



# POINT CSE

Suite à l'instance CSE du 7 septembre 2023

## 1 Déclaration SNU :

10 millions de dossiers hackés sur le dark net le **SNU** demande à la direction de plus amples informations : la direction explique que c'est un prestataire qui est à l'origine de perte de données. Il s'agit de patronymes et de numéros de sécurité sociale. Pour le **SNU** la question de la sous traitance et de la sécurisation informatique reste posée.

**Le projet de relogement « Adriana »** est toujours en cours, la DR n'a pas d'informations supplémentaires à ce jour. Les collègues concernés (près de 200 agents) attendent ! Adriana devient l'arlésienne.

## 2 Consultation sur :

Le projet de création d'un site bi localisé Ouest Provence regroupe les sites d'Istres et Miramas. Le dossier a été présenté au CSE de juillet (voir le point CSE de juillet sur le site SNU PACA). Nous pensons que les deux sites doivent rester des sites de plein exercice et non pas devenir bi localisés. De plus il est question de suppression de postes. Pour ces raisons le **SNU** vote **contre**.

## 3 Consultation sur :

L'installation et le déploiement des systèmes de sécurité sur les sites : le **SNU** vote **pour** le renforcement de la sécurité des agents même si cela ne résoudra pas toutes les problématiques, souvent liées aux réformes gouvernementales comme l'assurance chômage qui pénalise durement une partie de la population déjà en grande difficulté. Voir point CSE de juillet sur le site

## 4 France Travail :

L'examen du projet de loi est prévu à l'automne. Pas d'information supplémentaire. Les zones d'ombre persistent sur le budget, les effectifs et les moyens. Le **SNU** organise une HMI nationale en Visio sur le sujet le **10 octobre prochain**.

## 5 CSP :

Le dispositif est maintenu jusqu'en 2024. Rappel 60 % des dossiers sont traités par des organismes sous-traitants.

## 6 Contrôle interne :

43% des contrôles interne sont contestés par les collègues notamment sur l'indemnisation et obtiennent l'abandon et la rectification des conclusions du contrôle. Nous passons du contrôle local en interdépartemental et bientôt en interrégionale.

74 contrôleurs dans la région.

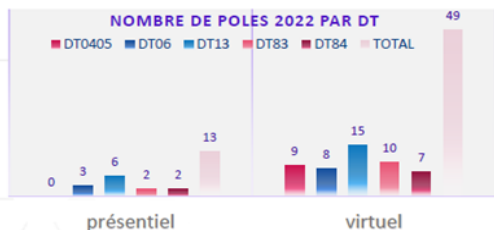
## Participation aux pôles croisés

VOLET GDD

Les pôles de contrôle sont **interdépartementaux**.  
Les contrôleurs traitent de manière aléatoire des dossiers de toute la région.

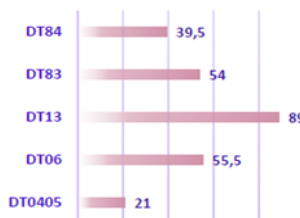
62 jours de pôles

- 21% en présentiel 13 journées
- 79% via TEAMS 49 journées



74 contrôleurs  
sont intervenus en pôle

- entre 1 et 7,5 jours, soit 259 j/h
- Détail j/h par DT :



4 791

- contrôles réalisés

La Direction de la Performance et la Direction des Opérations ont souhaité sécuriser les contrôles en lien avec l'IND3bis en mettant en place, à partir du mois d'avril, une vérification par les EAR des non conformités détectées pendant les pôles

## Participation aux pôles placement

VOLETS CDE CDDE ET GDD

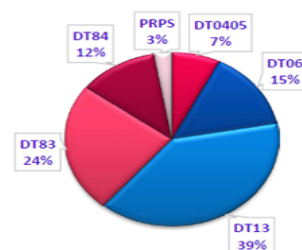


7 références  
de contrôle mises en œuvre  
soit 1 368 contrôles

35 contrôleurs  
sont intervenus en pôle  
entre 1 et 6 jours, soit 74,5 j/h

11 jours  
de pôle via TEAMS

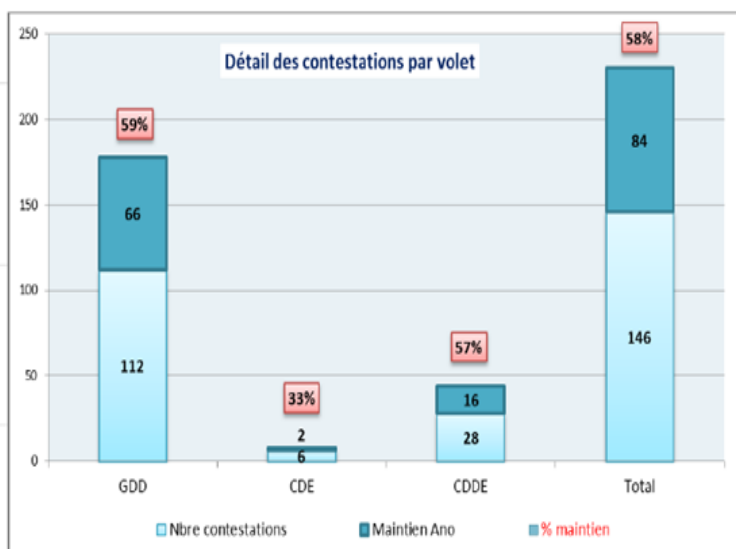
Participation en % par DT et service



Les pôles de contrôle sont **interdépartementaux**.

Les résultats et les analyses des pôles spécifiques font l'objet d'un compte rendu sous la forme de ZOOM, disponibles dans l'intranet MRCI.

## Détail des contestations 2022 par volet



En 2022, **146** fiches ont été contestées.

**84** fiches ont eu leurs non conformités confirmées suite à contestation, soit un taux de maintien de l'anomalie de **58%**.

Rappel : les fiches de contrôle sont contestables pendant les 25 jours qui suivent le contrôle (au lendemain de la 1<sup>ère</sup> validation).

## Nouveautés et évolutions 2023 :

### Changements sur le guide du contrôleur :

- DAL AC Admission-Rejet-Reprise : modalités de clôture des fiches de contrôle (IFI imposé en cas de non redressement du dossier)

**Pôles de Contrôles Croisés inter-régions :** concerne l'ouverture de droit uniquement et sur un volume déterminé par le National

### Actualisation du COCI :

Le cadre opérationnel du contrôle interne a fait l'objet d'un travail de refonte visant à réaffirmer les rôles des acteurs

**Relais du contrôle interne : le RM est sollicité en tant que relais du contrôle interne (2 personnes possible avec le REA)**

### Nouvelles références 2023 :

- Contrôler la décision d'admission AC hors A8/A10 avec présence de PNDS
- Contrôler le deuxième paiement de l'ARCE
- Contrôler le traitement des renouvellements ASS
- Contrôler l'inscription des DE de nationalité française avec des NIR non certifiés
- Contrôle des CVM
- Contrôler le traitement de la réclamation liée à la sanction
- Contrôler la légalité des offres

## 7 Service public plus

### PROCESS

Chaque agence et la plateforme téléphonique a réalisé une **autoévaluation croisée** (sur une autre agence de son territoire) entre le 1er septembre 2022 et le 15 novembre 2022.

Ce déploiement a été réalisé en plusieurs phases avec l'accompagnement du service Qualité :

- **Appropriation** auprès des 154 Observateurs et 6 CMDT Qualité (éléments de contexte, méthodologie, outil de saisie PANDA),  
*9 sessions de 2 heures*
- **Préparation** préalable à l'Autoévaluation pour partager et s'approprier les éléments nécessaires à l'Observation,  
*Mobilisation des 154 Observateurs pendant de 2 heures*
- **Réalisation** des Autoévaluations sous forme d'observations/interviews des actes métiers concernés,  
*Mobilisation des 154 Observateurs pendant de 7.30 heures*
- **Saisie** des rapports sous PANDA EDS.  
*60 saisies de 2 heures*

**Ces dispositifs sont réalisés dans le cadre d'observations des pratiques collectives en aucun cas dans le cadre d'évaluations individuelles d'agents.**

Les engagements de service Pôle emploi (EDS) représentent la « promesse » de la qualité de service faite aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

La démarche des engagements de service soutient les orientations stratégiques de Pôle emploi et garantit dans le même temps le maintien d'un socle de qualité des services délivrés et de la relation avec les usagers.

Ces engagements doivent contribuer à pérenniser les fondamentaux de la relation de service.

2022 a été consacrée à la mise en œuvre du dispositif d'évaluation des Engagements de Service , et portait sur 5 engagements :

#### Demande d'emploi

Eng 2 : Des conseillers sont à votre écoute et vous répondent de manière adaptée en agence, au 3949 ou par mail en limitant votre attente

- Lorsque vous envoyez un mail à votre conseiller référent, il vous répond dans les deux jours ouvrés
- Lorsque vous vous identifiez au 3949, nous vous répondons dans les 3 minutes.

Eng 3 : Suite à votre inscription et lors de tout changement de situation, Pôle emploi s'engage à vous informer sur votre allocation et ses évolutions en fonction de votre situation.

#### Entreprise

Eng 8 : Des conseillers dédiés aux entreprises sont à votre écoute et s'engagent à répondre à votre besoin dans les meilleurs délais :

- Lorsque vous envoyez un mail à votre conseiller en charge des entreprises, il vous répond dans les 24 heures ouvrées,
- Vous pouvez contacter facilement nos conseillers en charge des entreprises, grâce à notre ligne téléphonique dédiée.

Eng 9 : Lorsque vous déposez une offre, Pôle emploi s'engage à vous proposer des solutions adaptées à vos besoins, en cohérence avec le marché du travail.

Eng 10 : Si vous rencontrez des difficultés de recrutement, votre conseiller réalise un diagnostic approfondi de votre besoin, pour vous proposer des solutions alternatives dans un délai défini avec vous.

## VISION REGIONALE PAR TYPOLOGIE DE CONSTATS et PAR ENGAGEMENT

785 constats ont été relevés sur tous les sites de la région pour les 5 engagements de service avec une part plus importante de points de progrès.

Bien que représentant 28% des constats, il est à noter qu'à la lecture des commentaires associés, certains Points Forts relèvent plus de l'attendu dans la délivrance du service plutôt qu'une application notable de l'engagement ; le strict respect de l'engagement de service n'est pas un Point Fort.

Même si les axes de progrès ne génèrent pas la mise en place de plan d'action, ils ont une part considérable quelque soit l'engagement.

L'engagement 2 recense le plus grand nombre de points d'amélioration (axes de progrès et points sensibles). Il en est de même pour le volet entreprise sur les engagements 9 et 10.

Les attitudes de service qui sont nécessaires à l'amélioration de la délivrance de nos services auprès du public et au respect de nos engagements de service ont également une part non négligeable d'axe de progrès.

**Point Fort** : Bonne application notable de l'engagement de service confirmée par un résultat au-dessus de la cible et/ou améliorations probantes qui se révèlent particulièrement efficaces

**Axe de Progrès** : Engagement atteint, cependant une amélioration dans la mise en œuvre et/ou du résultat est encore possible

**Point Sensible** Engagement atteint, cependant une faiblesse ou une dérive d'application ou de résultat présente un risque qui, si aucune action n'était entreprise, engendrerait un écart : **déclenche la mise en place d'un plan d'action**

Le dispositif d'évaluation comprend également dans ses constats « l'Ecart », qui est un non respect du référentiel Qualité ou de l'engagement de service. Pour l'année 2022, aucun écart n'a été rédigé par les observateurs.

	POINTS FORTS		AXES DE PROGRES		POINTS SENSIBLES	
EDS 2 Facilité à obtenir une réponse	40	24,7%	62	38,3%	60	37,0%
EDS 3 Information sur l'allocation	31	25,0%	53	42,7%	40	32,3%
EDS 8 Facilité à obtenir une réponse	30	32%	31	33,3%	32	34,4%
EDS 9 Proposition de Services (lors du dépôt d'offre	30	24%	48	37,8%	49	38,6%
EDS 10 Proposition de Service (si difficultés de recrutement)	22	19%	53	46,5%	39	34,2%
Attitudes de Service	51	37,8%	79	58,5%	5	3,7%
Amélioration Continue	17	56,7%	12	40,0%	1	3,3%
TOTAL	221	28,2%	338	43,1%	226	28,8%

Certaines agences ont souhaité étendre leur périmètre d'observation sur d'autres engagements

Le **SNU** ne conteste pas la volonté d'amélioration des services de Pôle emploi. Toutefois il en résulte un malaise car le sentiment général des citoyens est que depuis plusieurs années on assiste à une lente dégradation par manque d'effectifs et de moyens.

## 8 RPS

### Les RPS : un des risques professionnels

Une probabilité de dysfonctionnements/tensions factuels liés au travail et aux relations inter personnelles...

...ayant pour conséquences des troubles psychosociaux



Causes possibles

- Stress
- Burn out
- Conflit
- Harcèlement
- Etc.

Ne pas confondre facteurs de risque (causes) et troubles (conséquences)

## Les principes d'évaluation des RPS

- **Questionnaire avec validité psychométrique** : 37 items (+ 2 questions qualitatives) définis par le Laboratoire de Psychologie et d'Ergonomie Appliquées de l'Université Paris Descartes couvrant 6 dimensions pertinentes pour Pôle emploi :

- Soutien organisationnel
- Changements
- Charge de travail
- Collectif de travail
- Adéquation
- Problèmes informatiques

Questions qualitatives : « Prenez quelques secondes pour penser à vos conditions de travail au cours des deux derniers mois. Pensez notamment aux situations positives ET négatives qui ont été sources de bien-être ou de stress au travail. »

- **Administration par les établissements ou un prestataire** via outil de questionnaire en ligne anonyme





A part un nouveau questionnaire et un rythme annuel à triennal. L'avenir des RPS est malheureusement à prévoir à la hausse. A suivre

## 9 XP BRSA

La commission CSSCT mandatée par le CSE a investigué sur les 2 sites de Marseille où l'expérimentation BRSA est mise en place. Ci-dessous les conclusions de la commission.

### CONCLUSION

**Ces premiers travaux ont permis aux membres de la CSSCT PACA d'étudier les impacts de l'expérimentation BRSA sur les conditions de travail des agents de Marseille Pharo et Blancarde.**

L'expérimentation présentée au CSE du 9 mars 2023 a démarré sur des principes et objectifs généraux, sans méthodologie, outils et organisation précis, ces derniers ayant fortement évolué pendant le déploiement. Le « apprendre en marchant » qui, selon la direction est le propre d'une expérimentation, avec la configuration du projet, s'est révélé source de difficultés pour tous les agents concernés.

Au regard des alertes présentées dans ce document, nous constatons, dans le cadre du déploiement et de l'accompagnement de l'expérimentation, un manque d'information et de communication, à la fois auprès des conseillers sur l'expérimentation et auprès des collectifs des sites de Pharo et Blancarde.

Il est à noter que les agents n'ont pu bénéficier des formations spécifiques à l'expérimentation et que la direction a eu recours pour l'expérimentation à des personnes en CDD, des conseillers non expérimentés et/ou non formés au métier de conseiller à l'emploi.

Le déploiement de l'expérimentation à iso-effectif sur le bassin marseillais, qui est déjà pénalisé par un manque d'effectifs, a amputé le bassin d'une partie de ses agents affectés à l'expérimentation.

L'ampleur de cette expérimentation, au regard de la volumétrie des allocataires du RSA dans les 5ème et 7ème arrondissements et des changements d'organisation du travail pour bon nombre d'agents, ne peut être que source de surcharge de travail, d'épuisement professionnel, de pression temporelle, de déstabilisation, de perte de sens, de conflit de valeur...

L'objectif présenté pour le diagnostic enrichi partagé « d'instaurer la relation de confiance entre la personne et le professionnel » et le bénéfice attendu d'« une orientation partagée avec la personne et les professionnels concernés » ne paraissent pas d'actualité, l'accompagnement des allocataires du RSA étant construit sur un principe d'obligation, qui est, de ce fait, en contradiction avec le rôle du conseiller en évolution professionnelle et le principe de co-construction du parcours.

Enfin, les objectifs poursuivis par l'expérimentation, d'« une plus grande marge de manœuvre dans l'accompagnement » et d'« une pratique plus agréable au quotidien » pour les conseillers, sont loin d'être atteints.

**La CSSCT poursuivra ses travaux dans le cadre du suivi du déploiement de l'expérimentation BRSA Bouches du Rhône, conformément au mandatement du CSE A suivre.**

## 10 Effectif CDI/CDD par métier PACA

par type de contrat

misés à jour SIR+

Territoires	Affectation	Total CDI inscrits	ELD		Conseil, Appui à la relation de service, Projet appui pilotage (APE, DT), Communication (DT)				CDD			Total général
			Managers	Référents métiers	Conseillers	Psychologues	Gestionnaires appui	Autres	Total CDD inscrits	CDD accroissement d'activité	CDD remplacement	
DT 0405	APE Briançon	30	3	1	24	1	1		3	2	1	33
	APE Digne	53	4	2	41	2	4		5	1	4	58
	APE Gap	62	4	2	53	1	2		7	2	5	69
	APE Manosque	51	7		41	1	2		5	1	4	56
	DT Alpes	9	1	1				7	1	1		10
<b>Total DT 0405</b>		<b>205</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>159</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>226</b>
DT 06	APE Antibes-Sophia	75	7	2	57	2	7		5	1	4	80
	APE Cagnes sur Mer	58	5	2	47	1	3		3		3	61
	APE Cannes	73	6	2	60	1	4		9	4	5	82
	APE Grasse	57	5	2	47	1	2		4	1	3	61
	APE Le Cannet	60	6	2	49	1	2		4	1	3	64
	APE Menton	42	4	1	34	1	2		4	2	2	46
	APE Nice Centre	97	8	2	77	2	5	3	7	1	6	104
	APE Nice Est	58	5	1	47	1	3	1	4	1	3	62
	APE Nice La Trinité	46	4	2	37	1	2		3	2	1	49
	APE Nice Nord	55	6		44	1	4		7	2	5	62
	APE Nice Ouest	92	9	2	73	3	4	1	10	3	7	102
DT Alpes-Maritimes	19	4		3			12	0			19	
<b>Total DT 06</b>		<b>732</b>	<b>69</b>	<b>18</b>	<b>575</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>60</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>792</b>
DT 13	DT Bouches-du-Rhône	37	8	1	7			21	1	1		38
DT 13 MARS	APE Mar Belle de Mai	121	13	5	95	2	5	1	31	3	28	152
	APE Mar Blancarde	73	6	2	60	1	4		7	1	6	80
	APE Mar Cap Pinède	59	6	2	47	1	2	1	13	1	12	72
	APE Mar Carré Gabriel	59	7	2	45	1	3	1	15	2	13	74
	APE Mar Château Gombert	72	7	1	58	2	3	1	9		9	81
	APE Mar La Valentine	55	7	1	42	1	3	1	8		8	63
	APE Mar Moureplane	51	6	2	40	1	2		12		12	63
	APE Mar Paradis	65	7	3	48	2	4	1	10	2	8	75
	APE Mar Pharo	39	4		33	1	1		6	2	4	45
	APE Mar Pont de Vivaux	88	7	3	72	2	4		14	1	13	102
	APE Mar Saint Charles	46	6		37	1	2		9	1	8	55
<b>Total DT 13 MARS</b>		<b>728</b>	<b>76</b>	<b>21</b>	<b>577</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>134</b>	<b>13</b>	<b>121</b>	<b>862</b>

Territoires	Affectation	Total CDI inscrits	ELD		Conseil, Appui à la relation de service, Projet appui pilotage (APE, DT), Communication (DT)				CDD			Total général
			Managers	Référents métiers	Conseillers	Psychologues	Gestionnaires appui	Autres	Total CDD inscrits	CDD accroissement d'activité	CDD remplacement	
DT 13 PROV	APE Aix Galice	78	8	3	61	2	3	1	10	1	9	88
	APE Aix Vallée de l'Arc	80	8	2	64	2	4		10		10	90
	APE Arles	68	6	1	55	2	3	1	6	2	4	74
	APE Aubagne	61	5	2	50	2	2		6	1	5	67
	APE Chateaufrenard	45	5	1	37	1	1		3		3	48
	APE Gardanne	46	4	2	36	1	3		3		3	49
	APE Istres	50	5	2	40	1	2		4		4	54
	APE La Ciotat	36	4	2	28	1	1		4	1	3	40
	APE Marignane	47	5	2	35	1	4		8		8	55
	APE Martigues	60	7	2	49	2	2		13	2	11	73
	APE Miramas	33	3	1	25	1	2	1	2	2		35
	APE Salon de Provence	69	7	2	54	2	4		7		7	76
	APE Vitrolles	47	5	1	38	1	2		5	1	4	52
	<b>Total DT 13 PROV</b>		<b>720</b>	<b>72</b>	<b>23</b>	<b>572</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>71</b>
DT 83	APE Brignoles	57	7	2	45	1	1	1	7	1	6	64
	APE Draguignan	58	6	2	47	1	2		6		6	64
	APE Fréjus	44	5	2	35	1	1		3		3	47
	APE Golfe de Saint Tropez	41	4	1	34	1	1		5	1	4	46
	APE Hyères	58	6	2	46	1	3		6	2	4	64
	APE La Garde	64	6	2	51	2	3		9		9	73
	APE La Seyne	50	5	2	40	1	2		5	1	4	55
	APE Le Cannet Var	37	4	2	29	1	1		3	1	2	40
	APE Saint Maximin	34	4	1	27	1	1		3	1	2	37
	APE Saint Raphaël	39	4	2	31	1	1		6	2	4	45
	APE Six Fours	55	5	2	44	1	3		5		5	60
	APE Toulon Foch	56	5	2	45	1	2	1	6		6	62
	APE Toulon La Rode	67	7	2	53	1	3		8	1	7	75
	DT Var	21	6		2			13	1			22
<b>Total DT 83</b>		<b>681</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>529</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>11</b>	<b>62</b>	<b>754</b>
DT 84	APE Apt	22	3	1	17	1			4	3	1	26
	APE Avignon Joly Jean	89	9	1	74	1	3	1	12	5	7	101
	APE Avignon Réalpanier	71	7	2	59	1	2		9	2	7	80
	APE Bollène	36	4	1	29	1	1		3	2	1	39
	APE Carpentras	73	7	2	59	1	3	1	10	2	8	83
	APE Cavailon	54	6	1	43	1	3		5		5	59
	APE Orange	55	5	2	44	1	3		5	1	4	60
	APE Pertuis	37	4	1	29	1	2		4	1	3	41
	DT Vaucluse	16	4		2			10	1	1		17
<b>Total DT 84</b>		<b>453</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>356</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>506</b>
<b>Total général</b>		<b>3556</b>	<b>367</b>	<b>104</b>	<b>2775</b>	<b>74</b>	<b>154</b>	<b>82</b>	<b>423</b>	<b>77</b>	<b>346</b>	<b>3979</b>

Le **SNU** continue de demander des renforts en effectif au vu de l'augmentation de la charge travail.

