

Paris, mercredi 4 octobre 2017

## CCE POLE EMPLOI du 3 octobre 2017

Deux CCE très importants étaient programmés à la demande des élus ce 3 octobre dans le contexte de présentation de la Loi de Finances 2018 : les élus CFDT ont tenu à faire valoir pleinement leur rôle de représentants du personnel pour obtenir des informations concrètes sur les sujets importants d'actualité impactant le personnel de Pole Emploi.

### Information sur les perspectives budgétaires et les effectifs de Pole Emploi (Projet de Loi de Finances 2018)

Ce point en présence du Directeur Général, Jean Bassères, répond à la demande des élus du CCE le 22 septembre dernier suite aux « rumeurs » issues de certains médias et à l'annonce faite par la Ministre du Travail et visant à répondre aux inquiétudes des salariés de Pole Emploi.

Suite à la communication par le gouvernement (le 27 septembre) du projet de Loi de Finances 2018, la Directeur Général apporte au CCE les informations suivantes :

- ❖ Le plafond d'emploi CDI/CDD prévu pour 2018 est de 46 445 Equivalent Temps Plein (contre 46 742 en 2017). Ce chiffre n'intègre pas les emplois faisant l'objet de co-financements (Csp,...) qui sera connu ultérieurement.
- ❖ C'est donc bien un effort financier demandé par le gouvernement sur le projet de Loi de Finances 2018 : il impose à Pole Emploi une diminution de 297 ETP en 2018 (diminution de 49,6 Millions € sur la dotation Etat), soit 0,6% de la dotation annuelle des emplois.
- ❖ Le budget de fonctionnement 2018 serait assuré sur les mêmes bases que 2017 en particulier du fait de la dotation de l'UNEDIC (2/3 du financement de Pole Emploi) qui devrait légèrement augmenter en 2018.
- ❖ La Direction précise : « cela se fera sans licenciement ni rupture conventionnelle ».

A ce jour la répartition entre les établissements Pole Emploi n'est pas faite ; aucun fléchage sur des services n'est prévu à ce stade.

- ❖ La disparition de la cotisation assurance chômage des salariés au 1 janvier 2018 sera intégralement compensée en 2018 par l'ACOSS, ce qui assure donc le financement de Pole Emploi pour 2018 (10% des cotisations gérées par l'UNEDIC servent à financer le fonctionnement de Pole Emploi).
- ❖ Le nombre de contrats aidés à Pole Emploi pour 2018 n'est pas connu. La Direction n'exclue pas que Pole Emploi puisse recourir à des contrats aidés en 2018 mais les arbitrages ne sont pas terminés.
- ❖ Quant aux services civiques, le DG précise que leur rôle restera dévolu à l'accompagnement des services numériques pour les demandeurs d'emploi comme actuellement. La convention avec l'Agence Nationale du Service Civique devra être strictement respectée.
- ❖ Le DG affirme que le vrai débat budgétaire portera sur la renégociation de la convention « tripartite » 2019-2022 qui définira les missions et moyens de Pole Emploi.
- ❖ Le Plan d'Investissement pour l'emploi et la formation annoncé par le gouvernement (d'un montant de 14,6 Milliards) vise à renforcer la formation et l'accompagnement de certains publics.

Les modalités pratiques de ce plan ne sont pas connues à ce jour mais il peut constituer un des leviers pour Pole Emploi en 2018 en terme de missions (et de moyens).



=> La CFDT conteste cette baisse des emplois surtout dans le le contexte actuel de chômage en France. Elle est contradictoire avec l'ampleur des besoins d'accompagnement et d'indemnisation des demandeurs d'emploi.

=> La CFDT constate que le budget 2018 de Pole Emploi est assuré en regard des inquiétudes initiales. Les impacts et modalités de gestion RH de la perte des 297 ETP devront être présentés au plus vite, et ce établissement par établissement, au CCE.

=> Pour la CFDT, la question des missions et du mode de financement de Pole Emploi sur les prochaines années est déterminante : le renforcement des équipes de contrôle de recherche d'emploi, la réforme de la formation professionnelle, l'avenir de l'UNEDIC....c'est tout l'enjeu de la future convention tripartite pour la période 2019-2022. Elle doit garantir les moyens de fonctionnement de Pole Emploi comme opérateur national.

Pour la CFDT il ne faudra pas manquer ce RDV.

=> La Direction considère que les risques de privatisation sont exclus à ce stade.

La CFDT constate que certains Conseils Régionaux continuent de « réclamer » la régionalisation de Pole Emploi sans aucune garantie sur le service rendu aux demandeurs d'emploi et entreprises et aucune garantie sur nos emplois.

La CFDT y est farouchement opposée.

=> A court terme, la CFDT entend plus que jamais jouer son rôle nationalement et localement, par le dialogue social, pour mesurer et anticiper l'impact de cette situation sur l'organisation du travail, les conditions de travail et l'évolution des métiers...nous reviendrons sur ces points dans les prochaines séances.

## Deuxième information trimestrielle sur la vérification de l'effectivité de la baisse de charge dans le cadre de la trajectoire d'évolution de l'activité indemnisation.

Comme prévu dans les différentes étapes du suivi de la trajectoire GDD, nous avons eu lors de ce CCE une information sur la trajectoire d'évolution de l'activité indemnisation.  
Les documents présentés font état de l'évolution de l'activité indemnisation entre le T4 2015 et le T2 2017.

Cette information trimestrielle du 2e palier aura lieu dans les CE au mois d'octobre.

### Évolution de l'activité indemnisation

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

	Volume T4 2015	Volume T2 2017	Contribution à l'évolution de la charge
Volume de DAL liquidées automatiquement	24 507	524 847	
Volume d'AE externalisées	148 009	1 415 995	
Volume EID (2015) / PRV (2017)	100 631	28 386	
Flux ARC indemnisation	991 690	611 315	
Flux 3949 file indemnisation	678 935	693 538	
Flux Mail.net indemnisation	518 949	1 313 702	
Volume d'appels sortants (proactivité)	64 556	637 548	
Volume RDV sur plages GDC	17 443	28 844	

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

Ce qui est présenté fait ressortir « une baisse de charge estimée à **-33%** entre le T4 2015 et le T2 2017 ». La prévision initiale était de **-36%** entre le T4 2015 et le T2 2017.



INTERVENTION  
CFDT

- ◆ *Une nouvelle fois, la CFDT remet en cause la mesure faite des évolutions des éléments constitutifs de l'activité indemnisation, en effet, l'exhaustivité des activités ne sont pas prises en compte (nous pensons notamment à la gestion des attentes, traitement de la GED, mails.net d'origine placement mais portant en partie sur l'indemnisation) de fait, les résultats présentés sont erronés et ne permettent pas de tirer de conclusion sur une baisse des charges réelle et effective.*
- ◆ *Les différentes étapes définies pour apprécier l'effectivité de la baisse des charges prévoient une appréciation au travers de 3 paliers, dès lors, est-il pertinent de faire des conclusions uniquement en tenant compte de la situation de départ (T4 2015) et la situation à l'instant T (T2 2017).  
Les constats réalisés nous font dire que l'évolution entre chaque palier doit être appréciée. Si l'on constate bien une baisse globale de la part des décisions manuelles par rapport aux décisions automatiques entre le T4 2015 et le T2 2017, quelle analyse faire de la stabilité de ces mêmes données entre le T4 2016 et le T1 2017, entre le T1 2017 et le T2 2017.*
- ◆ *Au sujet des DAL liquidées automatiquement, pourquoi les données du T4 2016 et du T1 2017 ne sont pas reprises ? Cela ne nous permet pas d'avoir une vue globale de la situation.*

La direction nous répond ne pas avoir voulu surcharger le dossier.

- ◆ *Quelle est votre analyse de la stagnation du taux d'AE saisies entre avril et juin 2017 ? Pourquoi les chiffres de juillet ne figurent pas dans ce graphique ? Vous semble-t-il pertinent au vu des chiffres présentés et du fait que vous aviez initialement annoncé un objectif à 0% pour avril 2017 de limiter votre analyse à «l'externalisation auprès des façonniers poursuit sa progression » ?*

La direction confirme la non atteinte de cet objectif d'ici même la fin de l'année.

*La CFDT souhaite avoir une explication sur les dysfonctionnements dans la réalisation de la prestation sous traitée au façonnier! Nous avons constaté une augmentation de ceux ci durant ces derniers mois. Ces difficultés semblent perdurer et constituent une charge de travail supplémentaire pour les agents GDD.*

La direction confirme ces dysfonctionnements pour elle liés à l'importance des flux et à la variété des canaux d'entrée.

- ◆ *Pour la CFDT la fermeture l'après-midi et la suppression dans certains sites de l'ARC indemnisation génère une baisse artificielle du nombre de jours planifiés en ARC indemnisation.  
La baisse de planification ne traduit pas forcément une baisse d'activité. Selon nous il peut également s'agir d'une mesure interne pour palier au retard de traitement des attentes, de GRDE ou de mail.net d'un site ou d'une DT.*

La réponse apportée est que la direction générale ne donne pas de consigne pour l'ARCI.

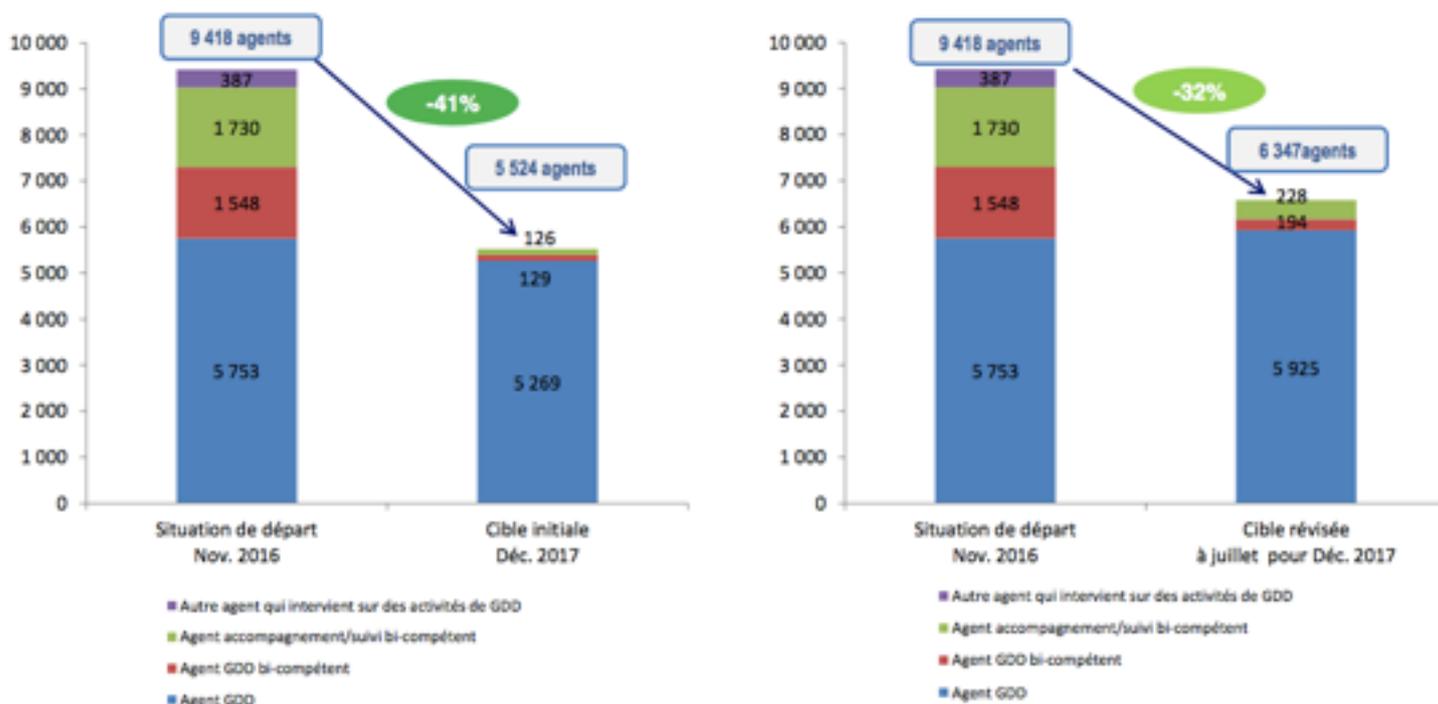
- ◆ Il n'y a pas de comptabilisation des mails.net reçus par les conseillers référents et pour lesquels les conseillers indemnités sont mis à contribution.

La Direction nous répond qu'ils représentent 32 à 33% de mails à traiter.

## Trajectoire d'évolution des ressources contribuant à l'activité GDD

Etat des lieux : novembre 2016 / Prévisions : à fin 2017

Evolution de la ressource GDD en nombre d'agents, répartis selon leur activité principale, bi-compétence ou spécialisation



- ◆ Nous constatons une augmentation de la cible d'agents GDD (+ 172). Plusieurs régions diffusent des postes de conseillers gestion des droits dans la BDE. Quelles sont les perspectives de recrutement sur ces postes ? Y aura-t-il des recrutements externes?

La direction considère que les mouvements permettent l'ajustement entre agences. La question du recrutement externe reste posée.

*Pour la CFDT, manager c'est anticiper.*

**Compte tenu de la mise en œuvre de la Nouvelle Convention d'Assurance Chômage et des projets gouvernementaux sur l'élargissement des bénéficiaires de l'assurance chômage (RSI – démissions volontaires – activités non salariées...) est-il pertinent de poursuivre le déploiement du projet trajectoire GDD ?**

***Pour la CFDT, c'est assurément Pôle emploi qui gèrera ces nouveaux arrivants, dès lors il faut suspendre le projet trajectoire GDD. Dans le cas contraire les hypothèses les plus inquiétantes sont envisageables.***

Une nouvelle fois, la CFDT remet en cause la mesure faite des évolutions des éléments constitutifs de l'activité indemnisation, en effet, les données fournies sont incomplètes donnant une photo erronée de la situation et ne permettent pas de tirer de conclusion sur une baisse de charges réelle et effective.

Pour rappel les données fournies ne présentent aucun dénominateur commun. Elles rassemblent les actes professionnels indemnisation ou planification rendant ainsi difficile, voire impossible de valider ou d'invalider les constats de baisse de charge de la direction.

Pour exemple, l'estimation du nombre de mails « origine » placement touchant le champ indemnisation est estimé par la direction à 30% !!!!! Et ce n'est qu'un exemple des résultats retenu par la direction en contradiction avec les remontées du terrain.

Compte tenu du manque de visibilité sur les indicateurs produits par la direction, de la mise en œuvre de la nouvelle convention d'assurance chômage et des projets gouvernementaux sur l'élargissement des bénéficiaires de l'assurance chômage (RSI, démissions volontaires, activités non salariées...), la CFDT s'interroge sur la pertinence de la poursuite du déploiement trajectoire GDD.

**La Direction confirme une conduite du projet à la main des régions. Elle assure qu'il n'y a pas d'objectif contraignant en matière d'arrêt de la double compétence. La baisse des ressources mobilisées ne doit pas mettre en péril les résultats qualitatifs et quantitatifs de l'activité indemnisation.**

Pour la CFDT, la généralisation de la spécialisation des conseillers rend de plus en plus difficile la planification des équipes locales de direction. Il ne faut donc pas de marche forcée en la matière !

**La CFDT a largement insistée sur des pratiques d'activités masquées (suppression de l'ARC indemnisation, intervention sur l'indemnisation non planifiée sur RDVA en tant que tel, recours aux heures supplémentaires, etc...) dans le seul et unique but : maintenir les ICT !**

**La CFDT a aussi souligné le manque de transparence dans un certain nombre d'établissements entre la baisse des charges et la mise en œuvre opérationnelle des transitions professionnelles.**

**La Direction nous renvoie aux informations qui doivent être données aux IRP régionales.**

## **Information en vue d'une consultation sur le recrutement externe**

Une première phase d'information a été faite, lors de ce CCE, sur le recrutement externe. En l'état le dossier nous apparaît incomplet.

Il sera enrichie et transmis aux membres du CCE pour la consultation du 23 octobre.

**Prochain CCE : le 23 octobre 2017**