

## CE en bref du 25 novembre et du 16 décembre 2014

### 1. Œuvres sociales

- Un second voyage à destination de New York, qui remporte un franc succès, est voté à l'unanimité par les élus et sera organisé en mai 2015. Une liste d'attente est d'ores et déjà constituée.
- Le voyage à Malte est complet.
- La carte IRCOS sera disponible gratuitement cette année pour toutes les personnes qui en feront la demande par le biais du formulaire qui sera en ligne prochainement dans l'espace CE (coût de la prise en charge par le Comité d'Etablissement : 21,60 €).

### 2. Compte rendu de la Commission Actualité

- Le thème unique de cette commission était l'offre de service demandeur d'emploi. Cette nouvelle offre de service a été mise en place suite à l'impossibilité d'appliquer les principes du Suivi Mensuel Personnalisé (SMP). Certains agents estiment que le diagnostic local n'a pas forcément été construit et partagé par le collectif.
- Concernant l'EID, une grande partie de l'entretien porte sur des actes administratifs au détriment du diagnostic. L'absence de cadre clair pour orienter un demandeur d'emploi vers telle ou telle modalité de suivi est source d'erreur d'orientation. Les enquêtes de satisfaction sur l'EID montrent une qualité de relationnel lors de l'entretien mais sont plus sceptiques sur l'aide concrète au retour à l'emploi apportée par Pôle emploi. La Direction précise qu'un travail sera mené courant 2015 afin de repositionner l'EID uniquement sur l'aspect diagnostic mais ce travail ne pourra débuter qu'après la signature de la convention tripartite.
- Les conseillers ont du mal à suivre les demandeurs d'emploi dans leur portefeuille et ont l'impression que cette gestion est une course aux jalons du 4<sup>e</sup> et 9<sup>e</sup> mois. La Direction précise qu'aucune pression n'est exercée sur les jalons. Les entretiens réalisés lors des jalons obligatoires devraient atteindre les 100%, or ils sont accomplis à hauteur de 60% pour le jalon à 4 mois et 40% pour le jalon à 9 mois. Il faudra également augmenter le nombre de portefeuilles renforcés. Un point sur les portefeuilles sera fait courant 2015.

- L'absence ou le manque de communication par certaines ELD, ressentis par certains agents, se traduit par une méconnaissance des différenciations entre les portefeuilles, des personnes ressources sur ces questions et par le faible nombre d'échanges de pratiques sur la gestion des portefeuilles.
- La Direction s'interroge quant à la faible part des effectifs affectée à un des cœurs de métier de Pôle emploi qui est l'accompagnement des demandeurs d'emploi (539 agents pour un effectif de 1408 salariés).

### **3. Consultation du Comité d'Etablissement sur les orientations du plan de formation 2015**

- Lors du vote, l'UNSA s'est abstenue en faisant la déclaration suivante *« Sur le principe, les orientations du programme pluriannuel de la formation professionnelle pour l'année 2015 sont clairement définies et correspondent aux attentes de l'ensemble des agents. En l'absence de lien direct entre les orientations et le plan de formation 2015, indiquant le détail des différents modules et du nombre d'agents à former, il nous est difficile de nous prononcer et c'est pour cette raison que nous nous abstenons au niveau de ce vote. L'expérience nous a démontré qu'un décalage systématique existe entre l'ambition et la réalité. A ce titre, le renforcement des connaissances et de l'expertise des fonctions supports aura valeur d'exemple. Le delta entre les orientations 2015 et la réalité du plan de formation qui sera présenté nous permettra peut être de nous positionner »*.

### **4. Information / consultation sur le projet de plan de formation 2015 (réunion du Comité d'Etablissement du 16 décembre 2014)**

- Les élus du Comité d'Etablissement ont rendu, à l'unanimité, un avis défavorable au projet de plan de formation 2015. L'UNSA a fait la déclaration suivante *« Bien que le plan de formation soit ambitieux pour les managers, il existe peu de formations pour les fonctions support. Les formations pour les conseillers sont clairsemées et ce plan compte 10 000 heures de formation en moins par rapport à celui de 2014 »*.

### **5. Suivi des demandes des élus**

- Une formation spécifique sera dispensée pour les conseillers affectés à l'accompagnement renforcé des jeunes animant la modalité « Club ».
- Les salariés licenciés de l'entreprise CADDIE feront l'objet d'un accompagnement de 2 ans. Ce dernier sera réalisé par 2 conseillers CSP et 2 personnes recrutées en contrat à durée déterminée d'un an. Les conseillers assureront ce suivi en majeure partie sur Strasbourg et interviendront également dans des locaux mis à disposition par la mairie de Drusenheim après vérification des règles de sécurité par la Direction de pôle emploi Alsace.

### **6. Compte rendu de la Commission Logement**

- La Présidente de la Commission Logement présente le bilan annuel 2013 établi par Madame JOFFROY, Référente régionale Action Logement. Le montant global mobilisé en 2013 est de 27 500 € contre 133 400 € en 2012 et concerne 1 demande de logement locatif finalisée et 1 prêt d'accession à la propriété accordé.
- La difficulté de satisfaire les demandes de logement locatif émane, entre autres, de la nature des exigences des demandeurs en zone géographique limitée et de la rareté voire de l'absence de logements locatifs en zone rurale.

- Compte tenu de la méconnaissance du dispositif « Action Logement » par les salariés de Pôle emploi Alsace, les membres de la commission demandent à la Direction de faire un affichage dans les agences reprenant la présentation du dispositif. Ceci sera réalisable après la conception du document.

### **7. Bilan de la mise en œuvre en phase pilote de l'offre de service 100% WEB et information sur les modalités de généralisation**

- Pôle emploi Alsace était l'une des 8 régions pilote sur l'accompagnement 100% WEB. Elle avait fait le choix de réaliser cette offre de service sous forme de plateforme (dans les locaux de la PRS) car le plateau technique y était favorable.
- Cette plateforme, installée en avril 2014, est composée de 8 conseillers volontaires issus pour moitié d'agences locales et de l'A2S du Bas-Rhin et pour moitié de la plateforme téléphonique. Cette mission a été prolongée jusqu'à la fin de l'année 2014.
- Suite au bilan positif de cette phase pilote, tant du point de vue des demandeurs d'emploi que des agents, la Direction générale a décidé d'étendre cette modalité d'accompagnement guidé dématérialisée à l'ensemble des régions. La Direction régionale va également mettre en place ce dispositif dans le Haut-Rhin. La généralisation de l'accompagnement 100% WEB en Alsace rappelle le maintien du principe de l'appel à volontariat des conseillers pour gérer des portefeuilles guidés dématérialisés.
- Pour le Bas-Rhin, les conseillers qui gèrent déjà des portefeuilles 100% WEB sont maintenus sur cette modalité, s'ils le souhaitent. Ceux qui désirent retourner en agence en ont la possibilité. L'équipe 100% WEB sera rattachée à l'agence de la Meinau, avec création d'un poste de REP. L'activité dominante concernera la gestion de portefeuilles guidés dématérialisés mais également des activités d'accueil. Une contribution aux autres activités du socle métier (3949, EID par exemple) pourra également être demandée à ces conseillers.
- Les modalités de délivrance de l'offre de service 100 % WEB dans le Haut-Rhin sont en cours d'étude. Sa localisation serait dans l'une des agences de Colmar sous forme de plateforme avec la création de 5 portefeuilles guidés dématérialisés pour fin du 1<sup>er</sup> semestre 2015.
- L'UNSA demande si les conseillers dédiés à ce type d'accompagnement auront la même possibilité d'évolution. La Direction répond que toutes ces personnes sont avant tout des conseillers sauf qu'ils sont sur un dispositif particulier et que par conséquent leur évolution de carrière est identique.

### **8. Information en vue d'une consultation sur la réorganisation de l'organigramme de l'agence de la Meinau**

- Compte tenu des caractéristiques liées à l'agence de la Meinau (taille de l'agence, accueil important, public souvent bénéficiaire de minima sociaux, compétence géographique étendue), la Direction a décidé de modifier son organigramme. L'agence est composée de 75 personnes et compte 5 équipes, 25% de son effectif a moins d'un an d'ancienneté et 50% a moins de 3 ans d'ancienneté. Elle connaît une fragilité au niveau de l'activité indemnisation.
- Cette nouvelle organisation de l'Equipe Locale de Direction conduit à créer un poste de Directeur adjoint qui aura en charge la responsabilité de l'accueil, pilotera la partie RH commune, assurera le management de l'ELD et de l'agence, pilotera la gestion de la liste, sera le Responsable sécurité et logistique de l'agence, le correspondant de la PRS et représentera le DAPE en CDTD et à l'externe.

- Suite à la généralisation de l'accompagnement 100% WEB, un poste de Responsable d'équipe pour le 100% WEB sera également créé. Par ailleurs, un poste de Responsable d'équipe avec une expertise GDD est en prévision.
- La réorganisation de l'organigramme de la Meinau impacte également l'organigramme de l'A2S 67, dans la mesure où il est mis fin au poste du coordonateur. L'activité de ce dernier tendait à diminuer alors que l'agence de la Meinau est en difficulté sur l'activité GDD. La Direction a par conséquent décidé que ce poste dépendrait de l'agence de la Meinau.
- L'UNSA s'interroge quant à l'application de l'article 24 de la CCN faisant référence à la bourse de l'emploi dans la mesure où un candidat est déjà pressenti avant la publication du poste. Comment la Direction garantit-elle « l'égalité d'accès aux emplois proposés et l'objectivité dans le traitement des candidatures » ?

### **9. Information sur l'évolution Mail.net**

- Il s'agit de l'adresse publique du conseiller référent et non de son adresse professionnelle. Mail.net existe depuis février 2014 et seuls 10% des conseillers l'utilisent à ce jour. Cette adresse publique permet de tracer les échanges avec les demandeurs d'emploi.
- L'ELD supervise cette activité en pilotant la qualité et les délais de réponse dans les 72 heures même en cas d'absence du conseiller.
- A la question posée par l'UNSA, la Direction répond qu'elle ignore à ce jour la volumétrie que représentera cette activité. Elle s'attend à un transfert de charge du traitement de ces mails à la place de l'accueil en flux ou au 3949.
- Un tutorat et/ou un accompagnement pourra être mis en place pour professionnaliser le service rendu par ce canal.

### **10. Politique générale de Pôle emploi Alsace pour 2015**

- La Direction a présenté en séance le projet de la politique générale de Pôle emploi Alsace pour l'année 2015, en attente de la signature de la convention tripartite. Elle présentera les actions et les orientations auprès des salariés lors de 3 réunions en janvier 2015.
- Les axes de travail sont les suivants :
  - Renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi.
  - Retrouver la confiance des entreprises.
  - Garantir la qualité de l'indemnisation.
  - Construire une performance durable et responsable.

### **11. Point d'information sur l'indemnisation**

- Le taux de 1<sup>er</sup> paiement dans les délais est respecté mais l'Alsace pêche au niveau des résultats du contrôle interne.
- La Direction précise qu'il faut une animation du métier GDD. Elle estime qu'en termes d'efficacité, la performance est meilleure sur une plateforme de liquidation. Par contre, elle rappelle qu'aucune pression n'est mise sur les agents et qu'elle n'a jamais demandé un pilotage individuel et nominatif de l'agent.

## 12. Information sur le projet de réorganisation sur le bassin de Mulhouse

- Le Directeur territorial du Haut-Rhin, Monsieur RITAINE, précise que suite aux différents déménagements de certaines agences de Mulhouse, un redécoupage et une réorganisation du bassin de Mulhouse est en projet. Il prévoit une affectation géographique des demandeurs d'emploi et des entreprises du bassin sur les 4 sites. Cette réorganisation devrait prendre effet au 1<sup>er</sup> juillet 2015.
- Une information des agents est prévue lors d'une réunion de service en janvier 2015. Une nouvelle présentation, en vue d'une consultation, sera faite aux élus du Comité d'Etablissement dès que les travaux sur ce projet auront abouti.

### Prochaines réunions :

- ▶ DP le 09 janvier 2015
- ▶ CHSCT le 20 janvier 2015
- ▶ CE le 27 janvier 2015

