

# Les Brèves de la CFE-CGC Métiers de l'emploi

## Comité d'établissement Normandie du 27 juin et 3 juillet 2019

### LE syndicat des Techniciens, Agents de Maîtrise et Cadres de Pôle emploi

#### Consultation sur le projet d'évolution de l'organisation du bassin de Cherbourg

(Cf. notre précédente communication avec les Questions-Réponses transmises).

**Info de dernière minute :** devant tant de questions laissées sans réponses par la Direction et face à une incompréhension sur les principes mêmes du projet, **les élus du CHSCT de Basse-Normandie ont voté à l'unanimité hier, lundi 8 juillet, une expertise sur cette réorganisation.**

Les membres du CHSCT rencontrent ce jour, mardi 9 juillet, le Cabinet SECAFI sur Caen pour construire le cahier des charges de cette étude.

#### Rénovation de l'accueil téléphonique des entreprises – 39 95

Ce projet s'inscrit dans la continuité des transformations engagées (programme Réseau 2020 : 3949 & PAG). Les objectifs recherchés sont :

- Améliorer la performance et qualité de l'accueil téléphonique des entreprises
- Garantir 1 réponse rapide et adéquate aux demandes des entreprises
- Faciliter l'accès direct aux CDE pour les E ayant un projet de recrutement
- Améliorer la personnalisation de la relation de service

En 2018, des expérimentations ont été menées en Ile de France et Nouvelle Aquitaine ; les résultats concluants ont conduit la DG à généraliser une nouvelle organisation de l'accueil téléphonique des entreprises, avec comme principes retenus :

- Orientation vers l'agence de proximité de tous les appels des E qui recrutent (lignes directes + File 1 Recrutement du 3995)
- Fin du débordement vers les Plateformes
- Orientation des appels pour complétude des AE vers un prestataire externe WEBHELP
- Routage des appels recouvrement CSP et Etudes mandataires vers PES
- Les plateformes de St-Etienne et Colombelles conservent les appels pour l'aide à la navigation sur l'espace employeur + info sur aides & mesures

Le **déploiement en Normandie est envisagé à compter du 10 octobre 2019** après consultations des CE et CHSCT. Le transfert de charge, du 3995 vers les sites est évalué à +/- 10 appels par mois et par agence.

La Direction précise que l'entraide entre sites sera possible, un chargé de mission en DT sera responsable de la mise en œuvre de celle-ci ; avec pour objectif une continuité de service pour ne pas perdre les appels.

**Intervention de la CFE-CGC :** Vous indiquez dans le document que : « Les ELD pourront organiser les séances d'appropriation sur les bases des kits... ». La CFE-CGC souhaiterait que cette possibilité devienne un incontournable afin d'assurer une montée en compétence identique pour l'ensemble des agents devant intervenir sur ce service, tout comme pour les ELD.

**Réponse DR :** En effet, la Normandie considère l'importance de déployer de façon égale les kits et prise en main des consoles. Des temps d'appropriation seront donc déterminés et devront être déployés sur l'ensemble de sites. L'ELD devra s'habituer à sa console (très proche de celle du 3949) et maîtriser l'ensemble des fonctionnalités des bandeaux (exemple transfert), matérialisation des fiches escalade, tout comme les conseillers.

# Les Brèves de la CFE-CGC Métiers de l'emploi

## Comité d'établissement Normandie du 27 juin et 3 juillet 2019

### LE syndicat des Techniciens, Agents de Maîtrise et Cadres de Pôle emploi

**Question CFE-CGC :** Si l'on se réfère à la réorganisation du 3949 indem, au regard du manque d'effectifs GDD sur certains sites, notre organisation syndicale s'inquiète ! Il est très régulièrement fait appel à l'entraide territoriale (remettant en question la personnalisation de la relation de service), au point que sur les césures du midi, certains managers sont obligés de prendre les appels... Jusqu'où ira cette entraide ? Quid de la QVT des managers ?

**Réponse DR :** L'entraide permet de répondre à des situations ponctuelles et non régulières. Elle permet de lisser le volume des appels et n'a pas pour objectif de concentrer les appels d'une agence sur une autre. La mise en œuvre de l'entraide fera partie des sujets du groupe de travail pour identifier jusqu'où elle doit aller, quand la fiche escalade sera-t-elle déclenchée ? Etc...

**Si la CFE-CGC est plutôt favorable à ce projet visant à accroître la personnalisation de la relation entre l'entreprise et le CDE, notre organisation syndicale émet une réserve ou demande une vigilance toute particulière sur 2 sujets :**

- **L'effectif CDE des plus petites agences souvent trop faible.** Alors que le projet initial CDE prévoyait a minima 4 conseillers par agence, la Normandie n'avait pas suivi cette préconisation, générant de facto des limites opérationnelles quand l'équipe était réduite à seulement 2 agents... Ceux-ci subissant plus l'activité qu'ils ne la maîtrisaient, ne pouvant réellement activer une démarche pro-active. Pour la CFE-CGC, si Pôle emploi dans sa nouvelle convention tri-partite a de réelles ambitions en matière de relation entreprise, cela devra passer inévitablement par un renforcement les équipes CDE !
- **Pour notre organisation syndicale, une attention toute particulière devra être apportée aux équipes actuelles du 39 95 sur les 2 plateformes.** Si la mutualisation peut être bénéfique, pour l'organisation et les agents (diversité des activités), elle doit toujours être envisagée sur le principe de volontariat et être accompagnée par du tutorat et un développement de compétences approprié. La CFE-CGC alerte la Direction sur les risques de sentiment de déqualification de certains collègues et de limite de la mobilité des agents de la Plateforme vers le réseau.

**Concernant le PAG et la réorganisation des activités administratives en agence, la CFE-CGC s'est clairement exprimée CONTRE ce projet.**

Cette modification remet en question l'expertise des agents PAG dont on ne peut si facilement se passer (Cf. les agences où le PAG a disparu). De plus, le transfert de charge vers les ELD et les conseillers peut être compliqué sur certaines périodes. A nos alertes, la Direction précise que le positionnement sur l'activité PAG ne peut excéder 2 ½ journées hebdomadaire. Il n'y aura pas de proratisation du portefeuille prévue ; l'ELD fera un diagnostic permettant d'identifier une juste répartition de cette charge administrative. Ce sera notamment l'occasion, pour certains collègues qui bénéficient d'un aménagement de poste, de proposer des activités complémentaires. La Direction rajoute qu'une ELD pourra refuser le positionnement d'un agent.

**Prochain Comité d'Etablissement : le jeudi 25 juillet 2019**

**Des remarques, des questions ? Contactez-nous !**

Vos élus et représentants au CE :

Paul FARGUES – Aurélie TOULZE – Arnaud ECOLASSE –  
Rodolphe GODARD – Vincent BABET

➔ Nous écrire : [Syndicat.CFE-CGC-Normandie@pole-emploi.fr](mailto:Syndicat.CFE-CGC-Normandie@pole-emploi.fr)

➔ Notre compte Twitter : [@CFECGCPENORMAND](https://twitter.com/CFECGCPENORMAND)

➔ Le blog National : <http://www.cfecgc-metiersdelemploi.fr>