

CE en bref du 26 mai 2015

1. Information sur le portail AGDREF

- Le nouveau portail AGDREF (Application de Gestion des Dossiers des Ressortissants Etrangers en France) est l'une des bases de données du portail EOPPS (Espace des Organismes Partenaires de la Protection Sociale). Il permet d'obtenir immédiatement des informations permettant de sécuriser l'inscription des ressortissants étrangers.
 - L'information au réseau par DDO se fera par l'intermédiaire d'une procédure de consultation du portail.
 - L'ouverture de ce portail est prévue pour les référents fraude en agence ainsi qu'aux auditeurs chargés de la prévention des fraudes.

2. Point d'étape sur la mise en œuvre de Mail.net

- Depuis la généralisation de Mail.net le 26 janvier 2015 les sollicitations des demandeurs d'emploi via ce canal d'entrée ont en moyenne triplé. La présentation par la Direction du bilan après trois mois d'utilisation révèle néanmoins des disparités entre agences : l'agence Pont Matthis, par exemple, est passée de 172 sollicitations en janvier à 1031 sollicitations en mars.
- De nombreux mails peuvent faire apparaître des échanges répétés entre le conseiller et le demandeur d'emploi (2 requêtes par mail en moyenne). La Direction confirme sa position par rapport à ce phénomène en clarifiant les choses : Mail.net n'est pas un "chat" et si nécessaire le conseiller peut stopper les échanges.
- Les portefeuilles de type "suivi" sont les plus impactés et les "renforcés" les moins impactés, ce qui est cohérent avec la nature de l'offre de service.
- 36% des questions sont sur le thème de l'intermédiation, 27% des questions GDD, 20% concernent des RDV, 12 % des pièces jointes (essentiellement des CV), enfin 4% des sollicitations concernent les aides.
- Les 6 ELD questionnées ne constatent pas d'impact perceptible sur l'accueil physique à ce jour.
- **L'UNSA demande que, lors du prochain point d'étape prévu dans 3 mois, un descriptif des différentes organisations mises en place en agence soit présenté (actuellement les ELD sont en cours de réflexion pour installer des organisations adaptées par rapport à la charge réelle).**

3. Information sur la création de poste de Responsable d'accueil pour 3 agences de Strasbourg

- Pour répondre aux flux élevés et constants sur 3 agences du bassin de Strasbourg (Strasbourg-Hautepierre, Schiltigheim et Strasbourg-Meinau), la Direction Territoriale du Bas-Rhin souhaite renforcer la fonction accueil en mettant en place un Responsable Accueil. Les activités rattachées à cette fonction sont répertoriées dans le Référentiel des métiers de Pôle emploi.
- Le Responsable Accueil a une activité transverse et sera un lien essentiel entre tous les conseillers des équipes (GDD, DE et Entreprise).
- Il assurera la fonction MANAC à hauteur de 50 à 65% de son temps ce qui permettra d'avoir une supervision moins tournante et morcelée et une reconfiguration des équipes plus cohérente en termes de nombres d'agents et d'activités.
- **A la question posée par l'UNSA, la Direction précise que ce poste est dédié à des personnes qui occupent déjà une fonction de Responsable d'équipe. Par ailleurs, le poste de Directeur adjoint à la Meinau sera pourvu prochainement.**

4. Information - consultation sur la programmation annuelle des heures supplémentaires

- **A l'unanimité, les Organisations syndicales de Pôle emploi Alsace votent contre la programmation prévisionnelle des heures supplémentaires 2015 en faisant la déclaration suivante : « Les 5 800 heures prévues en 2015 représentent 3 embauches en CDI temps plein. Pour nous, il serait plus judicieux d'embaucher au lieu de banaliser les heures supplémentaires. Nous ne sommes pas contre l'utilisation exceptionnelle de ces heures lors de pics d'activité, mais celles-ci doivent rester à la marge. ».**

Prochaines réunions :

- ▶ DP le 12 juin 2015
- ▶ CHSCT le 18 juin 2015
- ▶ CE les 30 juin 2015 et 1^{er} juillet 2015
- ▶ CHSCT le 07 juillet 2015

