baisse des effectifs sous plafond telle que prévue dans la Loi de Finances 2018 et la diminution des contrats aidés
- Une forte mobilisation des dépenses d'intervention avec la mise en place de plusieurs dispositifs financés par l'Etat dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)
- La baisse des financements du Compte Personnel de Formation (CPF)
- L'impact de la mise en oeuvre de la nouvelle classification des emplois à compter du 1er juillet
- La poursuite du plan de maîtrise des dépenses de fonctionnement se traduisant par une nouvelle baisse des frais de fonctionnement

Au 31 décembre, le résultat réalisé s'établit à + 6,6 M€ en 2018 et est prévu à l'équilibre en 2019.

**Concernant le budget 2019**, il repose sur les hypothèses structurantes suivantes :

- Une baisse de la subvention pour charges de service public de l'Etat de - 95,7 M€ soit - 6,6 % par rapport à l'exécution budgétaire 2018, en conformité avec la loi de finances 2019.

- Une contribution Assurance Chômage à la hausse par rapport à celle de 2018 : + 102,7 M€ soit + 3,0 % par rapport à l'exécution budgétaire 2018 en lien avec l'augmentation des encaissements des contributions au titre de l'Assurance chômage en 2017 par rapport à 2016.
- Une baisse des effectifs sous plafond telle que dans le projet de loi de finances 2019
- La prolongation en 2019 des mesures financées par l'Etat au titre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)
- Le maintien en 2019 des dépenses d'intervention sociale
- La mise en oeuvre du projet Intelligence Emploi, cofinancé par l'Etat dans le cadre du Grand Plan d'Investissement à hauteur de 9,4 M€

La Direction signale que l'actuelle Loi Pénicaud « *Pour la liberté de choisir son avenir professionnel* » maintient bien le financement de Pôle emploi actuel : montant minimum de 10% financé sur les cotisations assurance chômage jusqu'en 2021.

#### Compte de résultat prévisionnel et variation du fonds de roulement

	En millions d'€uros			Prévisions 2019 vs Budget révisé 2018	
	2018 Budget	2018 Budget révisé	2019 Budget	M€	%
<b>PRODUITS encaissables</b>	<b>5 206,0</b>	<b>5 501,9</b>	<b>5 408,1</b>	- 93,8	-1,7%
Contribution Assurance chômage	3 418,7	3 418,7	3 521,3	102,7	3,0%
Subvention Etat	1 457,4	1 457,4	1 361,7	- 95,7	-6,6%
Dispositif CSP	119,4	119,4	105,4	- 14,0	-11,7%
Autres produits	210,5	506,4	419,7	- 86,8	-17,1%
<b>CHARGES D'INTERVENTION décaissables</b>	<b>885,7</b>	<b>1 181,6</b>	<b>1 076,4</b>	- 105,2	-8,9%
<b>CHARGES DE FONCTIONNEMENT décaissables</b>	<b>4 170,3</b>	<b>4 170,3</b>	<b>4 179,5</b>	9,2	0,2%
Personnel	3 248,7	3 248,7	3 273,1	24,4	0,8%
Loyers, charges locatives et de copropriété et fiscalité	328,6	328,6	323,8	- 4,7	-1,4%
Frais de fonctionnement	552,3	552,3	542,3	- 9,9	-1,8%
Frais de gestion	40,8	40,8	40,3	- 0,6	-1,4%
<b>Charges non décaissables - Produits non encaissables</b>	<b>149,9</b>	<b>149,9</b>	<b>152,2</b>	<b>2,2</b>	<b>1,5%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
Charges non décaissables (-) / Produits non encaissables (+)	149,9	149,9	152,2	2,2	1,5%
Produits de cessions d'éléments d'actifs (-)	- 1,0	- 1,0	- 3,0	- 2,0	200,0%
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>148,9</b>	<b>148,9</b>	<b>149,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2%</b>
Produits de cessions d'éléments d'actifs (+)	1,0	1,0	3,0	2,0	200,0%
Investissements (-)	- 135,9	- 135,9	- 149,3	- 13,3	9,8%
<b>Variation du fonds de roulement</b>	<b>14,0</b>	<b>14,0</b>	<b>2,9</b>	- 11,1	-79,1%
<b>Trésorerie au 31/12</b>		<b>721,0</b>	<b>697,0</b>		
<b>Nombre de jours ouverts de fonctionnement</b>		<b>33</b>	<b>32</b>		

## INTERVENTION

### CFDT

Cette année, du fait des délais liés à cette consultation (Cf. CR CCE d'avril) et de l'expérience des précédentes consultations sur ce thème, l'équipe CFDT au CCE a fait le choix de construire son questionnement autour de 4 thématiques principales : Effectifs, Sous-traitance, Investissements (R&D – IA), Maintien et projection des moyens financiers de PE.

Cette méthode nous a permis d'insister auprès de la Direction sur ces thématiques pour obtenir des réponses concrètes.

- ✓ *Les dépenses de personnel 2019 sont en augmentation de + 46,7 M€ (- 11,4 M€ en 2018). A quoi correspond cette hausse ?*
- ✓ *Quel est le bilan 2018 GVT de la masse salariale sur les 4 composantes Effectif / Structure / Ancienneté / Taux nominal ?*
- ✓ *Quelle est l'analyse de la DG sur l'estimation du montant budgétaire de la baisse des effectifs effectuée en 2018 ? La CFDT constate, en effet, sur les documents de cette consultation une diminution des effectifs plus importante que celle annoncée initialement (1 330 ETP en moins sur 2018)*
- ✓ *Quelle est la part du budget 2019 consacré au financement des accords collectifs ?*

### **Sous traitance**

- ✓ *Quels sont les détails chiffrés des objectifs 2018 sur la sous-traitance capacitaire des prestations « Activ'Emploi » et « Activ'Projet », les documents ne détaillant réellement que la sous-traitance liée aux dépenses spécifiques prioritaires et une partie de la sous-traitance de la section 3 ?*
- ✓ *Sur l'ensemble des prestations externalisées demandeurs d'emploi (donc hors co-traitance), quels sont les détails du nombre de prestations et nombre de bénéficiaires en 2018 et quelles sont les prévisions 2019 ?*
- ✓ *Baisse des charges de sous traitance de la saisie des attestations employeurs en 2019 visiblement basée sur une prévision de la montée en charge de la DSN : sur quels éléments de montée en charge cette prévision s'appuie-t-elle ?*
- ✓ *Quelle stratégie de Pôle emploi en 2019 sur la sous traitance et au-delà sur l'externalisation de ses activités ?*
- ✓ *Quel est le coût détaillé de l'ensemble de la sous traitance mobilisée par Pole emploi? Quelle vision analytique ?*

## **Investissements (R&D – IA)**

- ✓ A quoi correspond la ligne budgétaire « Intelligence Emploi » ? Pourquoi 9 M€ alors que le marché remporté par Pôle emploi en 2018 sur l'intelligence artificielle prévoyait un budget de 20 M€ sur 2018 ? A quoi sera t'il consacré?
- ✓ Quid du montant consacré par Pôle emploi en recherche et développement : coût du Lab national et Lab régionaux par exemple?

## **Maintien et projection des moyens financiers de PE**

- ✓ Section 1 : comment ont été intégrées et évaluées les dispositions de la Loi Pénicaud sur « la liberté de choisir son avenir professionnel »? Elles prévoient en effet de nouveaux droits pour les démissionnaires, les travailleurs indépendants pour lesquels une projection financière UNEDIC faisait état d'un coût de 200 à 300 millions d'Euros en 2018.
- ✓ Le budget 2019 n'intègre pas les produits et les charges attendus dans le cadre des PIC Régionaux. Le prévisionnel des engagements 2019 est estimé à 462 M€. Comment et quand seront pris en compte ces engagements ?
- ✓ Quels sont les scénarii de projection budgétaire en cas de rééquilibrage à 50/50 des financements Etat/ UNEDIC ?
- ✓ Concernant le prévisionnel, pourquoi ne dispose-t-on pas d'un prévisionnel à 3 ans, nous permettant de nous projeter sur le financement de Pôle emploi à moyen terme et sur les missions qui nous incomberont alors ?
- ✓ Diminution de la dotation CSP de -14 M€ => sur quelle projection et quel est le bilan des bénéficiaires CSP depuis 2017 ? Détail des financements Etat et partenaires sociaux ? A combien d'ETP correspond la dotation CSP ?
- ✓ Baisse des financements IEJ : 80,8 M€ (83,8 M€ en 2018)  
=> pourquoi cette baisse alors qu'on annonce dans le réseau une augmentation de la taille de ces portefeuilles ?  
Ne s'agit il pas d'une conséquence de remboursements au FSE sur les tailles de portefeuilles non atteintes ?
- ✓ Quel est le budget prévu pour l' « accompagnement global »?
- ✓ Quel est le budget prévu pour « Activ'Créa », « Développement des services innovants » et « Dispositifs territoriaux d'accompagnement » ?
- ✓ Hausse des dépenses relatives à la formation des conseillers et des managers, des frais de fonctionnement relatifs à la programmation FSE et à la mise en œuvre du projet « Intelligence Emploi » cofinancé par l'Etat : quel est le détail de ces postes budgétaires ?
- ✓ Quel est le montant budgétaire consacré à la compensation CSG pour 2018, sur quelle section est-il déduit et combien d'agents ont été concernés par ce rattrapage ?  
Quelle prévision pour 2019 ?

- ✓ Quelle est la prévision 2019 de la répartition entre le budget AIF, les aides à la mobilité et le financement des prestations ? Les managers auront ils la possibilité de gérer eux-mêmes en fonction de leur territoire et de leurs priorités la répartition de ce budget ?
- ✓ Suite au contrôle URSSAF portant sur les exercices 2014 à 2016 et aux redressements notifiés, une provision de 36 573 k€ avait été constituée à la clôture 2017. Cette provision a été augmentée de 17 078 k€ pour couvrir le risque relatif à l'exercice 2018. Pourquoi ?

## Réponses

➔ En 2018, suite à la baisse des contrats aidés et des effectifs, au déblocage de CET plus important (année blanche des impôts), Pôle emploi a dû augmenter les provisions du personnel en 2019 à hauteur de 25M€. L'effet « nouvelle classification » pour 15M€, la hausse des cotisations à hauteur de 6M€. Soit plus 46M€ d'augmentation de dépenses du personnel.

➔ **La GVT** représente environ 40M€ brut par année; et on retranche l'effet Noria qui diminue la GVT. (D'env.20 à 25M€ par an)

Soit une GVT net d'environ 15 à 20 M€ net par an.

➔ Il n'y a pas de budget prévu en 2019 pour le **financement des accords collectifs** car il faudrait que les accords soit déjà bien engagé pour le intégrer leur montant/budget.

➔ Le montant budgétaire consacré à la **compensation CSG** pour 2018 représente 2,9 M€ idem pour 2019 (2,9M€ en année pleine)

➔ En 2019 le **budget prévisionnel de sous-traitance des AE** de 15,3 M€.

**Zoom AE/DSN**

<i>Montants en M€</i>	2018	2019
	Arrêté	Budget
Sous-traitance de la saisie des attestations employeurs	18,4	15,3

Les éléments structurants de la charge de sous-traitance de la saisie des AE sont :

- Le taux d'externalisation, c'est-à-dire le % d'AE traités par les façonniers, le % restant étant traité en agence ;
- Le taux de dématérialisation des AE traitées par les façonniers qui est le % des AE directement uploadé en numérique par le DE, le % restant correspondant aux envois papier ;
- Les missions du façonniers : il est demandé aux façonniers depuis début 2019 de réaliser une étape supplémentaire de contrôle sur l'identité du DE ;
- Le taux d'utilisation de la DSN, qui permet une intégration directe des informations dans les systèmes de Pôle Emploi: toutes les populations et tous les contrats ne sont pas encore concernés par la DSN. Par ailleurs la qualité de certaines déclarations ne permet pas l'utilisation directe des flux DSN.

En 2018, 22 M€ sur budget révisé et 18,4M€ sur le budget arrêté.

En 2019, la DSN fonctionne sur les contrats courts pour les ETT, avec une accélération de l'intégration des flux DSN (amélioration continue) et un arrêt de la saisie des AE ETT à partir de juillet 2019.

➔ **La Section III** est fongible, il n'est pas possible d'inclure le détails dans le budget 2019 cela étant des choix régionaux.

	2018	2019	Evol. Budget 2019 vs Exécution 2018	
	Arrêté	Budget	M€	Evol.
<i>Montants en M€</i>				
<b>CHARGES D'INTERVENTION DECAISSABLES (Section 3)</b>	<b>1 151,0</b>	<b>1 076,4</b>	<b>- 74,5</b>	<b>-6,5%</b>
Aides	853,4			
Aides à la mobilité	28,2			
Aides au développement des compétences	808,7			
Coûts pédagogiques	497,2			
AIF	313,3			
AFC	216,8			
AFPR	41,5			
POE individuelles	48,9			
Aides à la mobilité formation	37,1			
Rémunération formation PE	163,3			
Subventions	108,1			
VAE	3,0			
Aides à l'embauche	16,5			
<b>Prestations externalisées</b>	<b>289,6</b>			
Prestations sous-traitées	211,1			
<i>dont prestations d'accompagnement au titre du CSP &amp; Cellule d'appui</i>	44,3	38,1	- 6,2	-14,1%
<i>dont services téléphoniques et appui aux services en ligne</i>	17,5	19,6	2,1	11,8%
Partenariats renforcés	78,5	78,2	- 0,3	-0,3%
CAP emploi	29,6	29,8	0,2	0,7%
Missions locales	48,9	48,4	- 0,5	-1,0%
Autres	8,0			

➔ Sur l'ensemble des **prestations externalisées demandeurs d'emploi (hors co-traitance)**, les détails du nombre de prestations et du nombre de bénéficiaires en 2018.

Demande faite en commission, annexe remise sur table lors de la consultation

### Répartition des prestations sous traitées en volumes de participants et montants

Prestations sous traitées	Volumes 2018 (Nombre de participants)	Montant 2018 (k€)
<b>Accompagnements</b>	<b>287 385</b>	<b>101 333</b>
Dont AEM - Accompagnement Activ'Emploi	231 760	47 328
Dont prestations d'accompagnement CSP & Cellule d'appui	32 520	45 474
Dont Valoriser son image professionnelle	11 547	8 365
<b>Evaluations</b>	<b>25 719</b>	<b>3 972</b>
Dont ECCP Evaluation Compétences et Capacités	17 990	3 312
<b>Orientation</b>	<b>119 678</b>	<b>39 174</b>
<b>Création d'entreprise</b>	<b>79 623</b>	<b>28 638</b>
Dont Activ'Créa	79 623	28 638
<b>Methode</b>	<b>223 071</b>	<b>15 525</b>
Dont ATE - Prestation de Service Atelier	223 070	15 522
<b>Prestations dérogatoires</b>		<b>3 677</b>
<b>Total prestations sous traitées</b>	<b>735 476</b>	<b>192 319</b>

➔ La répartition des frais de fonctionnement spécifiques

Montants en M€	2018
	Arrêté
Formation des conseillers et managers	10,8
Sous-traitance de la saisie des attestations employeurs	18,4
Programmation FSE et développement de service innovants	7,3
<b>Sous-total "Dépenses spécifiques prioritaires"</b>	<b>36,5</b>

➔ Concernant la ligne budgétaire « **Intelligence Emploi** » :

9,4 M€ c'est la part de l'Etat. La part de Pôle emploi s'élève à 14 M€ sur l'année 2019.

C'est uniquement un prévisionnel.

Le marché remporté par Pôle emploi en 2018 sur l'intelligence artificielle prévoyait un budget de 20 M€ de la part de l'Etat pour 30 M€ engagé par Pôle emploi.

Ce dossier est présenté sur un autre point de l'ordre du jour.

➔ Il n'y a pas de montant spécifique consacré par Pôle emploi en **recherche et développement**.

**Les** montants sont intégrés dans les différents fonds. Ils sont repartis sur les différents frais de fonctionnement : loyer, masse salariale... seul le SI est réellement chiffrable.

➔ Le budget 2019 n'intègre pas les produits et les charges attendus dans le cadre des **PIC Régionaux**.

Prévisionnel des engagements 2019 est estimé à 462 M€. versus 260M minimum (à ce stade 440ME)

Ces engagements seront pris en compte lors du budget révisé 2019, prévu en juillet 2019.

➔ Baisse des **financements IEJ** : 80,8 M€ (83,8 M€ en 2018)

La baisse est dû à la non prise en charge d'absence exceptionnelle lié a la convention collective.

La dotation n'est pas en lien avec le volume des portefeuilles mais il y a un attendu sur 100 entrée dans l'année par conseiller FSE.

➔ Concernant le budget prévu pour l' « **accompagnement global** » : 80M€ c'est le budget global de tout l'accompagnement FSE, inclus global, IEJ...

➔ Le budget prévu pour « **Activ'Créa** », « **Développement des services innovants** » et « **Dispositifs territoriaux d'accompagnement** » est d'environ 15 M€.

## CONSULTATION SUR LA SITUATION ECONOMIQUE ET FINANCIERE DE POLE EMPLOI

**8 ABSTENTION** : CFDT, CFTC, SNAP

**8 CONTRE** : CGT, FO, SNU

### Explication de vote de la CFDT

*Alors que le CCE est consulté sur la situation économique et financière de Pôle emploi, la CFDT constate le résultat positif de + 6,6 M€ réalisé en 2018 contre + 1,4 M€ en 2017 et donc à l'équilibre en 2019.*

*Nous notons que cet équilibre est surtout lié à l'augmentation de la contribution de l'Assurance chômage de + 102, 7 M€ par rapport à 2018.*

*En revanche, la contribution Etat continue de baisser avec - 95, 7 M€ par rapport au budget 2018 de façon plus importante que prévue.*

*Pour la deuxième année consécutive, le budget de Pôle emploi acte aussi d'une baisse de ses effectifs alors que les dépenses de personnel 2019 sont en augmentation de + 46,7 M€ par rapport à l'année précédente.*

*Sur le recours à la sous-traitance, la CFDT regrette à nouveau que les documents présentés ne permettent pas d'avoir une vision analytique de sa volumétrie et de son coût.*

*Enfin, comme la CFDT vous l'a signalé lors du dernier CCE, la période n'est pas propice à la consultation sur la situation économique et financière puisque nous n'avons pas les éléments concernant la convention d'assurance chômage ainsi que la nouvelle convention tripartite.*

*La CFDT demande à revenir sur le sujet de la situation économique et financière de Pôle emploi une fois que les données financières et humaines seront connues.*

*Pour cela il sera également nécessaire d'ouvrir une négociation sur les modalités de mise en œuvre des consultations de la loi Rebsamen, de ses interactions avec les établissements et du contenu de la BDES dans le cadre des futurs CSE et du CSEC.*

*La CFDT revendique que les moyens soient maintenus sur les prochaines années afin que Pôle emploi puisse garantir ses missions d'accueil, d'indemnisation, et d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises au regard des missions qui lui seront confiées suite à la nouvelle convention tripartite.*

# Présentation de « Intelligence Emploi »

## Pistes de réflexion menées autour de l'intelligence artificielle appliquée à la relation de service

### Information sur le test « Gestion des contacts via les mails dans le cadre de la relation de service »

La direction a fait une présentation de l'Intelligence Artificielle et de l'Intelligence Emploi qu'elle compte appliquer au contexte de Pôle emploi.

#### Il s'agit pour la direction :

- ▶ Exploiter au mieux nos données sur le marché du travail, les entreprises, les demandeurs d'emploi..., qu'elles soient structurées ou non
- ▶ Utiliser des algorithmes d'analyse performants (probabiliste, logique, système multi-agents, analyse de corpus textuel, réseaux de neurones...)
- ▶ Apprendre du comportement de nos usagers (Machine Learning)
- ▶ Comprendre et échanger avec les usagers

#### ... et de servir les objectifs suivants :

- ▶ Proposer des services d'accompagnement de plus en plus personnalisés pour nos usagers
- ▶ Mettre en place de nouvelles modalités d'interactions avec des assistants virtuels
- ▶ Améliorer l'efficacité de nos services

### Le projet Intelligence Emploi

- Pôle emploi a proposé, lors de l'appel à projet lancé par le FTAP (Fonds pour la Transformation de l'Action Publique) dans le cadre du programme « Action publique 2022, un projet (Intelligence Emploi) qui a vocation à installer durablement l'Intelligence Artificielle (IA) au sein de Pôle emploi comme levier de l'amélioration des offres de service et du retour à l'emploi durable
- Ce projet a été retenu avec 16 autres sur les 122 dossiers reçus par l'état
- Un budget de 20 M€ attribué à Pôle emploi par le FTAP

Le projet Intelligence Emploi (IE) s'appuie sur la mise en place de 2 lignes d'actions complémentaires :

- ▶ Mettre en oeuvre tous les composants nécessaires à l'installation pérenne des solutions d'intelligence artificielle sur les volets ressources, compétences, organisation, gouvernance, socle technologique et conduite du changement.

- ▶ En s'appuyant sur 3 familles d'usages de la relation aux demandeurs d'emploi (accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi), aux entreprises (appui personnalisé aux recrutements) et aux conseillers (traitement des mails et perspective d'assistant virtuel).

A ces trois engagements s'ajoute un engagement transverse : faire bénéficier d'autres acteurs de l'Etat des solutions réutilisables qui seront développées par Pôle emploi dans le cadre du partenariat.

## Test Optimisation de la gestion des mails

L'essor significatif des échanges des mails.net amène la direction à interroger les moyens d'optimiser la gestion des mails compte tenu de l'évolution des modalités d'échanges (17,6 millions de mail.net DE traités en 2017 et 33,7 millions en 2018).

### Objet

Afin de faciliter le traitement des mails par les conseillers, le test d'un module de traitement des mails couplé à des services d'analyse sémantique va être mené à l'échelle de 6 agences.

### Publics visés

- Demandeurs d'emploi
- Conseillers CDDE
- Conseiller GDD

### Descriptif

Souhait de tester une gestion des mails couplée 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
- de proposer des 1ers éléments de réponses en automatique de 1er niveau via des propositions faites aux conseillers

### Territoires de test

3 régions (2 agences par région, de toutes tailles) :

- Ile-de-France : Pantin et Pontault-Combault
- Pays de Loire : Château-Gontier et Machecoul
- Occitanie : Perpignan Polygone et Tarbes Pyrénées

### Calendrier prévisionnel

Démarrage de l'évaluation : juillet 2019

Bilan intermédiaire : octobre/novembre 2019

Bilan de l'évaluation : janvier 2020

---

## Mise en oeuvre

---

### Principe

Pré-identification de l'émetteur et de l'objet du mail en amont du traitement par le conseiller et simplification de la réaffectation du message vers le profil approprié pour satisfaire le besoin

### Objectif

Optimisation de la gestion des mails pour les conseillers CDDE et GDD

	Ce qui change	Ce qui ne change pas
 <b>DE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le DE peut communiquer directement avec le conseiller GDD par mail</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Les activités associées au traitement des mails restent inchangées</li></ul>
<b>Conseiller Placement</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Le conseiller gère uniquement les mails relevant de sa dominante d'activités</li><li>Il dispose aisément des 1ers éléments pour traiter un mail à savoir :<ul style="list-style-type: none"><li>l'identification de l'émetteur et de l'objet du mail</li><li>la proposition de gabarits et/ou services associés à l'objet du mail</li></ul></li><li>Il peut ignorer, modifier ou enrichir les propositions</li><li>Il peut réaffecter un mail vers un profil GDD sans recourir à l'ELD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le conseiller traite ses mail.net via les applications Outlook et TSCE</li><li>Il reste responsable du contenu du mail</li></ul>
<b>Conseiller GDD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le conseiller reçoit les mail.net relevant de sa dominante d'activités</li><li>Il procède aux vérifications des éléments proposés suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>l'identification de l'émetteur</li><li>l'identification de l'objet du mail</li><li>la proposition de gabarits et/ou services associés à l'objet du mail</li></ul></li><li>Il peut ignorer, modifier ou enrichir les propositions</li><li>Il peut réaffecter un mail vers un profil CDDE sans recourir à l'ELD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Il traite ses mail.net via les applications Outlook et TSCE</li><li>Il reste responsable du contenu du mail</li></ul>
<b>ELD</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>L'ELD ne gère plus les actions de réaffectation entre les profils CDDE et GDD et veille aux flux de réaffectation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>L'ELD veille à la mobilisation optimale des ressources</li><li>L'ELD reste en appui des conseillers dans la gestion de leurs activités (connaissances métiers)</li></ul>



INTERVENTION  
CFDT

✓ Sur la présentation générale

La première partie du dossier pose un problème de périmètre sur la définition de l'IA : sur quelles sources ou référentiel s'appuie la proposition présentée ? Comment se périmètre a été travaillé par la DG et pour quelle plus value?

Est-elle une synthèse DG Pôle emploi ? un consultant externe a-t-il été mobilisé ? Lequel?

La CFDT considère qu'un sujet aussi sensible doit être travaillé en amont avec les organisations syndicales notamment dans le cadre de la définition d'une charte éthique.

Un certain nombre de termes dans ce dossier pose en effet des questions importantes.

Exemples :

- Qu'est ce que la direction met derrière les « interactions naturelles avec les êtres humains » ?
- En quoi l' IA permet elle de plus « raisonner » qu'un salarié ?
- Quels sont les « premiers travaux internes » auxquels il est fait référence en page 4 ?
- Que faut-il entendre par « assistants virtuels » de la page 3 ? Comment le lier avec un objectif de « personnalisation de la relation » ?

Cette utilisation du « personnalisé » n'est-elle pas d'ailleurs devenue source de confusion dès lors que l'on applique pour tous les échanges alors que pour certains services on recherche de « l'adapté », voire de « l'automatisé » afin de dégager du temps pour justement d'autres services ?

La CFDT souhaite connaître les modalités (équipes, sous-traitance, l'expertise métier, ...) de conduite des projets 2019 qui sont annoncés ? A quand ces modalités seront-elles définies ?

✓ Axe accompagnement des DE / 2019

- Peut-on résumer le champ d'investigation 2019 (accompagnement personnalisé des DE) comme étant la mise à disposition du conseiller des informations permettant un profilage du DE ?

S'agit il ici d'un appui au diagnostic ou d'un algorithme de substitution du rôle du conseiller?

Pourquoi investiguer ce nouveau sujet alors que MAP est déjà en cours de déploiement ?

- Quelles sont les informations qui permettraient une meilleure « **compréhension** » de l'usager ?  
« Augmenter la capacité de diagnostic » sur de nouveaux champs : lesquels ?

- La définition de la modalité d'accompagnement sera t'elle concernée par ce dispositif Intelligence Emploi ?

- Sur les formulations, la CFDT demande à revenir sur le bilan de l'application BOB emploi (présentée en 2016) : avant de se lancer dans de nouvelles expérimentations technologiques, tirons déjà les enseignements de celles qui ont été essayées dans les années passées et qui n'ont pas brillé par leur efficacité.

✓ Appui personnalisé au recrutement

Qu'entend-on par « **potentiel** d'une offre » ?



➔ Pour la direction Bob emploi n'est ni un échec ni un succès.

Un bilan en cours qui sera partagé une fois qu'il sera finalisé.

➔ PE doit être capable de s'adapter à son environnement. Le marché du travail nécessite de s'adapter.

➔ La DG continuera à investir sur de nouvelles technologies car l'avenir de PE est en jeu.

➔ Il s'agit aussi de la montée en compétences des collègues de la DSI. Compétences reconnues pour travailler sur l'Intelligence Artificielle.

L'IA ne remplacera pas les conseillers. Il changera sa manière de travailler.

➔ L'éthique : séquence de travail pour poser les bases de cette éthique.

Par exemple test des mails : questions et réactions des conseillers pour enrichir le groupe de travail.

1 seul sujet : mail.

➔ Le dossier IA/IE demande à se revoir plusieurs fois sur le sujet.

➔ Assistants virtuels : hors de question de remplacer les conseillers

Investissement sur la facilitation du travail et non le remplacement du conseiller. Ce sont uniquement des outils et éléments qui vont être à disposition du conseiller.

Les décisions qui auront un impact sur l'entreprise et le DE seront à la main du conseiller.

Pour les réponses : ce n'est pas automatisé, ce sont des propositions.

➔ Prestataires : pas un prestataire externe habituellement installé : marché de conseil.

L'objectif est de mobiliser un maximum d'interne : DGA services, DSI et RH

➔ Une structure de gouvernance assez légère : collaborative et ouverte.

➔ RGPD pris en compte

Après les échanges sur l'intelligence artificielle, l'intelligence emploi et les tests qui vont démarrer, FO fait mention d'un chiffrage d'économies en ETP indiqué dans la convention signée entre Pôle emploi et l'Etat.

La CFDT comme toutes les autres organisations syndicales demandent à pouvoir disposer de cette convention afin d'analyser précisément les objectifs fixés à Pôle emploi sur le volet Intelligence Emploi.

Cette notion de gain de productivité en ETP change évidemment la donne et nécessite d'être confirmée et analysée.

La CFDT demande de reporter l'examen du dossier, y compris au niveau local, tant que les élus n'ont pas eu accès à ces informations.

La direction répond que la convention n'est pas un document public et qu'elle doit s'assurer avec les juristes de pouvoir la diffuser.

Ne disposant pas de cette convention le CCE a adopté la motion suivante :

***« Au vu du dossier présenté ce jour en CCE par la direction concernant la présentation de « l'Intelligence Emploi, des pistes de réflexion menées autour de l'intelligence artificielle appliquée à la relation de service », les élus demandent l'inscription de ce point au prochain CCE programmée le 21 juin. Ce point devra être accompagné de la présentation de la convention de financement du « fonds pour la transformation de l'action publique ».***

**15 POUR** (CFDT, CFTC, CGC, CGT, SNAP, SNU)

**5 ABSTENTION** (FO)

**Prochain CCE : vendredi 21 juin 2019**