

Le Recyclage du Printemps

CE du 26/04/18

1) **Rénovation de l'accueil téléphonique 3949** suite à l'expérimentation sur les départements 77 et 91. Mise en place en juin 2018.

Ce qui change :

Filière indemnisation :

- ✚ Les appels pour la filière indemnisation sont orientés vers l'agence de proximité des DE.
- ✚ Les appels en débordement ne sont plus orientés vers les plateformes téléphoniques.
- ✚ En cas d'attente au téléphone, le DE peut laisser un message vocal dans son agence qui sera retranscrit par mail (MEVO 3949).
- ✚ Tous les conseillers planifiés en BODOS sont connectés au 3949, possibilité de déconnexion si traitement de dossiers complexes. Les agences disposeront d'une fonctionnalité permettant de prioriser des conseillers pour la réception des appels.
- ✚ Déconnexion possible lors de la pause méridienne ou lors des réunions d'équipes par l'utilisation de MEVO.
- ✚ Les fonctions « punaises » permettent lors de la réception d'un appel de garder le dossier en cours de traitement avant la prise d'un appel. Une amélioration de la multi-session sera livrée lors d'une prochaine version informatique.

Filière placement :

- ✚ tous les appels sont réceptionnés par la plateforme, à l'exception des DE en modalités renforcé qui peuvent laisser un message vocale retranscrit par mail à leur conseiller référent (MEVO 3949).

Les plateformes :

- ✚ Informations de 1^{er} niveau sur l'ODS de Pôle emploi.
- ✚ Plus d'informations sur l'indemnisation.
- ✚ Possibilité de réaliser des actes de back-office.
- ✚ Sur la base du volontariat, développement d'un parcours de formation pour intégrer un poste de conseiller.

Les Managers :

- ✚ Accompagnement au projet,
- ✚ Les tableaux de bord de pilotage seront mis à jour en fonction des évolutions.

En résumé, c'est un peu le retour des « standards en agence » (en moins bien !), avec des risques de disparition des plateformes, en réduisant dans un 1^{er} temps leur champ d'intervention. Des conseillers GDD « multitâches » (Shiva n'a qu'à bien se tenir !) qui traitent les dossiers tout en réceptionnant les appels.

2) Rénovation de l'accueil téléphonique 3995.

Dans le même esprit que le 3949, l'établissement rénove l'accueil téléphonique des entreprises. Un test sera mis en œuvre en IDF à compter de juillet 2018 avec un accompagnement de la DG. Application à compter de Novembre 2018.

L'objectif est de centraliser les recrutements dans les services SE.

Ce qui change :

Pour les services SE :

- ✚ Tous les appels des entreprises qui ont besoin de recruter sont orientés vers les services SE (que les entreprises aient ou non déjà recruté, et connaissent ou non un conseiller CDE).
- ✚ Sur les lignes directes, les CDE traitent l'ensemble des appels des entreprises. Le débordement des appels vers les plateformes est supprimé.
- ✚ Tous les appels qui concernent le recrutement (File 1 du 3995) sont orientés en agence, vers les CDE - Si un CDE est disponible, il décroche et traite les appels qui arrivent sur la ligne directe. Si aucun CDE n'est disponible dans l'agence :
 - L'entreprise a la possibilité de laisser un message vocal transcrit sur la boîte mail.net de l'équipe entreprise, grâce à la technique du MEVO. Un CDE la rappelle.
 - L'entreprise a la possibilité de demander à être rappelée via l'automate d'appels sortants.
 - Les appels sont traités par une autre agence du territoire. Les pratiques d'utilisation des téléphones portables sont harmonisées (guide de bonnes pratiques, renvoi des appels sur les lignes directes, traçabilité).

Pour la plateforme 39/95 :

- ✚ Elle traite les appels de la file 3 (autres informations).
- ✚ Elle prend en charge des activités à caractère administratif. (ex : certification des espaces particuliers employeurs).
- ✚ Elle participe à des campagnes de phoning.
- ✚ Un nouvel horaire d'accueil téléphonique unifié est mis en œuvre pendant la période de test ; il est applicable en agence comme en plateforme. **Du Lundi au Jeudi de 09h00 à 17h00 Le Vendredi de 09h00 à 12h00.**

Comme pour le 3949, le 3995 voit dans un 1^{er} temps une réduction de son champ d'intervention.

Un risque qui fait craindre sur le long terme une disparition de ces plateformes.

Les conseillers CDE voient quant à eux leur activité recentrée sur les besoins en recrutement des entreprises, la personnalisation de la relation. Réduction de leur participation aux activités d'accueil et animations de zones. Spécialisation de l'activité des CDE, ce qui peut engendrer des freins si ils souhaitent changer de filière ou en cas de souhaits de mobilité géographique.

Vos élus au CE : Xavier Houzé et Nathalie Choqué

Je souhaite adhérer à l'UNSA Pôle emploi
4/14 rue Ferrus 75014 Paris
syndicat.unsa-idf@pole-emploi.fr

NOM : PRENOM :
Agence/Service : Adresse Mail :