



# POINT CSE

Suite à l'instance CSE du 4 mai 2023

## 1 France travail publication du rapport fait par le haut-commissaire au plan.

A la lecture du rapport il apparaît que la structure Pôle emploi va être la plus impactée. Beaucoup d'incantation qu'on peut résumer à «on fait tout pareil mais en mieux». Demeurent des zones d'ombre et des manques ; rien sur les effectifs et presque rien sur le volet orientation.

La gouvernance est l'objet d'une bataille entre l'état, les collectivités locales, départements, conseil régional, les missions locales et cap emploi.

Reste le volet coercitif qui se renforce avec l'augmentation des contrôles, et le durcissement des conditions d'accès aux allocations chômage, et au RSA. A suivre...

## 2 CVM : les évolutions

CSE 4 MAI 2023 / CVM

### Des évolutions significatives en mars 2023

Depuis l'ouverture de CVM, l'orientation des mails en lien avec l'analyse sémantique automatique se faisait uniquement en direction du CRI.

Cet orientation automatique était parfois incorrecte ce qui constituait un irritant pour les conseillers.

A la fin septembre 2022, cette fonction a d'ailleurs été temporairement désactivée.

Avec la version de mars 2023, l'orientation automatique des mails indemnisation aux conseillers CRI a été réactivée et son équivalent en direction des CDDE a été mise en place.

En cas d'orientation inadaptée le conseiller peut indiquer l'erreur dans l'outil ce qui contribue à faire évoluer et enrichir l'analyse sémantique.

Les mails catégorisés « Actualisation » étaient attribués aux CRI. La version de mars 2023 a installé l'attribution automatique de cette catégorie aux conseillers CDDE.

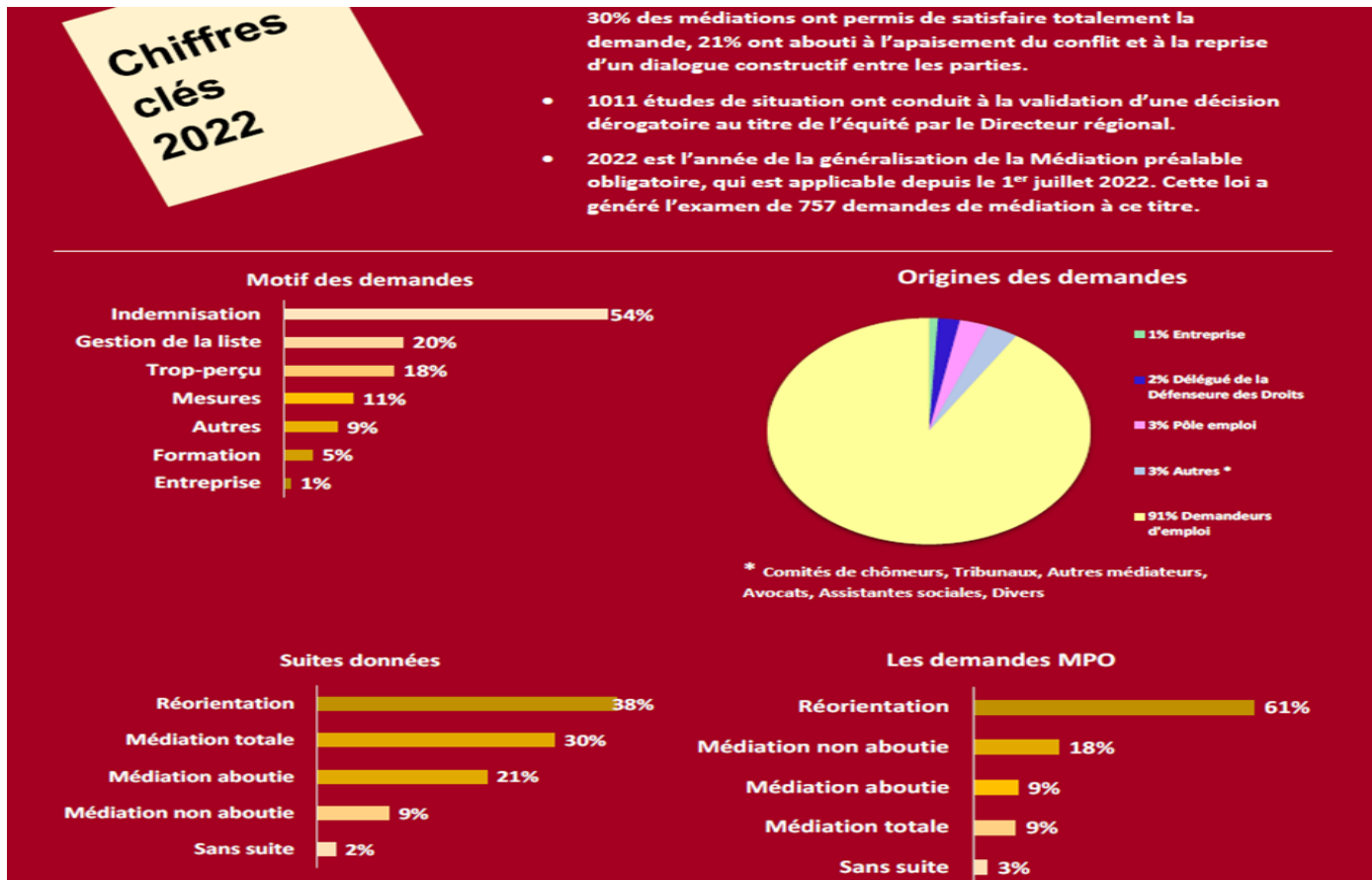
En effet, ces mails « Actualisation » correspondent majoritairement à des questions de 1er niveau proches des questions posées à l'accueil. De plus, si la question dépasse le niveau d'intervention du CDDE, la réaffectation vers le CRI reste possible

**CVM**  
**Les évolutions de la version**  
**de mars 2023**

Le **SNU** depuis des mois demandait une amélioration notamment sur l'orientation des mails. Une nouvelle version est en place depuis mars ... A vivre

### 3 Bilan médiation 2022

Le **SNU** note une augmentation conséquente entre 2021 et 2022 sur le volet indemnisation et sur la gestion de la liste (+10%). Une partie est liée à la loi qui prévoit une médiation systématique avant le tribunal. Pour le reste la nouvelle allocation chômage est responsable de l'augmentation des saisines. A noter que le service a été doté de 2 postes supplémentaires sans doute pour prévoir l'avenir.



## 2. Préjudices financiers

Evolution en 2022 des repères financiers fixés par la DPFCI excluant les reprises d'emploi non déclarées :  
Le montant repère 2022 est de 10 075 500 € (montant atteint en 2021 – 9 159 545€).

Au 31 décembre 2022, le préjudice financier total s'élève à 8,9 M€, dont 5,2 M€ de préjudice évité (soit 59% contre 44% au National).

Il correspond à 723 affaires présumées frauduleuses.

Le préjudice hors reprise d'activité non déclarée est de 6,5 M€.

- 53% des préjudices ont pour origine une détection de l'agence.
- 314 affaires présumées frauduleuses issues des signalements agences ont généré un préjudice de 4 751 405 € dont 67% évité (Préjudice évité : 3 173 361 € /Préjudice subi : 1 578 044 €).

Pour le **SNU** la recherche de fraude sur les entreprises reste le parent pauvre. Les chiffres englobent les fraudes qui concernent les entreprises même si la direction reconnaît que cela nécessiterait un renforcement notamment sur le service aide et mesure seule fraude qui relève des missions de pole-emploi.

Le déploiement est prévu jusqu'en décembre. A priori l'outil évolue forcément en mieux..... A vivre.

## 5 MAP

**PLAN DE RÉAPPROPRIATION**

### La démarche proposée

- 1. S'auto positionner**
  - Mise à disposition d'un outil d'auto-positionnement à destination des conseillers pour leur permettre d'identifier leur niveau de maîtrise des actes métiers dans MAP et les orienter vers les ressources disponibles pour les accompagner.
- 2. Se renforcer**
  - Suite à l'auto-positionnement, un plan personnalisé de réappropriation pourra être élaboré pour chaque conseiller en fonction de son profil utilisateur (régulier, occasionnel ou non utilisateur)
  - Pour cela un ensemble de fiches outils répertoriées par grandes familles d'actes métiers, présentant un exemple de procédure à suivre pour réaliser facilement un acte métier dans MAP sera mis à disposition via la médiathèque.
  - 4 vidéos illustrant des usages de MAP dans des situations de travail susceptibles d'être rencontrés par le conseiller en agence seront aussi disponibles.  
[Exemple d'une vidéo sur l'utilisation de MAP à l'accueil](#)
- 3. Se former si besoin**
  - Les managers pourront également proposer aux conseillers certains modules de formation (ex : L'entretien, MAP et moi, récemment rénové).
- 4. S'entraîner**
  - Pour les conseillers les plus éloignés de MAP, les managers pourront organiser des temps complémentaires dédiés à l'appropriation des fiches outils pour réaliser leurs actes métiers dans MAP plutôt que dans AUDE, afin d'anticiper au mieux la bascule.
  - Les conseillers seront appuyés par des référents MAP tout au long de réappropriation (tutorat, organisation de « challenge MAP » etc.)

Le déploiement est prévu jusqu'en décembre. A priori l'outil évolue forcément en mieux..... A vivre.



## 6 Test sur les conseillers placements chargé de traiter les rejets simples :

### Un test visant à proposer aux DE un service adapté suite à une notification de rejet

#### Eléments de contexte :

Le respect de notre engagement qualité concernant les informations délivrées sur l'allocation auprès de nos demandeurs d'emploi reste à sécuriser.

Le Conseiller Référent Indemnisation n'a pas la capacité à accompagner toutes les notifications en particulier les rejets simples et automatique. En effet, la satisfaction des DE est moins élevée en particulier à l'occasion d'une notification de rejet au moment de l'inscription/réinscription.

Une partie des rejets sont dit « simples » au sens où ils ne mobilisent pas l'expertise d'un conseiller GDD et que leur notification est l'opportunité de renforcer les actions de retour à l'emploi avec l'offre de service adaptée. Les rejets simples couvrent deux types de situation :

- ✓ Le DE n'a pas travaillé suffisamment pour ouvrir des droits
- ✓ Le DE ne peut faire état d'un fin de contrat de travail dans le délai imparti

Dès lors, le test vise à accompagner cette notification par une ressource CDDE sous l'angle de l'accompagnement à la recherche d'emploi.

### 10 sites dans la région vont l'expérimenter

Test mené auprès de 10 agences représentant l'ensemble des territoires :

DT 83 : Cannel Var

DT 84 : Bollene

DT04/05 : Gap Digne Briançon

DTD Provence : AVA et Vitrolles

DTD Marseille : Paradis

DT 06 : Antibes et Nice centre

- ✓ Transmission hebdomadaire d'une liste de DE auxquels a été notifié un rejet simple dans la semaine précédente. Cela représente en moyenne entre 10 et 25 DE par portefeuille CDDE.
- ✓ Les agences pourront cibler les DE qu'elles jugent prioritaires (Jeunes, DE inscrits dans les métiers MET ...) et pour lesquels le conseiller CDDE proposera des actions de retour à l'emploi.
- ✓ Mesure d'impact au travers du retour d'expérience des conseillers et des indicateurs de satisfaction tel que l'IND2.

#### Calendrier :

Démarrage en mai 2023.

Le **SNU** dénonce des mesures qui masquent le manque évident de GDD dans la région. Donc on refait le coup du premier niveau et au passage on rajoute un acte professionnel aux conseillers qui en cas de rejets simples proposeront systématiquement une offre de service. L'expérimentation se déroule uniquement en PACA.

## 7 ASC

Au CSE et à la commission des Activités Sociales et Culturelles du mois d'Avril, vous trouverez ci-joint les éléments concernant les projets proposés et les votes :

### **Carte Off Festival d'Avignon – Avignon (84 état) Projet SNU**

Du 5 au 25 Juillet 2023 – Carte qui donne droit à des réductions sur l'ensemble des spectacles du festival off et sur des monuments à Avignon

Tarif Adulte 15€ et Enfant 10€ – **Prise en charge de 60€** soit un tarif salarié Adulte de **6€** et Enfant de **4€**

### **Festival Jazz des 5 Continents – Marseille (13) Projet SNU**

Le 19 Juillet 2023 – Mucem – 4 concerts – 20 places – Tarif Unique 15€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **6€**

Le 25 Juillet 2023 – Palais Longchamp – Samara Joy et Gilberto Gil & Family – 20 places – Tarif Adulte 30€ et Enfant 15€ – **Prise en charge 60%** soit un tarif salarié Adulte de **12€** et Enfant de **6€**

Le 27 Juillet 2023 – Palais Longchamp – Morcheeba et Selah Sue – 20 places – Tarif Adulte 35€ et Enfant 15€ – **Prise en charge 60%** soit un tarif salarié Adulte de **14€** et Enfant de **6€**

### **Odyssée Sonore – Orange (84) Projet SNU**

Le 14 Septembre 2023 – Théâtre Antique d'Orange – Vidéomapping projeté sur l'ensemble du Théâtre antique avec immersion sonore – 50 places

Tarif Unique 17€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **6,80€**

### **Concert Soirée Sud – Arles (13) Projet SNU**

Le 12 Juillet 2023 – Théâtre Antique d'Arles – Silvia Perez Cruz et Les Egarés (Sissoko, Segal, Parisien, Peirani) – 20 places

Tarif unique 27€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **10,80€**

**Vote : NPPV UNSA ABST CGC      21 Pour**

**A bientôt pour un nouveau « POINT CSE » avec le SNU !**

**N'hésitez pas à nous faire part de vos expériences, questions...  
par mail : [syndicat.snu-paca@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-paca@pole-emploi.fr),**

**afin que nous puissions porter votre voix**

**Pour plus d'info CONTACTEZ nos élus SNU CSE :**

**Sébastien Demaries, Eve Xella, Olivier Peyron,  
Zora Ousahla, Jeannine Ruggieri ,Gérald Cornillad**

**Eric Almagro Représentant Syndical.**