



POINT CSE

Suite à l'instance CSE du 29 juin 2023

1 Alertes SNU : Dépenses publiques : Bercy cible les crédits du ministère du Travail

Baisse des aides à l'emploi, des subventions pour la formation des apprentis ou encore ticket modérateur sur le CPF : le ministre de l'Economie persiste et signe. En attente des arbitrages.

La baisse du taux de chômage en France ouvre la voie, selon Bercy, à des économies en matière d'incitations à l'embauche. "Nous continuons à soutenir massivement l'emploi, observe Bruno Le Maire. C'était légitime quand il fallait faciliter le retour à l'emploi. Mais quand le taux de chômage diminue, le coût des aides à l'emploi doit diminuer." Le gouvernement juge "possible" de réduire l'implication de l'Etat dans le financement de l'apprentissage et entend "responsabiliser" les salariés en leur faisant payer en partie leurs formations quand ils utilisent leur compte personnel de formation (CPF). Le montant des gains espérés n'a pas été détaillé.

Pour le SNU la dépense publique fait l'objet de choix stratégiques. Visiblement l'armée et les forces de l'ordre font l'objet d'attentions particulières au détriment de l'éducation (manque 15% d'enseignants pour la rentrée 2023, l'emploi (Baisse de budget) et la santé (durcir les règles de l'arrêt maladie).

Nouveau bandeau d'accueil

Nous rencontrons des difficultés depuis la mise en place du nouveau bandeau d'accueil. Une fois de plus les agents ont découvert vendredi 9 Juin en réunion de service que le bandeau d'accueil allait être modifié pour une mise en application le lundi 12 juin. Nous déplorons le manque d'anticipation de l'établissement et la mise en difficulté des agents en situation de réception public ce jour-là. Nous demandons à la Direction, qu'à minima, une anticipation soit réalisée à chaque nouvelle version pour permettre son assimilation et ne plus mettre en difficulté les collectifs de Pôle Emploi.

Il en a été fait part au DT en réunion représentant de Proximité et celui-ci n'avait pas de retour, du terrain, à ce sujet mais allait se renseigner.

Réponse de la direction : Comme d'habitude avant la stabilisation du logiciel c'est les collègues qui sont des « cobayes » pour faire remonter les anomalies. Un document a été produit par la DR avec des pages qui parlent de solutions de contournement. En attendant les améliorations, bon courage ! A suivre

Belle de mai

Concernant le projet ADRIANA / Porte d'Aix (relogement de l'effectif complet Saint Charles et d'une partie de Belle de Mai) nous apprenons qu'à ce jour, le bail de la nouvelle agence n'est toujours pas signé : les discussions entre le bailleur et les services de la DR se poursuivent...

La direction admet un problème de signature de bail avec le propriétaire. Résultat pour l'instant les opérations sont gelées. Le personnel est toujours dans l'incertitude

Ce projet a été présenté en CSE avec un optimisme affiché par la direction. A suivre

2 France Travail : Problème avec les missions locales, les conseils régionaux, les conseils départementaux etc. La direction nous déclare ne pas avoir d'information sur France Travail, hors les revues de presse démontrent le contraire. Pas une semaine sans une nouvelle polémique au sujet de la création de France travail. **Six présidents de mission locale lancent une pétition contre le projet France Travail pour une "relation égalitaire"**

Six présidents de mission locale ont lancé une pétition pour interpeller Emmanuel Macron quant à leurs inquiétudes au sujet du projet de création de France Travail. Ils déclarent, dans ce texte adressé au président de la République, que l'autonomie des missions locales "doit être renforcée par une relation égalitaire avec le futur opérateur de France Travail et doit se concrétiser par une présence automatique de ces structures à toutes les échelles de gouvernance". D'après Wendy Lafaye, présidente de l'Amilaura, la "mise sous tutelle des missions locales reste camouflée".

Wendy Lafaye, présidente de l'association des missions locales d'Auvergne-Rhône-Alpes et cinq élus locaux présidents de missions locales (1) ont lancé, mercredi 21 juin 2023, une pétition sur le site change.org pour faire part de leurs inquiétudes quant à la réforme consistant à remplacer Pôle emploi par un nouvel opérateur de l'État baptisé France Travail, et à créer en parallèle un réseau du même nom pour mieux coordonner les acteurs du service public de l'emploi et les collectivités locales. Elle a recueilli lors de son jour de lancement 245 signatures.

POUR "UNE RELATION ÉGALITAIRE AVEC LE FUTUR OPÉRATEUR DE FRANCE TRAVAIL"

Dans un texte adressé à Emmanuel Macron, ils indiquent que "s'il est important de conserver aux missions locales leur autonomie ; celle-ci doit être renforcée par une relation égalitaire avec le futur opérateur de France Travail. Cela doit se concrétiser notamment par une présence automatique de nos structures à toutes les échelles de gouvernance, au sein des comités de pilotage de France travail."

"Nous avons toujours l'impression que notre voix n'est pas portée. Nous avons pourtant joué le jeu depuis le début des concertations. Malheureusement, aucune de nos propositions n'est reprise", précise à AEF info Wendy Lafaye. Selon elle, la première doléance des missions locales serait d'être le point d'entrée du public jeune dans le futur France Travail. "L'objet initial de France Travail est de clarifier les missions et les rôles de toutes les organisations. Pour l'instant, on passe à côté", poursuit la présidente de l'Amilaura, également présidente déléguée de la mission Locale Clermont Métropole & Volcans.

UN ALGORITHME QUI POSE TOUJOURS QUESTION

Alors que le ministère du Travail a évoqué la mise en place d'un test de diagnostic pré-orientation, les lanceurs de la pétition expliquent qu'ils "mesurent le risque d'augmentation du non-recours aux droits qu'engendrerait une trop grande mobilisation des outils numériques". "Avec cela, le risque est que les métiers des missions locales disparaissent. Notre mise sous tutelle reste camouflée, même après les premières modifications d'amendements", avance Wendy Lafaye.

Vincent Auzas, président de la mission locale Ardèche Méridionale - Eric Chevalier, président délégué de la mission locale du Pays d'Aix - Jean-Patrick Gille, président de la mission locale de Touraine - Céline Charaix, présidente de la mission locale Argenteuil Bezons - Christian Walter, président délégué de la mission locale pour les jeunes du Val d'Allier

3 Bilan CEJ

Les principaux résultats 2022

Avec 24 197 entrées dans le dispositif entre le 1er mars et le 31 décembre 2022, c'est-à-dire un résultat de près de 6% supérieur à l'objectif régional fixé pour 2022 et un taux de sortie vers l'emploi de 70% tous contrats et de plus de 40% en emploi durable, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur affiche un résultat supérieur à la moyenne nationale.

En détails, et par opérateur, 15 114 entrées soit 105% de l'objectif des missions locales et 9083 entrées soit 107,4% de l'objectif de pôle emploi.

Au plan qualitatif, nous observons des résultats encourageants: les bénéficiaires sont particulièrement jeunes (près de 68% de moins de 22 ans contre 66,5% au niveau national), avec une forte proportion de non diplômés (45%), et la part des résidents en quartiers Politique de la Ville est de même de 3,1 points supérieure à la proportion nationale (21,4% contre 18,3%).

Plus de 80% des jeunes concernés ont bénéficié d'une ouverture d'allocation. *

Enfin, l'objectif minimum de 15 heures hebdomadaires d'accompagnement intensif a été respecté, et la formation (notamment la formation certifiante) a été largement mobilisée.

Les résultats globalement sont bon, soyons vigilants sur ce qui préfigure France Travail.

4 Programme accueil et relations usagers

Rappel des motivations du programme Accueil et Relations Usagers Pourquoi une amélioration de l'accueil et de la relation usagers est-elle aujourd'hui nécessaire ?

Pour améliorer l'image de Pôle emploi et la confiance de l'utilisateur

En visant un accueil « zéro défaut » renvoyant une image professionnelle et efficace suscitant la confiance des usagers.

Pour augmenter la valeur délivrée à l'accueil

En réaffirmant les bases (qualité des réponses, attitudes de services...) et en apportant plus de valeur à l'accueil (visibilité du marché du travail, aller au-delà de la demande, traçage et suivi des interactions à l'accueil)

Pour diminuer les tensions à l'accueil

En traitant les irritants impactant nos usagers et conseillers (transmission de documents, difficultés d'identification, incompréhension des courriers...)

Pour améliorer l'expérience de nos usagers et préserver le temps des conseillers

En favorisant l'auto-délivrance d'informations et de services pour les DE les plus autonomes et en tenant mieux comptes des forces et faiblesses intrinsèques des canaux pour guider les DE afin qu'ils sollicitent le canal le plus approprié par rapport à leur besoin ou leur situation

Pour préparer la mise en œuvre de France Travail

En tirant parti du décalage du projet stratégique à 2024, franchir un pas dans le domaine de l'accueil qui sera clef pour ce nouvel opérateur

Etat des lieux

Les chiffres essentiels de l'accueil (1/2)

Volumétrie

Le canal digital (web + appli) est le principal point de sollicitation de Pôle emploi (~920 millions de visites annuelles) devant le mail à un conseiller (~27 millions de mails), l'appel au 3949 (16,1 millions d'appels), la visite en agence (4,1 millions) et la prise de rdv en ligne (~1 million, dont ~225 000 annulés)

Motifs

Le 1^{er} motif de contact, sur tous les canaux, concerne la gestion des droits. La part des contacts liée au placement est comparativement plus forte à l'accueil en agence que dans les mails ou au téléphone.

Charge

En termes de charge pour les conseillers, le mail est le canal le plus important (48% de la charge accueil – source comptabilité analytique) du fait du volume, mais aussi du temps de traitement unitaire qui est estimé à 9 minutes. Le poids de l'accueil physique est de 42% et celui du téléphone de 10% (source planification).

Satisfaction

Les services digitaux obtiennent une satisfaction de 93% (baromètre demandeurs d'emploi), devant l'accueil physique (88,5%), le téléphone (79,3%) et le mail (78,8%) (enquêtes locales de satisfaction).

Itération

La gestion des droits qui est le principal motif de contact est aussi celui qui génère le plus d'itérations. Le courriel est le canal qui génère le plus de réitération avec 29%, suivi du téléphone (23%) puis de la visite en agence (14%)

Baucoup de préconisations et une tentative d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées par les collègues sur un poste parmi les plus sensibles. Malheureusement rien sur les fondamentaux : la formation et les effectifs. En gros faire ce qu'on fait déjà mais comme à France travail en mieux !

5 ASC

Suite au CSE le point sur les Activités Sociales et Culturelles du mois de Juin, vous trouverez ci-joint les éléments et les votes concernant les projets proposés :

Delta Festival – Marseille (13)

Du 23 au 27 Aout 2023 – Festival de musique sur les plages du Prado, **250 artistes, 5 scènes ouvertes**, villages thématiques, ateliers... A partir de 16ans

Pass 1 jour – 20 places – Tarif Unique 56€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **22,40€**

Pass 2 jours – 20 places – Tarif Unique 100€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **40€**

50 Cents – Nice Nikaia (06) Projet SNU

Le 21 Octobre 2023 – Concert de **50 Cents** au Palais Nikaia de Nice – 20 places
Tarif Unique 56,50€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **22,60€**

Cours de Pâtisserie - Marseille (13) Projet SNU

Le 14 Octobre 2023 – Cours de Pâtisserie – **Tropézienne et Dunes** – 2 groupes de 9 personnes (9h30 et 14h30)
Tarif unique 60€ – **Prise en charge CSE de 60%** soit un tarif salarié de **24€**

Colonies Vacances Toussaint – Sainte Tulle (04) et Rome (Italie) Projet SNU

Sainte Tulle :

Du 23 au 27 Octobre 2023 – **Colonie pour les 6 – 12 ans**, transport en bus, pension complète – Activités natures et sportives, accrobranche, parc animalier, parc aventure – 15 places
Tarif Unique avec assurance 520€ – **Prise en charge fixe CSE de 100€ et coef** soit un tarif salarié de **126€ à 315€** en fonction du coefficient familial

Rome :

Du 23 au 27 Octobre 2023 – **Colonie pour les 11 – 17 ans**, transport en avion, pension complète en structure hôtelière, repas midi et soirs – Rome Antique, baroque et chrétienne (Vatican), visites guidées – Déplacements à pied ou transport en commun, 1 encadrant pour 8 enfants avec BAFA et 1 avec AFPS – 15 places
Tarif Unique avec assurance 785,20€ – **Prise en charge fixe CSE de 150€ et coef** soit un tarif salarié de **190€ à 476€** en fonction du coefficient familial

La commission a également validé **3 conventions de partenariat (Xfd, Watergliss et Club Ultra)**

Vote : CGC contre UNSA abst 18 POUR

Délibération fin d'année : Comme chaque année électorale il n'y aura pas d'arbre de Noël. En conséquence nous demandons une distribution à tous les agents de chèques vacances pour un montant de 60 euros en prenant en compte les contraintes budgétaires.

Vote : 22 POUR UNSA Abst

Le commissaire aux comptes certifie les comptes du CSE pour l'exercice 2022.
Le **SNU** et la majorité de gestion s'en félicite !

Principes et conventions générales

Les comptes de l'exercice clos ont été élaborés et présentés conformément aux règles comptables dans le respect des principes prévus par les articles 121-1 à 121-5 et suivants du Plan Comptable Général.

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base : continuité de l'exploitation, permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre, indépendance des exercices, conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

Vote : 17 POUR ABST UNSA CONTRE CGC sur 26 votants



LE SNU PACA vous souhaite de bonnes vacances et bon courage à ceux qui restent !

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,

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.