



Le CSE a pour mission d'assurer l'expression collective des agents permettant de prendre en compte leurs intérêts dans les décisions relatives à la situation économique et financière de PE, l'organisation du travail et aux conditions de travail d'hygiène et de sécurité.

**Présent.es SNU** : C.Gruot, H.Charnoubi, JY.Astre, V.Kerlouégan



**ODJ CSE** : info direction, organigramme DMRS, info projet accueil-relation usagers, actu RH, fonctionnement CSE.

**Présent.es Direction** : C.Riffard, O.Féru, M.Swieten



## CSE, l'🤔 du SNU

CSE du 22 mai 2023



### PROGRAMME ACCUEIL RELATIONS USAGERS : MIEUX VAUT TARD QUE JAMAIS MAIS QUE DE TEMPS PERDU

Depuis 14 ans que Pôle emploi existe, le SNU n'a eu de cesse de revendiquer un accueil de qualité comme activité fondamentale dans nos relations

avec les usagers. Et là, sous la pression de la création imminente de France Travail, la DG semble en prendre conscience. Elle a donc décidé de refonder l'accueil (sans toucher à l'offre de service) en intégrant tous les canaux de communication : physique, téléphonique, digital, mail et courrier. Vaste programme, comme si d'un coup de baguette magique, nous allions enfin résoudre tous les irritants, tant du point de vue usager qu'agent, et simplifier l'accès et la compréhension de notre complexité administrative et réglementaire.

#### Comment en est-on arrivé là ?

A Pôle emploi, le dogme indépassable de la réduction des dépenses publiques qui gangrène les décisions politiques a aussi frappé. Ce dernier est responsable de l'état de délabrement dans lequel se trouvent les Services Publics en Europe : sous-effectifs, accueils dégradés, moyens financiers réduits, etc... Durant toutes ces années, l'accueil relations avec les usagers a été trop souvent considéré comme une activité à faible valeur ajoutée (sic !) car perçue par les directions comme moins productif que le conseil ou l'indemnisation. Il a donc pâti de moins de moyens humains et matériels et d'une réflexion globale d'organisation moins poussée. Il est également victime de l'illusion que le digital et l'IA peuvent remplacer la relation humaine si importante dans nos métiers. Et c'est pour ces raisons que la qualité de l'accueil à Pôle emploi s'est dégradée inexorablement. De fait, pour justifier le temps des vaches maigres, la direction a axé à fond nos relations avec les différents publics (DE et entreprise) sur le digital.

Et d'un seul coup, elle se rend compte qu'il y a des soucis avec l'accueil physique, téléphonique, les mails et les courriers. Il va donc falloir repenser l'ensemble de l'accueil tout en construisant en parallèle le futur France Travail.

Par ailleurs, la direction s'étonne qu'il n'y ait plus d'affichage d'offres d'emploi en agence. Mais depuis 14 ans elle a tout mis en œuvre pour que ce soit ainsi sous prétexte de lutte pour l'environnement, de la digitalisation via PE.fr, de la rationalisation des locaux et notamment de l'accueil, de la pénurie de main d'œuvre via les plafonds d'emploi et de la dichotomie imposée par la direction via le référentiel métier entre les dominantes DE et entreprise.

**Pour le SNU, s'il y a des difficultés à proposer des offres aux DE (où à présenter des DE aux entreprises) qui nous contactent c'est aussi parce qu'aujourd'hui, un conseiller entreprise ne suit plus les DE quand un conseiller CDDE ne suit plus les entreprises.**

### MODIFICATION ORGANIGRAMME DMRS

RGPD en plus sans moyen supplémentaire.

Le vote a été défavorable à l'unanimité. Le SNU a demandé à la direction si l'instruction RGPD de 2020 avait été modifiée car les exemples donnés ne relèvent pas de RGPD mais plutôt de la déontologie ou de la fraude. En attente de réponse.

#### Problème



Vous souhaitez plus d'informations ? N'hésitez pas à nous contacter.

Toutes les coordonnées de vos élus SNU-BFC sont [ici](#)



Et qu'en est-il de la sur utilisation de CDD à Pôle emploi alors qu'il n'est pas évident de proposer une formation de base au fil de l'eau des arrivées et que pour maîtriser cette activité, il faut être expérimenté ?

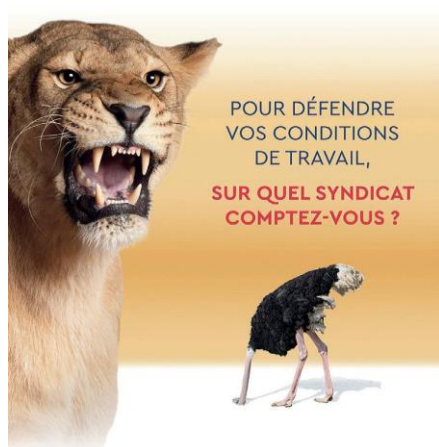
Pour le SNU, il est trop facile de se dédouaner des erreurs de ces 14 dernières années sans les reconnaître. L'accueil relation usagers est l'image que renvoient les Services Publics, mauvaise image égale mauvaise réputation. Un accueil relations correctement géré génère beaucoup moins de retours en termes de charge de travail et d'agression.



### FORFAIT MOBILITE DURABLE

*A la vitesse d'un escargot.*

Le forfait 2022 sera versé sur la feuille de paye de juillet. Toutes les personnes qui avaient fait une demande fin 2022 ont été recontactées par mail pour remplir le nouveau formulaire. A renvoyer au plus tard le 31 mai (avec tolérance jusqu'à fin juin)



POUR DÉFENDRE  
VOS CONDITIONS  
DE TRAVAIL,  
SUR QUEL SYNDICAT  
COMPTEZ-VOUS ?



Le syndicat qui fait face, avec vous.

A noter que si la direction a rappelé que l'accueil physique faisait partie des activités de base des métiers du conseil, elle élude la question de l'utilisation du Service Civique dans une activité qui relève de l'accueil relations aux usagers. Et pour le SNU, si elle veut promouvoir l'accueil comme elle semble l'affirmer, alors elle doit embaucher et former sur de véritables contrats tous les postes actuellement tenus par des VSC. Et promouvoir tous les chargés d'accueil et d'information en conseiller.

***Beaucoup d'interrogations donc au sujet de ce nouveau chantier qui risque d'impacter durablement nos conditions de travail puisqu'il faudra mener ce chantier en plus du reste. Et de la mise en place de FT.***

### MODALITES DE SUIVI ACCOMPAGNEMENT

4 ou 5 futures ? Telle est la question !

La direction se repose la question des modalités de suivi et d'accompagnement et Luxeuil va déployer un test sur 5 nouvelles modalités à partir de novembre : reprise, Accompagnement retour emploi, accompagnement projet pro, accompagnement projet pro et social, accompagnement social.

Et pendant ce temps-là, le rapport France Travail parle de 4 types de portefeuilles : autonome (étrangement semblable au suivi actuel), renforcé (comme le CEJ ou l'XP BRSA), super renforcé (semblables aux Acco Glo actuels) et créateurs.

***Pourvu qu'il n'y ait pas une nouvelle idée dans les hautes sphères pour segmenter différemment les typologies de public.***

