



Réunion du 30 juillet 2020

SYNTHESE SNAP - CSE ORDINAIRE du 30 JUILLET 2020

VOS ELUS SNAP AU CSE

Aline GAVATZ
Lahcen IDTTALBE
Christine COHEN
Ahlem HAKIMI-GUERCHI

REPRESENTANT PROXIMITE

Mickaël FOURRE

LA SECTION SNAP EN ILE-DE-FRANCE

DELEGUEE REGIONALE
Marie-Renée GRACIEUX

DELEGUEES REGIONALES ADJOINTES

Aline GAVATZ
Marilyne BONNIER

Ecrivez-nous

syndicat.snap-idf@pole-emploi.fr

Ordre du jour :

Abordé :

- Restitution de l'expertise TECHNOLOGIA sur le « pack de démarrage »
- Information sur la reprise d'activité post-confinement : MRS et pack de démarrage
- Information de l'état des lieux et répartition des ressources à Pôle emploi Île de France, à date
- Information sur la mise à disposition de nouveaux locaux au CSE

Reporté (non abordé faute de temps et reporté à un prochain CSE) :

- Point CSSCT : Retour des travaux de la commission CSSCT du 21/07/20
- Réclamations individuelles « problèmes mutations »
- Questions diverses

Un ordre du jour (une fois encore, trop) chargé...

Nous vous livrons ci-après les points essentiels retenus de cette réunion.

Bonne lecture et... d'excellentes vacances à toutes celles et ceux qui s'apprêtent à prendre leurs congés et bon retour aux autres !

Pour information : avant que soit abordé l'ordre du jour par sujet, le SNAP s'est associé à une déclaration préalable du SNU concernant les dysfonctionnements récurrents constatés en CPLU et les très grandes difficultés à muter pour les agents de statut public (voire souvent impossibilité pour les agents de niveau 3 et les agents de la filière appui gestion).

Rappels / précisions sur le dossier « Pack de démarrage » (PDD) et l'expertise associée :

Le PDD avait été mis en place en IDF sous forme de pilote dans les seules agences de La Courneuve et Sarcelles depuis novembre 2019.

Le projet de généralisation de PDD à toutes les agences d'IDF avait été présenté pour information en CSE le 27/02/20.

Considérant l'impact important du projet sur l'organisation du travail en agence ainsi que sur la QVT des agents, les élus avaient alors voté en séance la conduite d'une expertise du projet par un cabinet extérieur avant que celui-ci repasse en CSE pour consultation.

L'expertise a été confiée au cabinet TECHNOLOGIA qui est venu restituer ses conclusions lors du CSE du 30/07/20.



REGION Ile de France

syndicat.snap-idf@pole-emploi.fr www.snap-pole-emploi.com

Adhérez au SNAP : snap-pole-emploi.com/adhesion



Réunion du 30 juillet 2020

Restitution de l'expertise TECHNOLOGIA sur le « pack de démarrage »

(Présentation par les 2 consultant(e)s du rapport puis réponse aux questions des élus CSE)

Présentation du rapport :

L'étude a été menée dans le contexte compliqué du début de confinement.

Sur 250 personnes contactées, 59 entretiens ont été réalisés par téléphone ou SKYPE, auprès de salariés concernés par le projet, soit issus des deux agences pilotes ayant mis en place le projet (L Courneuve et Sarcelles), soit issus de 8 autres agences en préparation du déploiement.

Quelques éléments recueillis auprès d'agents de La Courneuve :

- L'animation du pack a été faite sur la journée entière par un agent expérimenté
- 2 Packs avaient lieu par semaine voire 3 ; et sur 25 demandeurs, 10 en moyenne étaient présents
- Répartition pour le pack : Conseiller Placement à la journée, Conseiller Entreprise l'après-midi, Conseiller GDD pouvant intervenir l'après-midi, Fil rouge tenu par un Conseiller Entreprise
- Sentiment que la ½ journée du matin est très claire et fluide, l'après-midi nettement moins.
- Difficultés, parfois impacts psychologique pour certains quant à l'animation devant des collègues
- Exercice du pack pouvant être très fatiguant
- Rôle managérial essentiel : manager présent pendant la préparation, l'animation et après
- ⇒ Sentiment très partagé que mise en place du Pack facilitée à la Courneuve du fait d'une expérience collective déjà installée.

Auprès d'agents de Sarcelles :

- 3 Packs avaient lieu par semaine ; 20 à 25 convocations pour un taux de présence des DE de 70%
- Concernant le ressenti des Conseillers : Fatigue mais satisfaction globale
- Positivité sur la confiance, l'animation, le soutien au sein de l'équipe, bonne ambiance
- Néanmoins, position de Fil rouge inconfortable.

Constats généraux sur ces 2 agences :

- 3h30 ne sont pas suffisantes par rapport à l'abondance du contenu : engendre de la fatigue
- Niveau d'exigence non négligeable
- Cohabitation avec les autres activités difficile : GPF + temps de réponse aux mail.net important
- Nombre de collaborateurs à mobiliser important
- Sollicitation toujours des mêmes personnes en cas d'absentéisme
- Travail à faire sur collectif pour éviter les tensions : bienveillance, temps d'échanges avant/après...
- Rôle du Manager essentiel pour évoluer
- L'organisation à la journée peut poser problème pour le demandeur d'emploi en cas de contrainte familiale, ou même le repas du midi en cas de difficulté financière
- Comment accueillir groupe hétérogène de niveaux sociaux, handicaps, frein à l'emploi différents ?
- Constat toutefois que demandeur d'emploi globalement satisfait.



Réunion du 30 juillet 2020

Impacts identifiés du projet quelle que soit la situation de l'agence considérée (avec ou sans mise en œuvre) :

- L'amplitude horaire du pack crée une contrainte supplémentaire
- Débriefings à organiser
- Savoir parler et savoir entendre n'est pas toujours évident
- Fatigue
- Contraintes organisationnelles des équipes GDD à remettre au débat
- Veiller aux effectifs et l'absentéisme longue durée
- Le Pack crée davantage de charge pour le service Entreprises
- Morphologie/structure de l'agence importante
- Compatibilité avec les autres espaces (tél, AZLA à bien considérer...)
- 1 journée face au public + espaces flexibles : conditions de travail dégradées

Les questions du SNAP à TECHNOLOGIA :

Les conseillers que nous avons pu rencontrer sur Sarcelles et mettant en œuvre le Pack étaient, majoritairement jeunes dans le métier, voire CDD récents. Les interviews réalisées sur Sarcelles et La Courneuve reflétaient-elles ce point ? Et pour les agences qui ne mettent pas encore en pratique, avez-vous perçu des différences de représentations sur la mise en œuvre du projet en fonction de l'ancienneté et de l'expérience ?

Sur les agences qui mettent en œuvre, avez-vous identifié de façon précise la proportion de conseillers qui font ou ne font pas, au global et par métier ? Car l'épuisement des agents impliqués sera d'autant plus fort que la charge sera répartie sur un plus faible nombre de personnes.

Qu'en est-il de la proportion de participation que vous auriez pu déceler voire projeter dans vos entretiens avec les agents ne mettant pas encore en œuvre ce pack de démarrage ?

Sur la formation, TECHNOLOGIA a formulé dans son rapport une préconisation de complément centrée sur la dimension psychologique de la coanimation et sur le « savoir se parler, savoir entendre » ; pourriez-vous être plus précises sur les types de formations préconisées car toutes sortes de formations de ce type existent, parfois en e-learning.

Sur les marges de manœuvre qui ne seraient pas permises ou les « recadrages » d'animateurs, parfois en cours de réunion, par la Direction, voire la DG, en avez-vous eu le témoignage ?

Certaines questions n'ont pas recueilli de réponse.

Réponses TECHNOLOGIA aux questions des élus des différentes Organisations Syndicales :

- Salles aveugles non ventilables à ne pas utiliser et attention à la climatisation (COVID 19)
- Sur la formation de 2 jours : Etoffer le module de formation existant sur le « travailler ensemble, s'écouter », plutôt qu'ajouter un module.
- Nécessité bien tenir compte de l'effectif disponible lors de la planification : faire attention à avoir une latitude suffisante pour formation, télétravail, etc.



Réunion du 30 juillet 2020

- Le temps de présence de l'agent sur la journée est d'une amplitude importante et il ne faut pas de contrainte familiale ou horaire quelconque pour l'agent ; et il faut être impérativement à l'heure car pas de latitude de réorganisation.
- Temps de préparation : A Sarcelles, les conseillers ont ½ journée de préparation dans la semaine pour les 2 packs de la semaine suivante + ont eu temps planifié pour s'entraîner (plusieurs journées)
- Pauses : difficile de prendre des pauses hormis l'heure de déjeuner ; parfois possible en milieu de matinée sur un temps très compté. Complicé de prendre une pause l'après-midi.
- « Recadrages », remarques faites sur le non suivi du pack stricto sensu : c'est effectivement remonté lors des entretiens sur La Courneuve ; depuis, quelques marges de manœuvre données mais apparemment pas totalement.
- Craintes : effectivement, certains conseillers ne veulent pas animer le pack, craignent énormément de faire de l'animation collective, d'autres qui sont d'accord mais ne se sentent pas à l'aise.
- Ressenti très hétérogène selon les agences et selon les agents ; grandes différences selon les conseillers : pour certains il y a une vraie peur et la perception d'une révolution, pour d'autres pas du tout ; davantage de craintes pour ceux n'ayant pas assisté à un PDD ou pas fait.
- Seuls des CDI ont répondu à la sollicitation et composent l'échantillon de 59 agents interviewés
- Sur les agences n'ayant pas mis en œuvre, il a semblé qu'il n'y avait pas connaissance des retours d'expérience des agences faisant déjà, comme si tout devait être pensé et qu'il fallait tout mettre en place à partir de rien ; comme si l'expérience de Sarcelles et de La Courneuve n'avaient pas été partagée.

Remarques complémentaires de TECHNOLOGIA en conclusion :

→ S'il n'y a pas d'appétence pour un agent à s'engager dans le dispositif, alors il y a vraiment un risque psycho-social.

→ Il faut que le DUERP prenne en compte le risque PDD comme ça l'est fait pour le risque COVID. Les DUERP sont identiques quelles que soient les agences or les agences sont différentes, leurs locaux sont différents donc l'exposition aux risques est de fait différente.

Après cette présentation et les questions-réponses, le projet PDD a été proposé aux élus du CSE en consultation (*NB : Consultation non annoncée dans l'ordre du jour*).

⇒ Résultat du vote :

Contre : FO SNU CGT - Abstention : CFDT CFTC CFE-CGC SNAP

Le SNAP s'est abstenu car, si le PDD est un projet intéressant dans l'ensemble, nous disposons de trop peu de visibilité sur les possibilités de sa réalisation au regard du contexte actuel et au regard de des effectifs réellement disponibles qui, s'ils ne sont pas suffisants, font plonger de fait le projet.



Réunion du 30 juillet 2020

Information sur la reprise d'activité post-confinement : MRS et pack de démarrage (PDD)

La Direction nous présente ici les enseignements des tests dans le cadre de la reprise des « pilotes » MRS et PDD (pack de démarrage).

Pour PDD : sa généralisation est reportée compte tenu du contexte sanitaire actuel. Un planning élaboré sera refixé en fonctions des orientations de la DG.

Seules les agences Sarcelles et La Courneuve sont concernées par la reprise, mais elles n'ont pas été concernées par les tests.

Ces 2 agences auraient par ailleurs fait savoir à la Direction qu'elles souhaitent reprendre le PDD car elles sont maintenant habituées à ce dispositif et que « c'est devenu leur mode de fonctionnement traditionnel ».

Pour MRS : elle peut reprendre sur le principe dans tous les établissements sous réserve de compatibilité avec les règles sanitaires et de temps opérationnel octroyé pour les nécessités sanitaires. La Direction mise d'ailleurs sur l'allègement des conditions sanitaires pour une reprise facilitée, et souligne que d'autres activités collectives ont repris en agence, par exemple les ateliers. Les équipes locales doivent vérifier la faisabilité de cette reprise et il sera possible de faire appel à des salles extérieures si les conditions sanitaires ne sont pas réunies en agence. L'équipe MRS concernée en IDF par le test de reprise était celle de GARGES (95). Selon la Direction, cette équipe s'est dite confiant pour la reprise après le test.

Pour information, lors de la phase de test de reprise MRS sur Garges, pour le métier d'agent de nettoyage : sur 65 DE, 43 ont réussi les tests et 18 candidats ont été recrutés.

Information de l'état des lieux et répartition des ressources à Pôle emploi Île de France, à date.

On parle de « à date » car des renforts sont prévus, qui donneraient 171,6 ETPT (postes équivalent temps plein) à PE IDF à partir de début septembre. Un CSEC se réunit le 07/08 pour en parler.

Il est, à la base, prévu une perte de 47 postes pour l'IDF. 47 postes est bien sûr une perte mais facilement absorbable dans les mouvements habituels de l'IDF, autour de 380 sorties par an (125 retraite - 130 mutations - 86/87 licenciements/démissions et autres) ; selon les données du bilan social (chiffres calculés sur 3 ans).

La baisse des effectifs de 47 postes sera appliquée uniformément par territoire et pour la DR, selon un même pourcentage, ce qui donne des écarts entre les DT faibles, pas plus de 5 postes en moins pour chacune.

Suite à une question du SNAP, La Direction confirme que cette fois-ci, il n'est pas demandé d'effort spécifique de réduction d'effectifs pour les fonctions support. Selon Philippe BEL, nos effectifs en IDF en fonction Support ne sont pas du tout pléthoriques et les effectifs de l'Encadrement sont corrects.



Réunion du 30 juillet 2020

La baisse des effectifs ne concernera pas les équipes CSP. Par ailleurs, les postes CSP sont financés en fonction du nombre de licenciements économiques. S'il devait y avoir une envolée des licenciements économiques il y aurait hausse des postes CSP. Mais il s'agira bien de missions.

Concernant le recours à des contrats de professionnalisation, la Direction étudie cette démarche aux RH mais sans avoir avancé pour le moment, et précise en revanche qu'il y a déjà des contrats d'apprentissage à Pôle emploi IDF.

Remarque sur le CRE : l'activité ne reprend pas avant le 01/09, PE IDF n'a pas souhaité reprendre des activités de contrôles dans ce contexte difficile de crise sanitaire.

CDD => CDI : La Direction indique que plusieurs transformations de CDD en CDI ont été faites durant la période de confinement, et que de façon générale, en présence d'un poste vacant correspondant aux compétences du CDD, 99,8 % des demandes de transformation en CDI sont autorisées par les RH.

Pour les futurs recrutements, notamment de CDD, la Direction confirme que, conformément à la demande des élus, les propositions seront faites aux CDD ayant dû quitter PE IDF pendant le confinement, et seront étudiées prioritairement avec une attention particulière. C'est bien une plus-value pour Pôle emploi de faire appel à son vivier formé et avec de l'expérience.

La Direction concède enfin que les mutations entre les départements sont parfois difficiles mais que les RH sont vigilantes à ne pas laisser des collègues trop longtemps dans l'insatisfaction.

Information sur la mise à disposition de nouveaux locaux au CSE.

Le CSE déménage dans de nouveaux locaux au bâtiment Galilée à Noisy-le-Grand, du fait d'une fin de bail au 30/09 au bâtiment Neptune.

Il disposera de sa propre entrée « piétons » boulevard du Mont d'Est, avec visiophone. Emménagement planifié pour le 01/09/20.

➤ Prochain CSE extraordinaire le 10 août 2020

Y seront abordés notamment les points non traités faute de temps lors du présent CSE du 30/07

➤ Prochain CSE ordinaire : programmé le 27 août 2020

L'équipe du SNAP IDF s'attache à être au plus près de vos attentes, à relayer toutes vos demandes et alertes pour remédier à toutes les difficultés et obstacles que vous rencontrez.

Pensez à nous faire remonter vos questions, vos difficultés et vos alertes en cliquant [ICI](#).

➤ Adhérez au SNAP : snap-pole-emploi.com/adhesion