



# POINT CSE

Suite à l'instance CSE du 17 octobre 2023

1 Le **SNU** demande à faire le point sur le niveau de sécurité renforcé suite aux événements grave de ses derniers jours. (Conflit Israël Palestine, attentat.....)

La **direction** nous informe que le réseau est sensibilisé avec l'application de l'ordonnance de 2015 qui concerne les services publics. Elle appelle également les managers à être vigilants sur un sujet clivant qui traverse la société française et donc les personnels.

2 Le **SNU** alerte sur les remontées des GDD qui pointent les limites de la mutualisation et constatent un manque criant d'effectif.

La direction annonce une vague de CDIisation sur ces postes en fin d'année. A suivre

## 3 Information en vue d'une consultation sur le projet d'harmonisation du management des équipes MRS sur les territoires de Provence et des Alpes-Maritimes

### PROJET

Le projet d'ajustement vise à unifier au sein d'une même équipe et sous la responsabilité d'un manager identifié les activités de recrutement innovant. En pratique, cela se traduit par :

- Sur Provence, l'identification d'un manager d'équipe de l'agence de Ouest Provence comme manager en charge de l'activité recrutement innovant pour l'ensemble du territoire. En conséquence, les conseillers MRS de l'agence d'AVA seront rattachés à cette équipe. A cet effet, l'organigramme sera revisité autour de 6 équipes avec des effectifs qui vont de 11 à 14. L'équipe d'AVA qui n'aura plus en charge directement la MRS, revient à un dimensionnement de 16 agents CDE.
- Dans les Alpes Maritimes, la création d'une équipe « Recruter autrement » bi-localisée (Nice centre et Le Cannet). En conséquence, nous créons un poste d'animateur territorial basé à la Direction Territoriale et rattaché à la Directrice Territoriale Déléguée en charge du développement économique et des expertises d'avenir. La création de cette équipe de compétence territoriale induit des réajustements pour les deux équipes, actuellement en charge de la MRS, au Cannet et à Nice Centre. Ces réajustements de périmètre au sein des agences respectives feront l'objet d'un travail dédié associant les ELD et les équipes dans chacune des agences.

Les agents de chacune des agences conserveront leur lieu de travail sans modification de leur contrat de travail. Un courrier d'information leur sera adressé.

Comme actuellement, des déplacements, sur l'ensemble des territoires concernés, sont à prévoir pour les besoins du service dans le cadre de la réalisation de leurs activités et des réunions d'équipe (réalisables également en distanciel). Les conseillers des équipes « Recruter autrement » participeront aux réunions de service de l'agence de leur lieu de travail.

Les frais de déplacement et la mobilisation des véhicules de services seront mobilisables dans le cadre du droit commun.

**Le CSE se prononce majoritairement** contre le projet qui souffre de l'application sans concertation. Les agents comme l'encadrement souffrent des réorganisations incessantes qui sous prétexte de simplification rajoute un peu plus de confusion. Pour toutes ses raisons le **SNU** vote **contre**.

## 4 Point d'information France travail

Le Texte de loi a été adopté par l'assemblée nationale. Les moyens vont principalement vers la sous traitance. **Il est seulement prévu 300 postes au niveau national pour Pôle Emploi.** C'est évidemment insuffisant au vu de la volonté des législateurs et des missions confiées.

**Il a été voté le principe d'un accompagnement entre 15H et 20H pour tous les usagers.** Un simple calcul montre l'inefficacité de la loi. **Il faudrait pour l'appliquer plus de 50% de personnel en plus.**

Le DG de Pôle Emploi annonce son départ. La course à la succession est donc ouverte.

Pour l'anecdote le changement de nom n'est toujours pas acté pour l'instant. La gouvernance reste le sujet avec beaucoup d'inquiétude sur le rôle du service public avec comme partenaire les conseils régionaux, départementaux, communauté des communes... A suivre.....

**Retrouvez sur la chaine You tube du SNU la HMI nationale du 10 octobre Il vous suffit d'aller sur You tube et taper SNU POLE EMPLOI.**

## 5 Accélérer les recrutements

### 1. Une phase 3 Accélérer les Recrutements pour transformer l'essai en favorisant l'ancrage des pratiques

Lancée au premier trimestre 2023, **cette démarche intégrée a permis**, lors des deux premières phases, **de réinterroger les actes métier autour des moments clés de la relation de service.**

Au travers des ateliers cas pratiques et de l'accompagnement des évolutions métier, nous avons pu **renforcer les coopérations** indispensables pour **proposer plus d'offres d'emploi adéquates aux candidats et plus de candidats pertinents aux recruteurs.**

Elle se poursuit avec une troisième étape en octobre 2023 visant à **ancrer nos pratiques** et **soutenir le sens** :

- d'une **personnalisation accrue dans la relation avec le recruteur** via la Gestion de portefeuille d'offres,
- de la poursuite de **l'approche sur les viviers sectoriels**,
- des **prises en relation en relation de qualité** avec un rapprochement facilité,
- du renforcement de notre action auprès des publics devant se reconvertir,
- de nos accompagnements **ciblés** et de **promotion de profils**,
- de poursuivre **l'enrichissement du profil de compétences**, de **valoriser ces compétences détenues** par les DE,
- d'encourager et d'accompagner **les mobilités professionnelles** et la mobilisation de la formation pour prévenir le chômage de longue durée.

### 3. Zoom sur les évolutions attendues à la livraison SI 23M11

#### Nouveaux services de proposition d'offre/mise en relation et de traitement des candidatures

Afin d'accroître la qualité des propositions d'offres/mises en relation et la pertinence des candidatures proposées aux recruteurs, les services d'intermédiation évoluent :

- Les **actes métier** de proposition d'offres et de mises en relation sont simplifiés et sécurisés.
- Des **fonctionnalités facilitantes** viennent outiller les conseillers pour **une mise en relation plus simple, plus rapide et plus ciblée** (comparatif offre/profils, click to call afin de vérifier l'intérêt du candidat, champ textuel d'accompagnement)
- **La collaboration inter-dominante**, dans la proposition du bon candidat et de la bonne opportunité d'emploi, **sera favorisée et concrètement outillée.**
- **Le rôle du correspondant de l'offre** est **renforcé**, notamment dans la présélection de candidats.

#### Le Portefeuille d'Offres

Pour poursuivre la trajectoire de personnalisation et accroître la satisfaction des recruteurs, le Portefeuille d'Offres est complété par un **onglet d'analyse** donnant au CDE **une vision claire** de ces caractéristiques et ainsi **faciliter sa proactivité** d'action.

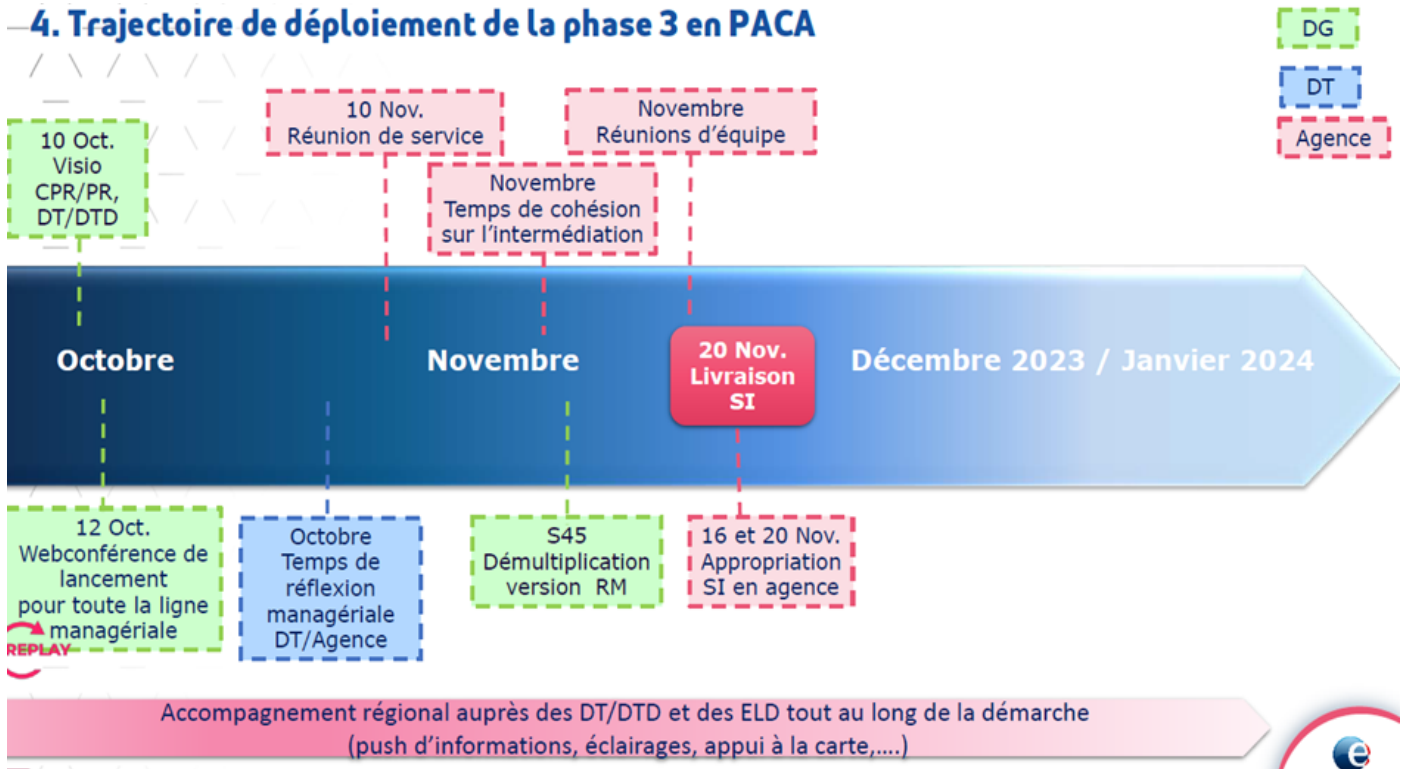
#### Contextes de travail

- Enrichissement du profil et des offres avec les contextes de travail
- Intégration des contextes dans le système de rapprochement

#### Le ROME 4.0 s'enrichit

- 28 nouvelles fiches ciblant un emploi précis, dotés de compétences mieux contextualisées issues d'une collaborations étroites avec des partenaires.
- Elles seront déclinées dans MétierScope.

## 4. Trajectoire de déploiement de la phase 3 en PACA



A SUIVRE....

## 6 Information avant consultation sur les évolutions d'organigramme de la D R

### Les principaux changements :

- Création d'une direction de la transformation, dimensionnée à minima, pour animer et impulser les changements nécessaires au sein des fonctions support et du réseau ;
- Création d'une direction des partenariats opérationnels et de la territorialisation pour renforcer notre efficacité et notre impact ;
- Création d'un poste d'adjoint au DRA en charge des opérations ;
- Création d'une direction adjointe Administration Finances Gestion.

Organigramme Direction régionale Pôle emploi Provence-Alpes-Côte d'Azur actuel :





Les remontées sur le sujet démontrent la lassitude de l'ancien organigramme proposé par la direction régionale maintenant justifié par l'arrivée de France Travail.

Pour le **SNU**, à travers l'organigramme nous pensons que la direction régionale assoit son pouvoir sur l'encadrement. Nous constatons des suppressions de poste ELD dans le réseau au profit d'un renforcement des structures (Ex : Istres Miramas). La stabilité n'est pas à l'ordre du jour !

## 7 Information avant consultation sur l'évolution de l'organisation de la Plateforme Régionale de Production et de Services

### Les principales évolutions : Création d'une Direction Adjointe Contrôle et Appui à la Gestion des Droits

- 1. Le contrôle de la recherche d'emploi avec la création d'un service contrôle de la recherche d'emploi** qui aura la responsabilité hiérarchique des équipes CRE de Toulon, Manosque, Nice et Marseille et assure leur coordination.
- 2. L'appui au traitement indemnisation jusqu'au contentieux** avec deux équipes placées sous la responsabilité de la Direction Adjointe Contrôle et Appui à la GDD.
  - **L'équipe contentieux** qui voit son management unifié et les gestionnaires contentieux regroupés au sein d'une même équipe, ainsi l'ensemble des gestionnaires seront rattachés au même responsable d'équipe. Cette équipe a vocation à se rapprocher opérationnellement de l'équipe indemnisation et les ressources concernées feront l'objet de redéploiements au fil des opportunités.
  - **La création d'une équipe appui indemnisation qui sera en charge :**
    - du pilotage du traitement et du contrôle des flux de données (Pensions Alimentaires, Avis à Tiers Détenteurs, flux DSN, Attestations Employeurs non conformes, Indemnité différentielle de Reclassement, ...) qui impactent le dossier allocataire du DE. Ce pilotage s'appuiera sur les ressources actuellement en charge de l'activité et qui restent rattachées à leurs équipes. En pratique, le responsable de l'équipe indemnisation assurera le pilotage et l'organisation du traitement des activités de manière transverse et fonctionnelle.
    - du traitement des activités indemnisation (GED, DAL ...) dans le cadre de la contractualisation avec les territoires.
    - de la centralisation du traitement des dossiers spécifiques (CSP, Anciens collaborateurs, ...) et des annexes (Dockers, Marins pêcheurs,...)
    - de l'organisation et du suivi de l'Académie Indemnisation au travers du recrutement, du tutorat et de l'évaluation des compétences des académiciens.
- 3. La prévention et le traitement des fraudes** dont l'ambition est de développer les partenariats (URSAFF, CAF, CPAM, ...), améliorer la prévention, mieux traiter les flux d'informations et construire des actions de coopération pour gagner en efficacité. Outre les actions en direction des demandeurs d'emploi, les actions de prévention et de contrôle seront également réalisées en direction des tiers, prestataires, organismes de formation ou entreprises.

Point 1.2.3. CSE 17 octobre 2023

4

## Les principales évolutions

La Plateforme Régionale a pour ambition de développer une offre de service en appui du réseau. Pour affirmer cette orientation et la rendre plus lisible, la Plateforme Régionale de Production et de Services (PRPS) est renommée Direction Appui Centralisé (DAC). Elle doit être un acteur majeur de la performance :

- Par une mutualisation et une spécialisation sur les tâches le nécessitant;
- Par l'optimisation des fonctions financières (GDD, Trop-perçu);
- Par la régulation des contrôles (fraudes, prestations, contrôle de la recherche d'emploi)

A ce titre, c'est un acteur clé pour la formation des conseillers, l'harmonisation des procédures et la performance.

Pour conforter cette dimension d'appui, nous identifions deux domaines de compétences en lien avec l'offre de services du réseau :

- **Le Contrôle et l'Appui à la Gestion des Droits**, qui se traduit par la création d'une Direction Contrôle et Appui à la GDD et qui traduit notre ambition :
  - De valoriser l'expertise des équipes centralisées sur les traitements indemnisation notamment sur les DAL CSP, le traitement des convention de gestion et les annexes.
  - De donner de la cohérence aux missions de contrôle au sens large : contrôle des données, de la recherche d'emploi, des actes frauduleux.
- **L'accueil et l'Appui à la Relation de Services** qui couvre l'accueil téléphonique et les traitements administratif liés à l'accompagnement.

## Déclaration intersyndicale **SNU FO CFE-CGC CGT SNAP SUD UNSA** valant pour les deux informations avant consultation.

Les élus du CSE alertent la direction sur les impacts induits par des changements incessants d'organigrammes à la fois sur tous les niveaux d'encadrement et sur les agents des fonctions support et du réseau.

Sur des pratiques de pression pour l'atteinte des multiples objectifs

Sur le manque d'association des collectifs quels qu'ils soient lors de la mise en place de projets structurants.

Nous constatons une dégradation des conditions de travail pouvant entraîner des risques psychosociaux sur l'ensemble du personnel.

En conséquence nous mandatons la CSSCT pour étudier ces différents points, cette mission a vocation à perdurer au-delà du mandat actuel.

En fonction des résultats de cette étude les élus se réservent la possibilité de nouvelles actions,

## 8 EMI

### La nouvelle prestation Activ'international

Activ'international est une **prestation d'accompagnement personnalisé et intensif** ayant pour objectif **de confirmer, d'élaborer et / ou de mettre en œuvre** un projet de mobilité internationale pour les demandeurs d'emploi de toutes les modalités, y compris les demandeurs d'emploi bénéficiaires du CEJ et AIJ.

Cette prestation se déroule sur **3 mois maximum**, selon les besoins de la personne.

Elle est **réalisée par un conseiller mobilité internationale** et s'inscrit dans le cadre du **Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)**.

La notion de pays n'impacte pas l'entrée en prestation. Un DE intéressé par la mobilité internationale, sans idée de pays cible, pourra préciser son projet lors de la prestation Activ'international.

Tout au long de la prestation, des échanges réguliers ont lieu entre le demandeur d'emploi et le conseiller Mobilité Internationale.

La prestation doit amener le bénéficiaire à **construire un plan d'action** permettant la mise en œuvre de son **projet de mobilité à l'international**.

**Intensité** de la prestation : 1 entretien et/ou 1 service (ATC, Z18) chaque semaine en moyenne.

#### Les services de la mobilité internationale

- Activ'international s'intègre pleinement dans l'offre de services aux demandeurs d'emploi proposée par Pôle emploi mobilité internationale
- La prescription du suivi délégué mobilité internationale ne sera plus possible à compter du 23 octobre 2023

OFFRE DE SERVICE  
MOBILITE INTERNATIONALE



# Activ'International : Comment ça marche

Alain, Samia et Pierre ont exprimé un souhait de mobilité vers l'international via le script d'inscription en ligne, durant l'ESI ou lors d'un entretien de suivi. D'autres éléments peuvent aussi amener le conseiller à élargir les opportunités à l'international ...



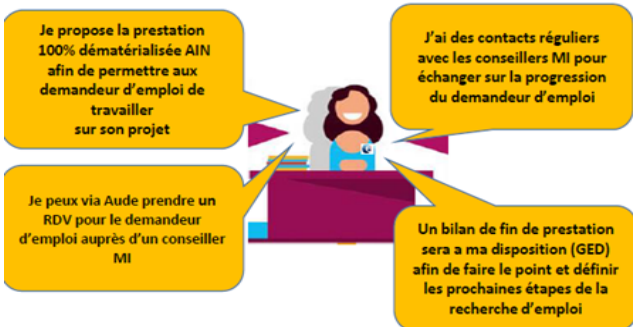
Alain, 31 ans est en modalité GUI



Samia, 21 ans est en CEJ



Pierre, 53 est en modalité renforcée



## • Une organisation simplifiée



- Accompagnement réparti entre les 7 EMI
- Pas de critère d'orientation lié au pays de destination
- Ouverture des plages de RDV AIN au niveau national

## • Un diagnostic approfondi sous 5 jours



- Engagement de disponibilité du premier RDV AIN à 5 jours ouvrés
- Identification de la phase à intégrer selon la situation du demandeur d'emploi
- Construction du plan d'action et planification des RDV à venir ( animations collectives et l'entretien suivant)

## • Un accompagnement intensif et personnalisé



- Un contact par semaine ( Entretien ou service )
- La mobilisation de l'ensemble de l'ODS de Pôle emploi en alternance d'entretien
- Un entretien de fin de prestation pour évaluer et apprécier les effets de l'accompagnement sur le projet
- La planification de temps d'échange et de debriefing avec le conseiller référent sur demande

Pour les personnels : le nouveau responsable d'équipe est formé pour accompagner les changements. La directrice nationale EMI est venue rencontrer le collectif afin de répondre aux interrogations légitimes. A suivre....

## 9 La DSN mensuelle

### Les activités GDD en lien avec l'installation de la SDE

#### Les conflits

Il s'agit essentiellement des flux SDE qui s'intègrent dans les dossiers DE en présence d'un autre justificatif et dont certains éléments seraient différents.

Par exemple, un contrat ouvert a été saisi par un conseiller avec une date de début de contrat au 1<sup>er</sup> janvier 2023 alors que la SDE indique le 1<sup>er</sup> novembre 2022.

La majorité des autres cas sont résolus automatiquement.

#### Premiers constats

##### Augmentation temporaire du nombre de conflits à traiter lors de l'installation d'une SDE

Une fois la modification effectuée, les flux SDE suivants ne seront plus en conflits

##### Augmentation des recyclages de flux

Le traitement des recyclages de flux doit se faire de façon quotidienne pour éviter les sollicitations du conseiller par le DE pour obtenir son paiement définitif

#### Les SDE en non conformités

Il s'agit des flux SDE qui ne respecteraient pas les points de contrôle liés au respect du droit du travail et de la réglementation AC (par exemple en cas d'absence d'horaire salarié).

#### Les recyclages de flux SDE

Il s'agit des flux SDE pour lesquelles une donnée manquerait ou serait incohérente (par exemple SDE avec un salaire négatif).

#### Quelques chiffres au niveau national :

La grande majorité des flux SDE s'installent automatiquement de façon correcte. Un suivi des SDE non conformes est réalisé au niveau national. Le taux de conformité va s'améliorer au fil des mois comme cela a été le cas lors de la phase pilote.

Suivi hebdo de l'installation des SDE pour le TIR 2\*

Du 25.09 au 30.09 : 50537 SDE dont 77,8% de conforme et 22,2% non conformes  
Du 01.10 au 03.10 : 68220 SDE dont 83,6% de conforme et 16,4% non conformes





