



vous apporte
tous les mois le
compte rendu de
la réunion avec
la Direction,
ainsi que les
positions de
l'UNSA sur les
différents
thèmes.

Ce mois-ci :

Accès Direct
Conseiller
et Fin ARC
Placement

Nouveau
Parcours DE

Plan de
Formation de la
DR 2014 et 2015

Pont 2016

Questions
diverses

UNSA CE

L'essentiel à retenir

L'accès direct du DE à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous

Un premier niveau d'information nous est transmis par la Direction Régionale. Il nous permet de prendre connaissance des expérimentations qui ont été menées dans d'autres régions.

Le principe fondateur de cette réforme:

Les agences sont ouvertes le matin sur RDV et sur flux.

Les après midi sont fermés pour le flux, mais en réception pour des RDV programmés.

L'objectif principal annoncé : des gains de temps de réception et de gestion de dossiers

2 expérimentations ont eu lieu sur 40 agences test durant la période 2014-2015

Soit : 20 heures d'ouverture sur flux et 15 h sur RDV

Soit : 27 heures d'ouverture sur flux et 8h sur RDV.

Les résultats de la Direction montrent des gains sur des plages GPF et GDD, permettant de mieux traiter les dossiers indemnisation, et de recevoir rapidement les sollicitations GPF.

	Agence 20h	Agence 27h
Nbre de Jours supplémentaire pour l'accompagnement par mois / par conseiller	+1,5	+0,5
Evolution des plages GPF	+25 %	+ 6 %
Evolution des plages GDD	+ 10 %	+ 4 %
Premier paiement dans les délais	+ 5 pts	+ 2 pts

Quels RDV peuvent être programmés les après midi ? Les RDV GPF, les RDV GDD, les ateliers, les info co, les Recrutements, les programmations d'actions sur les bornes PILA.

Ce projet sera à nouveau présenté en octobre pour que soit abordés les choix de mise en œuvre sur la Région Midi Pyrénées et sur Languedoc Roussillon.

Ce projet est en lien avec l'arrêt de l'ARC Placement afin de privilégier les plages GPF et d'instruire une relation personnalisée entre le Demandeur et son conseiller.

La Direction souhaiterait que ce projet se mette en place le 18 janvier 2016 sur la nouvelle région (LR-MP), avec l'arrêt de l'ARC Placement, et juste avant l'arrivée de NPDE, le Nouveau Parcours Demandeur d'Emploi



UNSA CE

L'essentiel à retenir



Permanence téléphonique

UNSA :

Vous avez une question ou un problème, vous souhaitez des renseignements ou partager vos idées...

Vos élus et délégués syndicaux UNSA sont à votre écoute :

**Le mardi et vendredi,
de 9h à 17h,
au 05 62 16 78 11
ou en tapant sur
vos claviers
téléphoniques
UNSA
Midi- Pyrénées**

**Coordonnées
UNSA Pôle Emploi
Midi-Pyrénées
38 bis rue Louis
Plana
31 500 Toulouse**

L'UNSA a toujours défendu la mise en place du suivi personnalisé.

Durant le Comité d'Etablissement d'autres organisations syndicales souhaiteraient l'arrêt des portefeuilles, l'arrêt des RDV et la gestion des demandes sur le Flux. Pourquoi pas revenir aux tickets???pour une meilleure qualité de service public sûrement !!!

A l'UNSA, nous pensons que l'accompagnement n'a de sens que si le conseiller travaille en lien avec le Demandeur et installe une relation et un plan d'action partagés de bout en bout. Nous posons cependant des alertes sur le temps dégagé, et sur l'accroissement des sollicitations par les DE par la mise en place de trop nombreux moyens de sollicitations (mél agence, courriel, mail.net, 3949, fiches Escalades, visites en ARC...)

Effectivement sur **les 40 agences en test:**

- les conseillers indiquent à 82 % qu'ils jugent utiles les périodes d'accès sur RDV.
- 80 % des Demandeurs se disent satisfaits de la personnalisation des échanges et de la rapidité des réponses.

L'UNSA a interrogé la Direction :

-Dans le cas où plusieurs DE se présentent avec des questions urgentes, comment le Conseiller en Accueil va-t-il répondre aux sollicitations ? y-aura-t-il des agents dédiés à la réception, bien que l'ARC PLACEMENT disparaisse ou est-ce que les DE seront reçus par le MANAC ?

-Qui sera en charge de l'AIC les après-midi (conseiller en AIC, MANAC (REP, DAPE, RRA), contrats aidés, Services Civiques) ?

-Lors de la fermeture, est-ce que les plages de RDV seront uniformisées sur toute l'agence ou est-ce que chaque agent aura la liberté de convoquer à l'heure qu'il souhaite? Dans ce cas le flux de DE sera très important et irrégulier? Quelles consignes et combien de personnes positionnées en AIC pour gérer ce flux (notamment pour les agences de taille importante) ?

-Quels sont les outils à disposition des ELD pour calculer cette charge ? Pourriez-vous nous transmettre ces outils ?

-Où sera fixé le vidéo-portier ? Sera-t-il fixé à proximité immédiate d'un PC afin que l'agent vérifie sur GOA que le DE a bien RDV ?

-Y-aura-t-il un système d'ouverture à distance de la porte? Des aménagements seront-ils effectués dans les agences à double portes automatiques (SAS de sécurité) ?

-Quelle est la consigne donnée si plusieurs DE essayent de rentrer en même temps qu'un DE qui a RDV ?

-Au vu des tests réalisés, quel scénario est envisagé (20 ou 27 heures d'ouverture sur flux) ?

-Les horaires d'ouverture entre MP et LR sont actuellement différentes. Sur quels critères portera l'harmonisation des horaires?

-Dans le cas d'agences multiples (A2S par exemple ou agence Cadres) ; GOA n'étant pas partageable, quelles solutions sont préconisées ?

-Que se passera-t-il dans les agences avec MCEF ?

Nous reviendrons sur ce dossier le mois prochain pour vous apporter les éléments d'organisation régionaux et les réponses apportées par la Direction.



Permanence téléphonique

UNSA :

Vous avez une question ou un problème, vous souhaitez des renseignements ou partager vos idées...

Vos élus et délégués syndicaux UNSA sont à votre écoute :

Le mardi et vendredi, de 9h à 17h, au 05 62 16 78 11 ou en tapant sur vos claviers téléphoniques UNSA Midi- Pyrénées

**Coordonnées
UNSA Pôle Emploi
Midi-Pyrénées
38 bis rue Louis
Plana
31 500 Toulouse**

UNSA CE

L'essentiel à retenir

Le Nouveau Parcours Demandeur d'Emploi NPDE

Ce projet a été voté hier en séance. Le déroulement des actions de formation va donc débuter et le projet NPDE se mettra en place en février 2016.

Le NPDE c'est quoi?

- L'inscription par le biais d'internet, avec la mise en place de la liquidation par des agents GDD dédiés.
- Disparition de l'EID et mise en place d'un entretien de situation dans les 4 semaines qui suivent l'inscription. Seront reçus en entretien de situation, les primo inscriptions, ou les DE n'ayant pas été enregistrés avec une modalité de suivi (soit 30% des EID actuels)
- Mise en place d'un entretien de situation centré sur le diagnostic, entretien assuré par les conseillers en charge d'un portefeuille.
- Après réinscription le DE revient directement en GPF selon sa modalité de suivi déjà enregistrée et devra être reçus dans les 8 semaines après sa réinscription

L'UNSA lors du vote s'est abstenu car « même si nous trouvons cette évolution positive vers une personnalisation et la mise en valeur du diagnostic, point sur lequel l'UNSA a depuis longtemps accentué ses interventions (en CE, en Commission Formation), la mise en place de NPDE se fait sur **un planning d'expérimentation et de formation des agents que nous jugeons trop courts.**

Ce planning ne permet pas de mesurer les évolutions des métiers GDD et Emploi, et leurs impacts.

L'UNSA restera vigilant tout au long de la mise en œuvre du déploiement du NPDE. Nous demandons à ce titre à la direction que des points d'étape du développement, puissent être mis en place ».

Plan de Formation 2014 et 2015

Une commission formation aura lieu semaine prochaine afin d'avoir des éléments de réponse aux questions posées lors du CE.

Projet NPDE. *Quel impact sur le plan de formation 2015 restant?*

Formation NPDE des Managers. *Il est indispensable qu'elle ait lieu en amont de la formation des agents (Ne pas reproduire OTLV et la formation des Managers en fin de déploiement) OTLV? Quid des collègues n'ayant pas suivi la formation? Session de rattrapage? Alors qu'OTLV est un préalable à la formation CEP*

Diagnostic: *41 stagiaires formés en 2015. La formation NPDE ne comblera pas ce besoin Ateliers d'orientation, et module Formation Professionnelle Continue. L'UNSA demande un effort de formation sur ces thèmes. La Direction l'annonce comme un acte majeur. Tuteurs : Les formations Tuteurs doivent être développées car insuffisantes pour couvrir les besoins en agence*

CEP. *Conseil en Evolution Professionnelle. Moins de 200 conseillers formés, alors que nous comptons 300 conseillers et psychologues en charge de l'accompagnement renforcé. De plus l'instruction de juillet 2015 nous demande de former tous les conseillers en charge de la modalité « guidé »*

DIF: *DIF langues demandés et acceptés par la Direction. Quelle position en 2016 sur mobilisation du CPF sur les domaines linguistiques?*



UNSA CE

L'essentiel à retenir



Permanence téléphonique UNSA :

Vous avez une question ou un problème, vous souhaitez des renseignements ou partager vos idées...

Vos élus et délégués syndicaux UNSA sont à votre écoute :

**Le mardi et vendredi,
de 9h à 17h,
au 05 62 16 78 11
ou en tapant sur
vos claviers
téléphoniques
UNSA
Midi- Pyrénées**

**Coordonnées
UNSA Pôle Emploi
Midi-Pyrénées
38 bis rue Louis
Plana
31 500 Toulouse**

Ponts 2016

3 dates retenues (les 2 autres à la main de chacun) :

Le 6 mai 2016

Le 15 juillet 2016

Le 31 octobre 2016

Questions diverses abordées en séance :

CIDC pour la nouvelle région LR MP. Le nouveau CIDC qui gèrera les agents de la nouvelle Région à compter de mars 2016 sera le CIDC d'Avignon. Les salles de formation de Balma et de Montpellier pourront accueillir les stagiaires de LR et MP

IEJ: L'abondement financier du FSE s'arrêtera au 01 janvier 2016. Le dispositif mis en place se poursuit avec les mêmes agents. Cependant les postes en CDD qui compensaient les agents CDI en mission, ne seront plus financés. La compensation de ces postes n'est pas assurée à compter de janvier 2016.

3949-3995

Les appels sur les lignes seront à compter d'octobre gratuits.

Les appels vers le 08 (assistance Pôle Emploi.fr) passeront en appel local

Nouvel Organigramme Direction Régionale

Un nouvel organigramme de la Direction Régionale a été transmis dans le cadre de la fusion des Régions. Les noms des responsables de service seront communiqués en fin d'année 2015