

## Questions posées par les élus du CCE dans le cadre de la consultation sur Pôle emploi 2015

NB : Les mentions en italique correspondent à des commentaires et n'ont pas fait l'objet de réponse de part de la Direction

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<i>En introduction</i>	Quels sont ou quels seront les moyens alloués à la mise en œuvre du plan stratégique, moyens financiers et effectifs ? <i>Pour la CFDT, la réussite de la mise en œuvre du plan stratégique sera conditionnée à l'obtention de moyens complémentaires en effectifs et nous formulerons une demande précise au regard des éléments que nous nous présenterons en détaillant les plans d'action, comme demandé plus haut.</i>	PE 2015 sera déployé sur la base du budget propre de Pôle emploi, au sein duquel seront prévus le financement des différents projets ayant un impact budgétaire (notamment, le financement de formations, le développement d'outils informatiques). Il faut noter qu'une grande partie des actions de PE 2015 consiste en une modification de nos modes de fonctionnement (déconcentration de la décision, meilleure prise en compte des diagnostics territoriaux dans la définition des stratégies, évolution de l'organisation de certaines activités dans les agences). Dès lors, ils n'induisent pas une modification quantitative ou qualitative de nos moyens mais une manière différente de les mobiliser. S'agissant des effectifs, les efforts pour augmenter le temps consacré aux activités du réseau, et plus particulièrement sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi, seront fournis par des gains d'efficacité (automatisation, dématérialisation par exemple), des redéploiements de temps agent (modification de l'équilibre des plannings, évolution des processus métiers), et dans une moindre mesure des redéploiements de postes (depuis les fonctions support et les fonctions d'encadrement).  En ce sens, la gestion de la pyramide des âges participera à la réallocation des ressources vers les activités de contact avec le public et plus particulièrement à l'accompagnement renforcé.
CFDT	<i>En introduction</i>	<i>Au regard de ce plan la CFDT demande un chiffrage global et par type d'action :</i> <input checked="" type="checkbox"/> Notamment sur tout ce qui concerne les moyens et outils informatiques, lesquels seront fortement impliqués dans les évolutions prévues. <input checked="" type="checkbox"/> Sur les plans de formation 2012 qui vont être fortement impactés par PE 2015.	A l'issue du processus d'information du CCE et du CE, les projets et chantiers seront déclinés en plan d'action, assortis de calendriers et de plan de déploiement qui feront l'objet d'une information-consultation auprès des instances représentatives du personnel. Le plan de formation 2012 prévoyait d'ores et déjà le renforcement des compétences managériales, le développement des compétences EID, indemnisation et la professionnalisation des agents.
CFDT	<i>En introduction</i>	On parle de ressources internes, cela suppose-t-il un renfort de ressources externes ? si oui, à quelle hauteur. <i>Cela se traduit par une augmentation de l'externalisation que la CFDT dénonce dans son usage abusif ; nous vous avons demandé un point de situation sur le sujet ; nous attendons le résultat de votre analyse.</i>	-Pôle emploi 2015 ne s'appuie pas sur une sous-traitance accrue
CFDT	<i>En introduction</i>	La CFDT demande le retro planning général et détaillé de la mise en œuvre des actions de ce plan stratégique	L'échéance prévisionnelle de chaque action figure dans la version finale de Pôle emploi 2015 adressée aux élus en vue du CCE du 19 juin prochain. Le retro planning général sera élaboré après le recueil d'avis du CCE et du CA.
CFDT	<i>En introduction</i>	L'agenda de formation permettra-t-il d'intégrer des éventuels ajouts et compléments ?	Les plans de formation sont en effet finalisés pour 2012. Ils intègrent déjà pour partie certaines des orientations visées par le plan stratégique, pour celles se situant en continuité avec les orientations pluriannuelles. Ils garantissent sous réserve de leurs réalisations, l'investissement quantitatif formation tel que porté par le plan dès l'exercice 2012. Les thématiques présentés en CPNF fin juin permettront d'éventuels ajustements dès le second semestre 2012.
CFDT	<i>En introduction</i>	Quelle place aura l'APEC dans PE 2015 en tant que cotraitant de Pôle emploi ?	L'APEC n'est plus cotraitant de Pôle emploi depuis 2010, avec la mise en place du marché cadre.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	<b>En introduction</b>	Combien de ressources humaines supplémentaires sont nécessaires pour réussir le pari Pôle emploi 2015 ? La Direction Générale va-t-elle demander ces renforts ? Combien de surfaces immobilières et de moyens informatiques sont-ils prévus ?	PE 2015 sera déployé sur la base du budget propre de Pôle emploi, au sein duquel seront prévus le financement des différents projets ayant un impact budgétaire (notamment, le financement de formations, le développement d'outils informatiques). Il faut noter qu'une grande partie des actions de PE 2015 consiste en une modification de nos modes de fonctionnement (déconcentration de la décision, meilleure prise en compte des diagnostics territoriaux dans la définition des stratégies, évolution de l'organisation de certaines activités dans les agences). Dès lors, ils n'induisent pas une modification quantitative ou qualitative de nos moyens mais une manière différente de les mobiliser. S'agissant des effectifs, les efforts pour augmenter le temps consacré aux activités du réseau, et plus particulièrement sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi, seront fournis par des gains d'efficacité (automatisation, dématérialisation par exemple), des redéploiements de temps agent (modification de l'équilibre des plannings, évolution des processus métiers), et dans une moindre mesure des redéploiements de postes (depuis les fonctions support et les fonctions d'encadrement).  En ce sens, la gestion de la pyramide des âges participera à la réallocation des ressources vers les activités de contact avec le public et plus particulièrement à l'accompagnement renforcé.
FO	<b>En introduction</b>	Pas d'éléments dans ce plan stratégique concernant les métiers de la gestion des droits? <i>Les quelques lignes consacrées au sujet « réinventent l'eau chaude ». C'est-à-dire remettent en œuvre une partie des règles abandonnées, piétinées depuis la fusion.</i> Avec quels moyens, avec quels agents, avec quelle formation ? Quelle place dans la chaîne des services aux DE de Pôle Emploi ? Quels moyens, effectifs et formation initiale et actualisée, pour respecter règlementairement les droits des DE ?	Plusieurs chapitres du document traite de l'indemnisation, et le volet "renouvellement du contrat social s'adresse à l'ensemble des agents. Par ailleurs, le plan stratégique acte que le référentiel des métiers de Pôle emploi s'attachera à prendre en compte, des emplois relatifs à l'intermédiation ainsi qu'à la gestion des droits. Dans ce cadre, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences s'attachera à décrire les moyens nécessaires à la réalisation de l'activité et leur traduction dans l'évolution des emplois et des compétences. De même, la révision régulière des parcours de formation intégrera les pratiques métier relatives à l'indemnisation et déclinées du plan stratégique et ces cycles de formation seront adossés au référentiel des métiers de Pôle emploi.
FO	<b>En introduction</b>	Quel sont les impacts sur la DG elle-même, la DGA-RH et la DGA-SI ? On parle de "renforcer" le réseau, de "piloter" plus, de "responsabiliser" les "managers", mais aucun moyen supplémentaire ne semble fourni. Y a-t-il une remise en cause de la structure actuelle de ces DGA prévue pour les adapter au nouveau plan ? Des projets de réorganisation de la DG seront présentés prochainement au CE de l'établissement « siège », peut-on en avoir connaissance ?	La mise en œuvre du plan stratégique nécessite que l'établissement siège fasse évoluer son organisation. Ce projet fera l'objet d'une consultation du comité d'établissement du siège prochainement. Lorsque ce dernier aura rendu un avis, une large communication sera réalisée afin d'informer l'ensemble du personnel. une information du CCE est d'ores et déjà planifiée. .
FO	<b>En introduction</b>	PES est absent du projet PE 2015. Quelle est sa place dans ce document ? <i>Nous souhaiterions voir ce 29<sup>ème</sup> établissement intégré dans les ambitions et l'organisation de PE pour les 3 prochaines années.</i>	PES est l'un des 29 établissements de Pôle emploi et participera, comme toutes les entités du réseau à la mise en œuvre des orientations stratégiques de PE 2015.
FO	<b>En introduction</b>	Les types d'accompagnement sont identifiés mais rien n'en définit le contenu. Pouvez-vous préciser ce que vous mettez sous chaque type d'accompagnement ?	Le plan stratégique définit les objectifs et les modalités de chaque type de suivi/accompagnement ainsi que les services mobilisables ( adaptation par le conseiller du contenu et de la fréquence des contacts). Le contenu détaillé fera l'objet d'une description détaillée dans la déclinaison opérationnelle du plan. Dans le cadre de la mise en œuvre du plan Pôle emploi 2015, un travail est engagé pour définir les modalités des différents accompagnements : contenu, fréquence et modalités des contacts, service mobilisables. ...

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	<i>En introduction</i>	Des taux sont déterminés comme étant les taux à atteindre. Dans le cadre d'un pilotage par les résultats et d'une volonté de réalisme, il nous fait identifier les écarts. Pouvez-vous préciser chaque fois que nécessaire le taux de départ ?	La convention tripartite recense les indicateurs retenus pour mesurer l'impact de l'action de Pôle emploi sur les trois prochaines années. Elle fixe également le point de départ ainsi que les jalonnements attendus. Les indicateurs seront rappelés en annexe du document PE 2015.
CFDT	<i>Partie 1 : Nos ambitions</i>	Quelle marge de manœuvre pour les conseillers envisagez-vous ? Sur quel temps consacré à une autre activité (à la place de quoi) ? Piloter par des indicateurs de moyens, Lesquels ? (page 2)	Les marges de manœuvre découleront de la possibilité pour le conseiller de mieux identifier les problématiques du demandeur d'emploi (fréquence, durée, modalités de contact et services proposés). L'offre de services nouvellement définie sera mise en œuvre dans le respect des modalités d'organisation du travail du conseiller. Les modalités d'accompagnement viendront en substitution des parcours actuels. Les conseillers ainsi que l'ELD seront accompagnés dans la mise en œuvre des nouvelles modalités tant sur la mobilisation de l'offre de services que sur la planification des activités et le pilotage. Les indicateurs de pilotage sont en cours de définition. Les outils actuels, tels que IOP, permettront d'assurer un pilotage de cette mise en œuvre.
FO	<i>Partie 1 : Nos ambitions</i>	Quel type de « service renforcé » ? Quel volume d'agent sera consacré à l'accompagnement renforcé en interne ? Quel volume pour les partenaires et prestataires externes ? Quels objectifs leur seront fixés, notamment en matière de reclassement ? Quels liens entre le reclassement et le versement des honoraires ? Quelle définition de l'emploi « pérenne » ? Quelle formation ?	L'accompagnement renforcé interne s'appuiera sur des agents identifiés dans les agences de proximité, mais également sur l'expertise des A2S. Il sera identifié un ou plusieurs conseillers dédiés par agence pour le traitement de ces portefeuilles. Par ailleurs, les marchés actuels de Pôle emploi (Prestations 2012, Atouts Cadres, MOV et CSP) définissent les modalités de mise en œuvre tant sur le volume de demandeurs d'emploi bénéficiaires des prestations que sur les modalités financières et la définition de l'emploi pérenne. Ces modalités perdurent tout au long de la durée des marchés.
FO	<i>Partie 1 : Nos ambitions</i>	En quoi le pilotage par les résultats permet de libérer des marges de manœuvre pour le conseiller ? Quelles sont les preuves de cette affirmation ?	En premier lieu, il convient de rappeler que le développement du pilotage par les résultats n'a pas pour premier objectif de "libérer les marges de manœuvre pour le conseiller", mais bien de se doter d'un système de pilotage mesurant l'impact final et concret de notre action pour les demandeurs d'emploi et les employeurs. En effet, Pôle emploi est aujourd'hui davantage centré sur le suivi de la réalisation d'actes métiers (entretiens, prescriptions) conformément à des normes quantitatives ou à des référentiels métiers. En second lieu, une orientation forte de Pôle emploi 2015 consiste à libérer des marges de manœuvre aux managers et aux conseillers, tant en termes d'adaptation des actes métiers (exemple fréquence des entretiens de suivi) que d'organisation des plannings. Ainsi, les conseillers pourront faire les choix les plus adaptés aux besoins des demandeurs et employeurs sous la supervision de leurs managers. En conclusion, le pilotage par les résultats et la libération des marges de manœuvre ne découlent pas automatiquement l'un de l'autre, mais doivent être mis en œuvre conjointement pour que Pôle emploi rende le service le plus adapté à la situation de chacun.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	<b>Partie 1 : Nos ambitions</b>	Dans ce « pilotage par les résultats », est-il prévu un affichage des moyens disponibles pour atteindre ces résultats, un « benchmark » des dits-moyens, un mécanisme de pondération en fonction du niveau réel et disponible des moyens attribués ? Quels sont les impacts de ces méthodes sur les conditions de travail des agents ?	La mesure des résultats finaux d'une structure pose la question des moyens alloués à cette structure. L'outil dit de "performance comparée" permettra de comparer les résultats d'agences placées dans des situations similaires en termes de marché du travail. Il est par ailleurs prévu d'introduire dans cet outil des critères de moyens afin que soient également comparées entre elles, des agences disposant de moyens équivalents en quantité et de mêmes caractéristiques. Enfin, la direction générale poursuit son travail d'élaboration d'outils permettant d'objectiver la quantité d'activité sur les différents territoires du réseau, et de la comparer aux moyens alloués. S'agissant des conditions de travail des agents, le pilotage par les résultats aura pour effet de mieux répondre au besoin, souvent exprimé par les agents, de voir mieux apparaître le sens et l'utilité sociale de leur action. Il devrait favoriser la coopération entre les agents, les équipes, les agences, puisque plus que les indicateurs d'activité, les indicateurs de résultats exigent un travail en commun pour être améliorés.
CFDT	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	<i>Pour la CFDT, la présence du manager en charge de l'accueil physique sera un plus à condition qu'il apporte un appui technique aux agents et pas seulement un rôle de régulateur de flux. (page 3)</i> Il y a une forte demande des agents en ce sens; cela suppose par contre que les managers soient en capacité de répondre aux questions techniques à l'accueil sur les différents champs et donc implique pour certains un développement de compétences; sera-t-il prévu ? (Page 3)	La Base de Connaissance (BDC) installée dans le SI (Intranet) en avril 2012 va dans ce sens. Elle est maintenant directement accessible depuis le bandeau téléphonique et depuis le bandeau GOA. Elle sera étoffée et mise à jour régulièrement. Cette BDC garantit le niveau de réponse attendu en accueil de premier niveau et sécurise la réponse apportée sur l'ensemble des canaux. Par ailleurs, le poste d'accueil doit être occupé par un conseiller formé sur ce champ. Ce principe a toujours été affirmé et reste plus que jamais un incontournable. Le rôle du manager est de sécuriser la planification en ce sens mais n'a pas vocation à être un technicien pointu. Le rôle du manager en charge de la supervision de l'accueil prendra en compte les dimensions techniques et organisationnelles nécessaires pour réaliser cette activité.
CFDT	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	Dans cette hypothèse, comment cette nouvelle activité peut-elle être intégrée dans les charges actuelles des ELD qui sont déjà très lourdes, notamment pour les REP à qui l'on confie parallèlement de plus en plus d'activités de management en plus du pilotage (ex : EPA, évaluation à froid...)?	Le management est bien le cœur de métier des REP. Les temps de suivi et de management individuel (entretiens individuels, temps d'échange au fil de l'eau) et collectif (réunions d'équipes, briefings, etc.) sont essentiels au bon fonctionnement de Pôle emploi et doivent être sécurisés. Des gains de temps opérationnel seront notamment dégagés par la simplification des plannings (dont l'élaboration et l'actualisation quotidienne mobilise aujourd'hui plus de 20% du temps de travail des REP) et la déconcentration de la décision. Cette dernière leur permettra d'adapter les priorités, l'organisation et le fonctionnement à la réalité de l'agence et simplifiera le management des organisations. Le nombre d'indicateurs en diminution depuis 2 ans, se concentrera sur des cibles de résultats et permettra de limiter le temps consacré au pilotage de l'activité en elle-même. Le temps consacré aux activités de management et d'accompagnement des collaborateurs au poste de travail est un investissement qui permettra de faire monter en compétences les conseillers et d'augmenter l'efficacité des équipes. Enfin, un outillage méthodologique et informatique sera mis en place et diffusé pour faire gagner du temps aux REP dans leurs actes de suivi d'activité et de management.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	Vous indiquez « <i>l'ELD veillera à assurer la présence de conseillers avec une expérience et un niveau d'expertise suffisants</i> ». Actuellement, les postes d'accueil flux de 1 <sup>er</sup> niveau et plateforme sont occupés très souvent par des agents précaires, pour ne pas dire de façon permanente, comment assurez-vous la présence de conseillers « expert » si déjà aujourd'hui la marge est inexistante ? (page 3)	Les orientations du plan stratégique sont de nature à faire évoluer les pratiques. PE 2015 prévoit le renforcement de la professionnalisation de l'ensemble des acteurs intervenant à l'accueil. Progressivement le positionnement à l'accueil de ressources formées sera privilégié. Cet axe du plan sera décliné dans le référentiel des métiers de Pôle emploi (travaux du second semestre), et plus précisément dans les réflexions relatives aux activités confiées aux nouveaux entrants.
FO	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	La DG a-t-elle mesuré le temps de travail induit par cette traçabilité informatique ? Quels outils sont mis en œuvre ? Informatique ou stratégie « petits bâtons/papier » ?	En permettant aux DE d'avoir en accès direct des informations plus fiables sur son dossier, l'objectif est de gagner du temps et d'éviter ainsi des sollicitations du demandeur d'emploi. L'objectif est de progressivement intégrer au SI les outils permettant d'éviter le traçage papier. Dans la phase de déclinaison opérationnelle du plan, il sera procédé aux analyses détaillées des impacts du plan.
FO	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	Qui est « manager » ? On sait que la dénomination « manager » dépasse largement la qualification d'encadrement, qu'il soit maîtrise ou cadre, il faut une définition précise des responsabilités des agents concernés. Quels sont les niveaux statutaires et/ou conventionnels concernés ? Où allez-vous trouver les ressources ?	Par manager, il faut comprendre un membre de l'ELD désigné pour assurer la supervision de l'activité d'accueil. Le management dédié à l'accueil pourrait être partagé entre les membres de l'ELD (DAPE, DAPE Adjoint, REP).
FO	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	Que signifient les termes « seront professionnalisés » ? La DG considère-t-elle que les agents ne sont pas professionnels à l'heure actuelle ? Vers quel schéma d'accueil tend-on ? Quelles compétences seront à mettre en œuvre aux postes d'accueil ? Quel type de formations ? Quelles attentes ? Quelles conditions matérielles de travail ; locaux, mobiliers, activités, organisation ?	Il s'agit de poursuivre et renforcer les actions de formation qui permettent d'assurer la prise en charge de ces activités d'accueil par un conseiller formé. Professionnaliser l'accueil, c'est s'engager à ce que le poste soit pris en charge par un conseiller formé. A ce jour, le schéma d'organisation de l'accueil reste le même (AC + ARC). La mise à disposition de modules de formation permettant de tenir les postes d'accueil contribuera à la montée en compétence des conseillers.
FO	<i>I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.</i>	A quel endroit du schéma cible est-il prévu une signalétique sur le temps d'attente ? Chaque tâche va-t-elle être minutée afin de satisfaire cette indication ? Est-il prévu également un « service méthodes », visant à « normaliser » les procédures et donc les temps unitaires de chaque « acte métier » ?	Il ne s'agit pas d'une signalétique sur le temps d'attente mais d'une signalétique (de type affichage dynamique) permettant de diffuser de l'information (locale ou régionale) aux personnes en attente. Ce projet est à l'étude. Une fonction organisation du travail sera identifiée afin de permettre une meilleure prise en compte des impacts organisationnelles des projets déployés. Il ne s'agit pas d'élaborer un référentiel des procédures intégrant des temps unitaires.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.	"Pôle emploi s'inscrira dans une démarche ..." : Va-t-on à nouveau avoir une démarche de certification ? Celle en cours est-elle jugée obsolète ? La certification étant « chronophage » quels moyens supplémentaires et quelles compétences sont mis en œuvre ... ou quelles activités vont être sacrifiées ?	<p>Pour améliorer sa qualité de service, Pôle emploi a mis en œuvre, depuis sa création, 7 engagements de services vers les demandeurs d'emploi et les employeurs. Ceux-ci sont régulièrement suivis dans le cadre du dispositif Qualité (audits internes Qualité en agence et revues Qualité) et font l'objet d'une évaluation, mais non d'une certification, lors des audits ISO 9001.</p> <p>A l'occasion du projet stratégique, la direction générale souhaite renforcer cette démarche en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- actualisant nos engagements de services qui sont en cours de reformulation,</li> <li>- en se dotant d'un levier d'amélioration fortement orienté vers les demandeurs d'emploi et les employeurs</li> <li>- s'appuyant sur nos résultats, nos engagements seront publics et devront donc être compréhensibles et répondre aux attentes des DE et Entreprises. Ils seront "mesurés" pour leur permettre de vérifier que nous les respectons. La démarche est donc "engageante" pour Pôle emploi.</li> </ul> <p>Dans un premier temps, Pôle emploi déploiera cette démarche avec un dispositif d'évaluation interne. A terme, une décision de "certification" par un organisme externe pourra être prise qui permettra de renforcer notre crédibilité.</p> <p>Cette démarche implique un dispositif d'auto-évaluation en interne à partir d'un "plan de vérification". Une évaluation externe apportera une crédibilité supplémentaire à la démarche tant auprès des demandeurs d'emploi et des employeurs qu'en interne.</p> <p>La démarche d'engagements de service étant déjà existante, elle ne nécessitera pas de moyens supplémentaires ni de compétences nouvelles.</p>
SNAP	I. 1. Garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi.	Quelle est la stratégie en matière d'accueil et plus précisément son organisation en ce qui concerne la professionnalisation voir même une planification à la journée ? Nous aimerions avoir un rétro planning du projet avec les conséquences sur l'organisation du travail en nous donnant les gains en ETP face aux coûts d'une telle réorganisation.	<p>Il s'agit de poursuivre et renforcer les actions de formation qui permettent d'assurer la prise en charge de ces activités d'accueil par un conseiller formé.</p> <p>Professionnaliser l'accueil, c'est s'engager à ce que le poste soit pris en charge par un conseiller formé. A ce jour, le schéma d'organisation de l'accueil reste le même (AC + ARC). La mise à disposition de modules de formation permettant de tenir les postes d'accueil contribuera à la montée en compétence des conseillers.</p> <p>En ce qui concerne la planification, PE 2015 prévoit d'engager des travaux sur ce sujet afin de réduire la segmentation et de mieux adapter les séquences à la nature de l'activité de travail</p> <p>Le calendrier des actions à mettre en œuvre figure dans le document définitif.</p>
CFDT	I. 2. Assurer et conforter une indemnisation de qualité	<p>La CFDT demande quelle sera le contenu de l'outil de mise à disposition de l'information réglementaire ? (page 4).</p> <p>Par ailleurs, il n'existe toujours pas d'information systémique sur les conditions d'accès au médiateur ? La CFDT apprécie que les courriers DE soient revus et simplifiés et souhaitent qu'ils soient plus compréhensibles et plus respectueux des DE (page 4)</p>	<p>Actuellement, l'outil Règlement'action diffuse et centralise l'ensemble de l'information réglementaire à destination des correspondants réglementaires en DR. Notre volonté est de le rendre accessible par les référents réglementaires qui seront identifiés sur chaque site.</p> <p>Il sera renforcée l'information sur les conditions de saisine du médiateur.</p>

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	I. 2. Assurer et conforter une indemnisation de qualité	« le contrôle interne sera enrichi.....notamment en termes de formation... », quels seraient les autres axes correctifs ? (page 5)	<p>Le contrôle interne constitue l'une des sources de détection des erreurs qui peuvent être commises lors d'un traitement. A ce titre, il permet de mettre en œuvre des mesures pour éviter la répétition de cette erreur : il s'agit d'actions correctives.</p> <p>Dans un premier temps, il convient de rechercher les causes de l'erreur afin de déterminer le type d'action à mettre en œuvre. En effet, les sources d'erreur peuvent résulter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une inattention,</li> <li>- d'une absence d'auto-contrôle,</li> <li>- d'une non connaissance ou méconnaissance d'une règle (voir l'absence de règle), d'un dispositif, de l'utilisation des outils (informatique ou autre).</li> </ul> <p>Selon l'origine de l'erreur et sa fréquence, les actions vont différer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un simple rappel de la règle ou du dispositif (faible fréquence ou inattention),</li> <li>- des mesures d'accompagnement pour développer les compétences insuffisamment maîtrisées (en cas de non connaissance ou méconnaissance et selon la fréquence) comme le tutorat, un suivi de résultats ou de la formation,</li> <li>- une modification de l'organisation du travail ou le recours systématique à un outil d'auto-contrôle (la mise à disposition d'outils et documentation, diffusion d'une instruction, réécriture de celle-ci, clarification de circuit, une demande d'évolution, ...)</li> </ul> <p>Ce type d'actions peut concerner un agent pour lequel le constat a été réalisé mais aussi s'adresser à l'ensemble des agents qui mettent en œuvre le même traitement dès lors qu'un risque de "généralisation" est identifié.</p>
FO	I. 2. Assurer et conforter une indemnisation de qualité	On note que l'on reprend en partie les règles qui existaient avant la fusion, et qui ont été totalement abandonnées depuis deux ans, avec les conséquences graves pour les droits des chômeurs. Pour atteindre le premier paiement à 93%, quel plan de formation est-il envisagé pour développer le nombre d'agents capables de liquider les dossiers, puisque rien n'a été fait depuis 3 ans et que les « ressources » sont inférieures à celles qui existaient à la fusion, alors que le chômage a augmenté significativement ; et idem pour entretenir la mise à jour réglementaire ? Quelle organisation du travail est mise en œuvre ? Comment et combien ?	La mise en œuvre de la réglementation a déjà fait l'objet de mesures d'harmonisation- Il faut veiller à la mise en œuvre de ces premières mesures par le biais d'un renforcement de la formation des agents et d'autre part poursuivre ce processus d'harmonisation en l'étendant à l'application des règles de liquidation des droits. Plus de 3000 agents ont été formés depuis la fusion, 1600 autres sont prévus dans le cadre des plans de formation 2012. afin de favoriser leur montée en compétences, le recours au tutorat sera encadré et renforcé.
CFDT	I.3. Renseigner le demandeur d'emploi sur son indemnisation...	Concernant le simulateur de calcul, comment celui-ci sera intégré à l'activité des conseillers ? La CFDT doute de la qualité du service rendu avec une utilisation renforcée du simulateur. (page 6)	La majorité des conseillers connaissent l'outil de simulation de calcul qui existe depuis plusieurs années sur <a href="http://www.pole-emploi.fr">www.pole-emploi.fr</a> . certains l'utilisent dans le cadre de l'entretien d'inscription pour informer sur les droits des demandeurs d'emploi (cf. guide conseiller dans le cadre de l'EID). Ce simulateur permet une évaluation des droits dans l'attente du traitement du dossier. son usage par le conseiller sera renforcé afin de développer l'accès par le demandeur d'emploi à cette première évaluation de leurs droits. Dans le cas des enquêtes de satisfaction, nous mesurerons la qualité du service rendu.
FO	I.3. Renseigner le demandeur d'emploi sur son indemnisation...	Outil de simulation : Vous annoncez vouloir renforcer cet outil. Nous vous alertons sur les éventuelles conséquences si des précautions ne sont pas prises. Nous vous demandons de rendre plus lisible et visible l'aspect estimatif de cet outil, d'attirer l'attention des demandeurs d'emploi sur le fait qu'une différence peut exister entre l'outil simulateur et la réalité . Et comment gérer les publics ayant des difficultés à la lecture et peu habitués aux outils informatiques ? Quels moyens d'accompagnement sur site ?	Le renforcement de l'utilisation de cet outil sera accompagné et encadré de précautions relatives à l'aspect estimatif du résultat. En tant que de besoin les demandeurs d'emploi seront aidés dans leur utilisation.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<i>I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...</i>	En quoi consistera précisément l'allègement de l'EID à la fois sur les aspects administratifs et sur l'indemnisation ? (page 7)	L'allègement de l'EID repose sur deux axes : un premier consistant à déporter des tâches en amont de l'EID (vérification de l'identité par exemple), un deuxième lié à la simplification du dossier unique. Ce 2ème axe sera visible pour le DE, car l'objectif est que le dossier unique soit moins compliqué à remplir et facilite ainsi la complétude du dossier et sa vérification.
CFDT	<i>I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...</i>	Sur la partie administrative, comment sera rempli le questionnaire et par qui ? A l'ANPE cette formule a déjà été utilisée par le passé et nécessitait une assistance aux DE, assurée souvent par des prestataires pour aider à remplir les questionnaires.	L'objectif est de permettre à chaque demandeur d'emploi nouvellement inscrit d'accéder à un questionnaire en ligne permettant de mettre en évidence ses principales caractéristiques (motivations professionnelles, forces, organisation face à la situation de chômage...). Cela permettra de dynamiser le demandeur d'emploi dès son inscription et l'accompagner dans une réflexion en amont de son premier entretien avec Pôle emploi : le questionnaire pourrait être axé sur la connaissance de soi pour amener le demandeur à prendre conscience de ses qualités et de ses atouts ainsi que ses axes de progrès. Il sera construit de manière à ce que le demandeur d'emploi qui le souhaite puisse le compléter de façon autonome.
CFDT	<i>I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...</i>	Sur l'allègement concernant l'indemnisation, l'EID étant recentré sur le diagnostic, cela va-t-il remettre en cause l'organisation actuelle ; quels conseillers assureront les EID, seulement les conseillers inter médiation et double compétence ?	Un effort de simplification d'une partie des tâches réalisées en EID va être réalisé pour allouer plus de temps au diagnostic, sans remettre en cause le périmètre de l'EID. L'organisation des activités est un sujet transverse à l'ensemble des chantiers du plan 2015. A ce stade, il est prématuré d'affirmer que ces simplifications auront un impact sur les conseillers en charge de cette activité aujourd'hui. Les travaux relatifs au référentiel des métiers permettront de préciser cette réponse.
CFDT	<i>I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...</i>	« la durée et le contenu de l'EID devront être adaptés .....Pour cela, un repérage des caractéristiques des DE devra être réalisé en amont par internet ou par téléphone », Aujourd'hui, un temps moyen est défini pour chaque typologie d'appel pour calibrer et donc assurer la prise des appels entrants. Allez-vous revoir et corriger ces paramètres ? Sachant que ceci définira la ressource utile et nécessaire pour rendre la qualité du service rendu. (page 7)	Aucun temps moyen de traitement n'a été défini et ce, quelle que soit la nature de l'appel. En situation d'accueil téléphonique, l'enjeu majeur est de répondre de façon conclusive aux questions de l'appelant, demandeur d'emploi ou entreprise. En moyenne, 85% des appels reçus font l'objet d'un traitement conclusif et, s'agissant des questions complexes, un transfert vers un conseiller plus aguerri est opéré. Pôle emploi s'engage à rappeler l'appelant sous deux heures maximum si celui-ci en a fait le choix plutôt que d'attendre au téléphone. Actuellement, Pôle emploi tient cet engagement dans 100% des cas.
CFDT	<i>I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...</i>	Concernant l'outil d'aide au diagnostic la CFDT demande des précisions sur son contenu et paramétrage ? Qui l'utilise ? Pouvez nous garantir que le conseiller gardera bien la main sur la décision finale du parcours du demandeur. (Page 8) <i>La CFDT reste très méfiante sur la pertinence de ces outils.</i>	Le diagnostic est aujourd'hui réalisé sur la base de l'expérience des conseillers. En complément l'outil d'aide a pour ambition d'accompagner le conseiller à la réalisation d'un diagnostic objectif et argumenté et en aucun cas de se substituer à sa décision. Ce diagnostic est partagé avec le demandeur d'emploi par ailleurs. Plusieurs critères pourront venir alimenter l'outil d'aide au diagnostic comme la situation du DE (parcours professionnel), le métier recherché, les freins identifiés au cours de l'entretien. L'affectation à un type d'accompagnement résultera de l'entretien. Ces outils d'aide à la décision feront l'objet d'évaluation régulière et d'adaptation si nécessaire.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...	Afin d'établir le bon diagnostic, l'entretien EID peut-il durer plus de 50 minutes ? Pour réaliser l'EID dans les 10 jours, combien d'agents doivent être planifiés en moyenne ? Les effectifs sont-ils suffisants ? Quelles activités devons-nous sacrifier pour atteindre l'objectif ? Que signifie le « volet administratif » de l'EID ? Qui accomplit ces tâches incontournables, sachant que le transfert vers les DE de la saisie des éléments sur internet, ne concernera que 30% d'entre eux ? Comment sont définies les « priorités et les « urgences » ? Par qui ? A quel niveau hiérarchique ?	<p>Les plages de planification de l'EID sont programmées toutes les 50 minutes. La durée de l'entretien peut varier selon la situation du demandeur d'emploi (moins ou plus de 50 minutes). Un travail est engagé sur la mise en œuvre d'un second entretien pour ajuster le diagnostic lorsque le conseiller le jugera nécessaire en particulier pour les situations les plus complexes.</p> <p>L'ELD organise l'activité et identifie les activités prioritaires sur une période donnée pour pouvoir respecter les délais de réception des demandeurs d'emploi (notamment dans le cas des débuts de mois à forte inscription comme septembre). L'enjeu est de dépasser un taux d'EID réalisés dans les 10 jours ouvrés après le 1er contact avec Pôle emploi à 95% en 2014.</p> <p>Le "volet administratif" de l'EID concerne en particulier la complétude de la DAL et la présence des éléments nécessaires à l'instruction du dossier tels que les pièces justificatives. A ce jour, ces éléments sont visés lors de l'EID par le conseiller. L'objectif de nos travaux sera d'identifier les allègements possibles et l'organisation la plus pertinente.</p> <p>Par ailleurs, la Direction générale travaille sur des outils permettant de mieux anticiper l'activité, et de repérer les pics de cette dernière sur le mois et l'année, afin de permettre aux ELD de planifier au mieux les agents en adéquation avec les entretiens prévisibles.</p>
FO	I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...	"les engagements réciproques seront contractualisés " : Qui contractualise du côté agent ? Est-ce celui qui « contractualise » qui suit le DE ? Ne revient-on pas au principe du PARE qui a fait la preuve de son inefficacité et qui était couplé avec une allocation dégressive... un retour en arrière est-il programmé ? ?	<p>Les engagements réciproques sont contractualisés dans le cadre du PPAE et actualisés à chaque entretien. Le conseiller référent en charge des entretiens assurera la mise à jour des engagements.</p> <p>L'objectif est d'apporter un partage du diagnostic entre le conseiller et le demandeur d'emploi et plus particulièrement d'acquiescer l'adhésion du demandeur d'emploi non seulement sur le diagnostic posé mais également sur les actions à mettre en œuvre.</p>
FO	I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...	"la « responsabilisation » des conseillers" : <i>Cela n'a de sens que s'ils ont la main et le contrôle sur les moyens... sinon, ce serait les rendre responsables d'actions décidées et conditionnées par d'autres, ce qui dans le cadre d'un pilotage par les résultats peut être lourd de conséquence pour les conditions de travail, voire le déroulement de carrière de l'agent.</i> Il convient donc de préciser explicitement ce qui est sous-tendu dans ce terme.	Il s'agit de donner plus de marge de manœuvre au conseiller dans l'analyse de la situation du D.E., le choix de l'accompagnement et le plan d'action à mettre en place en s'appuyant sur son diagnostic.
FO	I.4. Renforcer le diagnostic de la situation du DE...	les entretiens au 4ème et au 9ème mois : Qui fait ces entretiens ? Est-ce le conseiller en charge du DE dans son portefeuille ? Ne risque-t-on pas des formes de clientélisme ?	Un conseiller référent est en charge de l'accompagnement de chaque demandeur d'emploi selon l'accompagnement défini. Chaque conseiller aura, comme aujourd'hui, un portefeuille individuel de demandeurs d'emploi. Pour assurer non seulement la continuité mais également la personnalisation du suivi et de l'accompagnement du demandeur d'emploi, le conseiller référent assurera ces entretiens ( 4ème et 9ème mois), comme c'est le cas aujourd'hui.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	Sur l'accompagnement renforcé des DE, par qui sera-t-il réalisé, des conseillers dédiés à cette activité exclusivement ou tous conseillers ? Il est précisé que cette activité sera réalisée en agence de proximité, quid des équipes spécialisées CVE qui sont actuellement dans les A2S ? (page 10)	Les portefeuilles de DE en accompagnement renforcé seront gérés par des conseillers principalement dédiés à ce type d'accompagnement. A ce jour, Pôle emploi met en œuvre différentes modalités d'accompagnement renforcé, principalement en réponse aux besoins de publics spécifiques : les dispositifs comme CVE, CSP ou Ani jeunes permettent déjà de valoriser en interne l'accompagnement réalisé par les conseillers de Pôle emploi. Le plan prévoit que cet accompagnement sera réalisé principalement en agence de proximité, ce qui ménage la possibilité de maintenir les équipes existantes dans les agences spécialisées quand cela paraît pertinent. L'accompagnement s'appuiera également sur l'expertise des A2S.
CFDT	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	Le document indique 34 % de DE de plus de 12 mois en 2014. Avec la courbe forte du chômage, pouvez vous prévoir le nombre des DE concernés ? quelle incidence sur le portefeuille et la mesure concernant 2000 ETP redéployés vers le réseau ?	L'indicateur 4 de la convention tripartite présente une cible à ne pas dépasser de 34,4% pour 2014. Ceci signifie que, parmi les personnes inscrites à Pôle emploi en 2014, une proportion de 34,4% le seraient depuis 12 mois. L'atteinte de cet objectif devrait permettre, malgré l'évolution du chômage de maintenir le nombre de CLD à un niveau proche de la situation à fin 2011. L'objectif est bien de travailler au cours des douze premiers mois de chômage afin de réduire le risque de chômage de longue durée. La mise en place de l'accompagnement et de l'accompagnement guidé devront concourir à cet objectif. Par ailleurs, la durée de chômage n'est pas le seul critère à prendre en compte pour proposer l'accompagnement le plus adapté. C'est à partir des problématiques individuelles rencontrées par le DE et sa capacité à les résoudre que les modalités d'accompagnement seront déterminées.
CFDT	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	Concernant les coordonnées du DE dont disposera le conseiller référent : quelles coordonnées ? qui les lui donne ? <i>Pour la CFDT nous souhaitons que le conseiller référent puisse définir avec le DE les modalités de contact en fonction de la pertinence qu'il pourra apprécier et aussi de la faisabilité (éviter d'être envahi de mails qu'il ne pourra pas traiter) ; par ailleurs nous pensons qu'il faut revoir les modalités permettant les contacts téléphoniques entre le DE et son conseiller qui sont actuellement très complexes par l'intermédiaire des plateformes téléphoniques (page 11)</i>	Les coordonnées du D.E. disponibles sont celles qu'il aura communiquées lors de son inscription ou mise à jour de son dossier

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	Concrètement, pouvez-vous nous quantifier et nous définir la taille « réaliste » pour l'accompagnement guidé ? (page 11)	<p>La taille du portefeuille peut varier selon le profil des DE, la situation du territoire concerné et les opportunités d'emploi qu'il présente. A titre d'exemple, un portefeuille de demandeurs d'emploi dont les projets professionnels sont en phase avec les possibilités d'emploi du territoire n'appelle pas les mêmes actions que dans la situation inverse.</p> <p>Il s'agit de réduire la taille des portefeuilles d'accompagnement guidé dans chaque agence en proposant à une partie des demandeurs d'emploi plus proche de l'emploi (aujourd'hui suivis dans le cadre du SMP) un mode de relation différent, fondé sur des propositions systématiques d'offres d'emploi, dans le cadre de portefeuilles de plus grande taille: suivi /appui à la recherche d'emploi.</p> <p>C'est donc au niveau local et dans le cadre du travail des ELD qu'il conviendra de définir le niveau le plus adapté de taille de portefeuille d'accompagnement guidé, au regard du diagnostic posé par le management local.</p> <p>L'autre aspect de cette approche est de ne pas contraindre le conseiller à tenir des échéances systématiques pour tous les demandeurs d'emploi du portefeuille, mais au contraire à le laisser établir les actions à mener pour chaque demandeur ou catégorie de demandeurs, le type de parcours de retour, à l'emploi à construire, en s'attachant à adapter ses priorités aux besoins de chaque demandeur d'emploi.</p>
CFDT	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	« Ce suivi sera également organisé à travers des portefeuilles individuels de taille plus significative... », concrètement pouvez-vous nous définir la volumétrie de ce portefeuille individuel? (page 12)	Il n'y a pas de seuil préfixé au niveau national ; cela sera déterminé au niveau des territoires en prenant en compte leur situation.
FO	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	Trois modalités de suivi et d'accompagnement : Quelles sont les modalités un peu plus précises de chaque type d'accompagnement et surtout quelles sont les tailles de chaque portefeuille ? L'accompagnement renforcé est-il du type CSP ou du type suivi mensuel ? <i>Force Ouvrière rappelle que pour la CSP ce sont des portefeuilles de 50 (et avant c'était même 30!!) alors 70...</i>	<p>Dans le cadre de la déclinaison du plan Pôle emploi 2015, un travail est engagé sur la définition des modalités des différents accompagnements : contenu, fréquence et modalités des contacts, service mobilisables...</p> <p>L'accompagnement renforcé interne s'appuiera sur des agents identifiés dans les agences de proximité, mais également sur l'expertise des A2S et notamment les dispositifs CSP, CVE ou Ani jeunes.</p>
FO	I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...	"Prestations permettant un traitement plus global" : Quel plan de formation est-il prévu pour ré-internaliser les prestations ? Et lesquels ? Et dans quel espace ? Quelle définition de ces carences envisagées des « partenaires » ( <i>nous y préférons le vocable de « sous-traitants » ou « cotraitants »</i> ) ?	<p>Cette question s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement renforcé.</p> <p>A ce jour, les marchés Pôle emploi couvrent les différentes problématiques des demandeurs d'emploi en complément de l'action interne des conseillers. L'objectif est de renforcer notre appui sur les prestations externes existantes (prestations mobilisant des compétences spécifiques qui viennent compléter les compétences internes à Pôle emploi) et de permettre une meilleure adéquation et complémentarité entre la mobilisation de l'offre de services interne et la sollicitation de co traitants, partenaires ou prestataires dans le cadre de conventions ou marchés.</p> <p>Il sera également possible d'identifier d'autres actions et de compléter l'offre de services de Pôle emploi actuelle plus tard. Ces points seront étudiés dans le cadre des travaux liés à la mise en œuvre de l'accompagnement renforcé.</p>

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	<i>I.5. Différencier les modes de suivi et d'accompagnement...</i>	"le conseiller répond aux sollicitations" : Sur quel temps ? Identifié ou dédié ? A la demande ? Avec quels moyens de communication ?	Cette question s'inscrit dans le cadre du "suivi -appui à la recherche d'emploi". L'enjeu est de garantir que le demandeur d'emploi bénéficiaire de cet accompagnement garde la possibilité de contacter son conseiller référent lorsqu'il en a besoin (modalités de contact en cours d'étude). Quel que soit l'accompagnement, le demandeur d'emploi doit pouvoir poser des questions à son conseiller, sans attendre le prochain entretien. . L'organisation des activités est un sujet transverse à l'ensemble des chantiers du plan 2015. Ce point sera donc également affiné dans le cadre de ce chantier.
CFDT	<i>I.6. Enrichir les services ...une offre de service 100% WEB :</i>	Sur les le service 100 % Web pour les DE : nous demandons des précisions sur cette « expertise adaptée à cette modalité de contact » : en quoi consiste-t-elle ? du suivi ou du contrôle de la recherche d'emploi ? (page 13)	Concernant l'expertise adaptée au suivi des DE bénéficiant des services 100% web, il s'agit de positionner des agents en mesure de conseiller efficacement ces derniers, avec un complément de formation quant à la relation via le WEB.
CFDT	<i>I.6. Enrichir les services ...une offre de service 100% WEB :</i>	Quels sont les conseillers qui seront affectés à cette activité ? Seront-ils affectés exclusivement à ce suivi ou bien auront-ils une partie des DE de leur portefeuille affectés à ce type de suivi ?	Les modalités de mise en œuvre de cette offre de service seront travaillées ultérieurement, mais différents scénarios peuvent être envisagés : soit l'intégration dans l'activité de certains conseillers soit la gestion en plateforme centralisées (une expérimentation est envisagée).
CFDT	<i>I.6. Enrichir les services ...une offre de service 100% WEB :</i>	Quels seront les fréquences de contact, seront-ils à la main des conseillers ou prédéfinis ? (page 13)	La fréquence des contacts sera à la main du conseiller en fonction de la situation du demandeur d'emploi. Le demandeur d'emploi aura la possibilité de contacter son conseiller référent à tout moment.
FO	<i>I.6. Enrichir les services ...une offre de service 100% WEB :</i>	<i>Le « 100% WEB » n'est pas une solution en soit. Ce ne peut être qu'un moyen supplémentaire, dont certains feront plus grand usage que d'autres bien évidemment, mais en aucun cas cela ne doit se substituer à un contact direct via un accueil physique : un complément, pas une substitution. Comment s'assurer qu'il n'existe pas de distorsion de droits entre les obligations des DE ? Certains étant obligés à des présences physiques, les WEB non.</i>	L'offre de service 100% Web sera toujours dispensée sur une durée déterminée et sur la base du volontariat du demandeur d'emploi. Elle n'exclut pas de s'assurer du respect de ses obligations.
CFDT	<i>I.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	Aude formation pourra servir de base à la création d'un module de réservation de places ouvert à tous les financeurs de la formation. Quand pensez-vous que cela se fera ?	La fonctionnalité de réservation de places est disponible dès à présent dans AUDE pour les formations financées par Pôle emploi. Cette fonctionnalité a été conçue en prenant pour cible la totalité des formations disponibles pour les D.E. Cette extension à l'ensemble des formations, quelque soit le financeur, est actuellement portée par le projet BNF (Bibliothèque Nationale des Formations) à l'initiative de Centre Inffo. La mise à disposition de la réservation de places ouvertes à tous les financeurs est donc dépendante du calendrier du projet BNF.
CFDT	<i>I.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	<i>Par ailleurs, la CFDT reste très attachée au service public de la formation comme l'AFPA. Quelle place donnerez-vous à cet organisme dans PE 2015 ? (page 15)</i>	Pôle emploi a récemment signé une nouvelle convention avec l'AFPA afin de clarifier pour chacun des réseaux le rôle de prescripteur de Pôle emploi et d'organisme de formation de l'AFPA dans un objectif global d'amélioration et de simplification de l'accès à la formation des demandeurs d'emploi. Les régions sont maintenant invitées à décliner opérationnellement et régionalement cette convention qui va permettre de faire apparaître dans Aude formation, les formations AfpA financées dans le cadre des programmes publics financés par les conseils régionaux ou Pôle emploi.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<i>1.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	Afin de personnaliser l'offre de formation, une capacité de financement des formations individuelles sera maintenue notamment dans des secteurs et des domaines qui peuvent être tout à fait porteurs mais en volumes trop faibles pour être anticipés et faire l'objet d'achat de formation collective par Pôle emploi ou les conseils régionaux. Cette optique nous paraît intéressante mais pouvez vous nous donner le pourcentage prévu ?	La stratégie de financement de formation a vocation à être définie au niveau des directions régionales. En effet, il est essentiel que Pôle emploi adapte ses efforts financiers à la réalité des programmes et outils existants sur le territoire régional. Ainsi et s'agissant de l'aide individuelle à la formation, cette aide n'a pas besoin d'être autant mobilisée dans une région qui utilise également des chèques formation que dans une région au contraire, privée de cet outil.
CFDT	<i>1.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	« Par ailleurs, la dématérialisation de l'entretien au 4eme mois sera expérimentée » En clair, pouvez vous préciser l'objectif de cette expérimentation ? Qui fera cette expérimentation ? Comment sera-t-elle organisée ? Quel temps et moyen y seront consacrés ? <i>La CFDT demande la transmission des bilans d'expérimentation et consultation avant toute phase de déploiement générale (page 13)</i>	L'objectif de cette expérimentation est de tester la dématérialisation de l'entretien, tant dans son contenu, que sur l'impact pour le conseiller et le demandeur d'emploi (moyen, facilité, temps consacré, pertinence, résultats...). Les modalités de l'expérimentation sont à définir (périmètre, public, organisation, pilotage ...). Un bilan de l'expérimentation sera réalisé avant toute décision de généralisation. Par ailleurs, la Direction présentera rapidement un programme d'expérimentations liés à Pôle emploi 2015.
FO	<i>1.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	Quel rôle attribué à PE en matière d'orientation ? Est-il envisagé de renforcer ce domaine, avec quels moyens humains et sur quel type de recrutement ? De quel « label » parle-t-on ? Une labellisation des méthodes ou des outils utilisés ou bien une labellisation des activités et/ou du service ? Par qui ?	Pour Pôle emploi, l'orientation professionnelle consiste à « développer la capacité de la personne à s'orienter tout au long de la vie et à sécuriser elle-même le bon ajustement, dynamique et continu, entre ses caractéristiques et celles de l'environnement professionnel ».  Pôle emploi a donc développé une offre de service qui privilégie des contenus d'accompagnements différenciés en fonction de la personne, de ses préférences d'apprentissage et en fonction du moment de sa carrière professionnelle où elle a besoin d'une aide pour s'orienter. Cette offre de service est délivrée, en interne, par les conseillers (niveau généraliste) et les équipes d'orientation spécialisées (EOS - niveau expert), en externe dans le cadre du marché de prestations, au moyen de deux nouvelles prestations "Confirmer mon Projet Professionnel" et "Cap projet".  Le label évoqué est celui du "Service public de l'orientation" délivré par les Direcctes et dont l'obtention est le signe d'une territorialisation effective de l'offre de service AIO (accueil, information, orientation) de Pôle emploi avec les autres partenaires du territoire.
FO	<i>1.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	Renforcement de la « territorialisation » et plus précisément de la régionalisation. Comment contrôler les risques d'éviter que PE ne devienne qu'un pourvoyeur de fonds et sous la coupe des politiques régionaux ?	La territorialisation et la déconcentration ont pour objectif de donner aux établissements les marges de manœuvre nécessaires pour leur permettre de répondre aux besoins spécifiques des demandeurs d'emploi et entreprises de leurs territoire.
FO	<i>1.7. Des services et des prestations renouvelés</i>	"améliorer le taux de retour à l'emploi" : Hormis l'incantation, comment Pôle emploi fait ? Qui crée des emplois ? PE disposerait-il de « pouvoir de police » pour contraindre les employeurs à créer des emplois en CDI, à temps plein, et payés conventionnellement ?	Pôle emploi ne peut à lui seul améliorer le taux de retour à l'emploi ; mais il peut y contribuer :  Pôle emploi peut contribuer à réduire les inadéquations entre offre et demande, en aidant les employeurs à mieux définir leurs offres d'emploi, et en aidant les demandeurs à s'orienter vers les métiers les plus porteurs, à mieux valoriser leurs candidatures, ou à acquérir les compétences ou techniques qui leur manquent.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<i>1.8. Garantir les engagements réciproques...</i>	« la possibilité laissée aux conseillers de DEFINIR la fréquence des contacts avec le DE et de PERSONNALISER l'offre de services... ». Nous touchons une des préoccupations majeure des personnels, quelle définition de l'autonomie Pôle emploi accordera à l'ensemble des personnels du réseau (ELD/agents GDD, de l'orientation et de l'intermédiation) ? Quelle sera concrètement cette marge, comment s'articulera t elle ? Et sur quoi? (Page 16)	L'objectif est de permettre au conseiller, sur une partie de son temps de travail, de consacrer un temps dédié et moins segmenté qu'aujourd'hui à la gestion de son portefeuille de demandeurs d'emploi. Ce redécoupage du temps en plage d'activité plus globale apportera une plus grande souplesse d'organisation personnelle aux conseillers.
CFDT	<i>1.8. Garantir les engagements réciproques...</i>	Sur la mise en place d'équipes de contrôle, pouvez-vous nous préciser ce qui est envisagé ; s'agit-il de la création d'un corps de contrôleurs, quel serait leur profil, sur quoi précisément porteraient les contrôles et selon quelles modalités ? <i>La CFDT sera vigilante sur la nécessité de transparence de cette activité et la nécessaire dissociation entre les rôles, de conseil, des gestions des droits, de contrôle et de sanction qui ne peut relever que du DAPE et enfin sur les dispositions garantissant la sécurité des agents qui exerceraient cette activité. (Page 17)</i>	Le contrôle de la recherche d'emploi se fera selon la réglementation applicable .  Le principe de l'expérimentation envisagée repose sur l'évaluation et la mesure de l'impact de la mise en place d'une équipe dédiée au contrôle . Il s'agit d'une expérimentation dont les modalités doivent être définies prochainement.
CFDT	<i>1.8. Garantir les engagements réciproques...</i>	« Des réflexions sur la mise en place d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi... » Précisez ceci, comment envisagez-vous la gestion du contrôle concrètement ? (page 17) Qui le fera ? Où, en agence et quand ?	Cf. la question et la réponse précédente.
FO	<i>1.8. Garantir les engagements réciproques...</i>	" équipes dédiées au contrôle" : Les agents seront-ils assermentés ? Quelle formation ? Pour quels contrôles ? L'équipe est à quel niveau (unités, bassin, département, région) ? Qui va composer cette équipe de contrôleurs (liquidateurs, conseillers..) ?	Le contrôle de la recherche d'emploi se fera selon la réglementation applicable .  Le principe de l'expérimentation envisagée repose sur l'évaluation et la mesure de l'impact de la mise en place d'une équipe dédiée au contrôle. Il s'agit d'une expérimentation dont les modalités doivent être définies prochainement.
CFDT	<i>1.9. Proposer plus d'offres adaptées aux profils des DE...</i>	Comment s'organisera la « prospection » et avec qui ? Qui fera les campagnes de marketing ? Vous indiquez « peuvent » être confiée aux plate formes de prospections. Quelles autres possibilités seraient envisagées ? (page 17)	Une campagne marketing désigne l'envoi en nombre de courriers et de courriels avec charte graphique, ciblés et personnalisés à des demandeurs d'emploi ou à des entreprises. Il peut également s'agir de campagne téléphonique avec des scripts prédéfinis.  Ces campagnes peuvent être initiées au niveau de l'agence, du territoire, de la région ou du national. Les retours de ces campagnes peuvent être traités par les agences et les structures ad' hoc en territoire, région ou national (type marketing, services aux entreprises) ou confiées aux plateformes de prospection.  L'outillage dans DUNE pour construire les plans d'actions permettra de garantir la bonne coordination des sollicitations aux entreprises afin d'éviter les doublons.
CFDT	<i>1.9. Proposer plus d'offres adaptées aux profils des DE...</i>	« la connaissance des besoins des entreprises sera améliorée ... » Concrètement, comment et qui bénéficiera de ces informations/formation qui assurera une montées en compétences ? (page 17)	Les éléments de connaissance des entreprises pourront notamment être capitalisés par les forces de prospection qui verront leur rôle évoluer et s'étoffer en matière de veille sur le marché du travail local. Ces informations seront transmises aux agences locales et à terme capitalisées dans DUNE

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<i>II. 1. Des services universels plus simples et plus accessibles pour tous les employeurs...</i>	A quelle date sera effectuée le « livrable » de l'offre de services 100% en ligne ? Ces évolutions auront un impact sur l'organisation interne des agences, pouvez-vous nous les décliner ? Quelles nouvelles organisations seront envisagées ? Ce nouveau canal d'enregistrement nécessitera une gestion en amont de ce nouveau processus, qui le fera ? (page 18)	L'offre de services 100% en ligne sera construite progressivement. Les impacts organisationnels relevés seront pris en compte dans les travaux de la futurs,
CFDT	<i>II. 1. Des services universels plus simples et plus accessibles pour tous les employeurs...</i>	Quel regard « vigilant » peut être assuré par Pôle emploi lors de la saisie en direct de ces offres par l'entreprise ? (offre non discriminatoire etc.) (Page 18)	La saisie directe des offres par les entreprises sera mise en œuvre avec des outils d'analyse sémantique permettant de contrôler leur caractère non discriminatoire.
FO	<i>II. 1. Des services universels plus simples et plus accessibles pour tous les employeurs...</i>	"pas de garant de l'offre" : Comment se fait le suivi ? Comment l'employeur peut-il nous contacter pour modifier l'offre ? Page 18 : les services offerts sur internet Comment s'assurer de la légalité des mentions portées sur l'offre ?	Dans le cadre du service universel , les offres sont attribuées à une équipe professionnelle qui en assure collectivement le suivi et l'actualisation . Un outil d'analyse sémantique permettra de s'assurer avant diffusion des offres d'emploi que celles -ci sont légales et ne comportent pas de termes discriminatoires .
CFDT	<i>II. 2. Des services renforcés</i>	« les services renforcés » seraient piloter au niveau territorial, comment et à qui sera attribué cette activité? Le conseiller qui a un portefeuille le moins important en agence de proximité ? Celui qui sera en agence spécialisée? <i>Pour la CFDT, ce plan stratégique démontre l'importance d'un pilotage optimal pour permettre sa mise en œuvre. (Page 19)</i>	Les services d'accompagnement renforcés seront principalement positionnés en agence de proximité, et dans certains cas en agence spécialisée, avec une responsabilité managériale et de pilotage des directeurs d'agence concernés.
CFDT	<i>II. 2. Des services renforcés</i>	En matière de transparence du marché du travail, faire converger plus systématiquement les offres d'emploi de l'intérim vers Pôle emploi via un transfert automatisé des offres. La CFDT demande des précisions ? (page 20)	Le principe consiste à tirer un avantage de nouvelles potentialités technologiques pour permettre une plus grande publication d'offres d'emploi sur pole-emploi.fr au bénéfice des demandeurs d'emploi.  Cette large publication se réalisera à partir de partenariats spécifiques contractualisés avec d'autres sites internet ayant été repérés par Pôle emploi. Cette agrégation d'offres portera également sur d'autres secteurs que l'intérim et vise également les grands comptes.
FO	<i>II. 2. Des services renforcés</i>	Comment s'inscrit l'ambition de PE 2015 dans la note sur les frais de déplacements, limitant de fait les possibilités de se déplacer, puisque l'agent est contraint d'utiliser des transports en commun ou n'est pas remboursé de l'intégralité de ses débours, ce qui par ailleurs est totalement illégal puisque cela revient, à ce que l'agent paye de ses deniers personnels pour travailler ?	L'instruction relative aux notes de frais est convergente avec le souci de faciliter les déplacements liés aux missions de pôle emploi prévues dans le plan PE 2015, tout en veillant à la maîtrise des moyens de fonctionnement. Lorsque l'agent avance des frais dans le cadre de ses missions et conformément aux règles de l'instruction, ces derniers lui sont intégralement remboursés. Conformément au droit, les frais remboursés doivent correspondre à des dépenses supplémentaires effectivement engagées par le salarié en sus de ses frais habituels.
FO	<i>II. 2. Des services renforcés</i>	"des services renforcés seront également mobilisables par le conseiller" : Sur quel temps ? Le conseiller aura-t-il toute latitude pour mener à bien sa mission ?	Sur l'ensemble des travaux sur l'offre de services, un travail sera mené afin de définir l'organisation la mieux adaptée et d'identifier clairement les conditions de réussite du déploiement de ces services.
FO	<i>II. 2. Des services renforcés</i>	"engager sur le recrutement de publics très éloignés" : Est-ce une obligation ? Y a-t-il signature d'un engagement ? Peut-on prescrire un service renforcé sans cette obligation ? En quoi cela consiste réellement, comment, avec quels moyens ?	Ces engagements existent déjà pour partie dans les accords grands comptes que PE signe. Ils seront revus et enrichis dans le cadre de la refonte de la politique grands comptes et Branches professionnelles . Ces engagements feront l'objet de négociations au cas par cas avec chaque recruteur.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	II. 2. Des services renforcés	PE avec les ETT : Qui fait l'analyse des offres 100% en ligne pour déterminer les offres « valables » ? L'exigence des ETT c'est de « partager » le marché avec PE. Comment peut-on envisager la collaboration, sans que les services de PE ne soient instrumentalisés au bénéfice non des DE, mais des ETT en tant qu'entreprises marchandes, et que ces dernières se défaussent sur PE des activités « administratives » ou de faible « valeur ajoutée » ? Comment peut-on encadrer la notion d'emploi « durable » ou « pérenne » aujourd'hui appliquée abusivement à des CDD ou mission d'intérim de 6 mois ou plus ?	Pour ce qui concerne la validation des offres, nous nous appuyerons sur un outil d'analyse sémantique des offres permettant d'identifier les offres non discriminatoires. Le choix de l'ODS 100% en ligne est à la main de l'entreprise que l'entreprise soit une ETT ou non . Dans le cas où les services de Pôle emploi seraient sollicités pour mettre en œuvre un service renforcé, cette possibilité sera appréciée au regard de l'intérêt de l'offre en matière de placement comme pour les autres entreprises.
CFDT	III. 1. développer notre capacité à élaborer des diagnostics territoriaux...	<i>Nous alertons la DG que trop d'outils tuent l'efficacité. Une simple modification de planning devient chronophage tant les saisines sont lourdes et quantitativement importantes pour juste modifier une absence imprévue d'un seul agent.</i> Avez-vous listé les outils usuels et actuels utilisés par chaque strate hiérarchique au sein de Pôle emploi?	RDVA est l'outil de réalisation des plannings. L'évolution de la planification telle qu'elle est envisagée (des groupes d'activités moins nombreux et aux contours plus larges), rendront la planification moins complexe à établir et à actualiser. Le chantier qui sera ouvert sur la planification a bien pour objectif de faciliter la gestion de la planification RDVA sera adapté autant que de besoin pour répondre à cet enjeu.
CFDT	III. 1. développer notre capacité à élaborer des diagnostics territoriaux...	Des mesures de simplifications ne peuvent elles pas être apportées et ce pour l'ensemble des aides techniques à l'exercice de sa fonction? (page 21)	PE 2015 permet l'adaptation des aides (modalités d'éligibilité, adaptation de certaines aides, créations d'aides spécifiques) aux besoins des territoires. Sous réserve de l'accord du Conseil d'Administration, ces adaptations faciliteront la prescription.  La généralisation en cours des plateformes en charge des traitements administratifs liées à la gestion des aides et formations allégera la charge administrative du conseiller qui reste le prescripteur de ces prestations.
FO	III. 1. développer notre capacité à élaborer des diagnostics territoriaux...	"Les managers réaliseront un diagnostic territorial" : Quel pourcentage de l'activité dédiée à cette action ? Quel niveau de responsabilité ? Quelle portée des conséquences pour le manager d'une évaluation « orientée » par des pressions diverses et variées, sachant qu'il n'a pas de pouvoir sur les besoins en moyens, induits par cette évaluation ? Ne risque-t-il pas de se voir reprocher ensuite la non atteinte des objectifs, ce qui est particulièrement lourd de conséquences notamment dans le cadre d'un pilotage par les résultats ? Quels sont les moyens et les outils mis à la disposition de l'encadrement pour ce faire ?	Le diagnostic territorial est une démarche d'analyse des opportunités et limites du marché du travail local (régional, départemental, bassin d'emploi selon le niveau de responsabilité). Il permet de définir les principales problématiques du territoire, et de les confronter avec le potentiel partenarial et les moyens mis en œuvre en interne. Il constitue la base même de la définition des priorités de tout manager de réseau dans le domaine des politiques de l'emploi.  Or nous constatons que les managers ne sont pas suffisamment outillés et épaulés pour réaliser ces diagnostics. Le dialogue de performance, jusqu'au niveau local, fera dès 2012 une place importante à cette démarche, intégrée au processus annuel de construction du dossier, à chaque niveau managérial. Nous finalisons donc un guide méthodologique et un format type pour aider les managers à établir ces diagnostics. En outre, pour l'élaboration de ces diagnostics, les DAPE bénéficieront de l'appui des Directions Territoriales et Principales. Bien évidemment, les objectifs de ces diagnostics s'inscrivent dans le cadre des DPE.
FO	III. 1. développer notre capacité à élaborer des diagnostics territoriaux...	Quel rôle et quelle portée de l'avis consultatif ou délibératif, des IPR ?	Les IPR rendront un avis sur la Convention Annuelle Régionale (CAR) qui reprend notamment le diagnostic territoriale, les plans d'actions et objectifs associés. Cet avis est rendu en amont de la réunion du Conseil Régional de l'Emploi (CRE) qui examine cette convention en ayant connaissance de l'avis rendu par l'IPR. Lorsque des IPT ont été mises en place, elle pourront sur décision de l'IPR être associées au niveau de leur territoire à ces travaux.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	III. 2. Analyser plus précisément notre présence territoriale...	"les zones rurales enclavées" : Pôle emploi se donne t-il une obligation de résultat ? Pourquoi ne pas se réorienter explicitement vers le redéveloppement des permanences mairies ou centres sociaux, sachant aujourd'hui que l'épicerie peut faire relais de la poste ?	C'est bien pour répondre aux problématique de ces "zones enclavées" que Pôle emploi souhaite développer des partenariats. En effet, nous partons du constat que Pôle emploi ne peut pas être présent de la même manière sur tout le territoire, tout comme nombre de services publics alors que des municipalités ou autres acteurs locaux seraient prêts à accueillir de tels services.  Certaines initiatives locales fonctionnent ( de type "points multi services publics") : l'idée est de s'organiser pour les développer plus largement en repérant les endroits où ils seraient nécessaires, et en contactant les acteurs qui pourraient s'engager avec nous dans ce type de démarches, en construisant au niveau le mieux adapté (national, régional, local) les partenariats.
CFDT	III. 3. Permettre aux managers d'adapter l'offre de services	Dans le cadre du dialogue de performance, un droit de tirage sera réservé au niveau local au financement de dispositifs spécifiques et d'appel à projets locaux. Quelle expérimentation et comment ? nous demandons des précisions. (page 22/23)	Il sera demandé aux directions régionales qu'une partie de leur budget soit mise en réserve pour être attribuées aux agences ou territoires, dans le cadre d'appels à projets (soit à l'étape du dialogue de performance, soit en cours d'année). Ces projets sont portés en interne par un directeur d'agence ou un directeur territorial. Ils porteront sur des thématiques classiques et n'ont pas vocation à modifier l'organisation et les conditions de travail des agents: il ne peut s'agir d'opérations de types forum, accompagnement spécialisé, etc.
FO	III. 3. Permettre aux managers d'adapter l'offre de services	droit de tirage et appels à projets locaux :S'agit-il de sous-traitance ? Si oui, les règles d'appel d'offre s'appliquent... Les Directeurs seront-ils formés à ce type d'activité ? Auront-ils des moyens renforcés en effectifs pour mettre ces objectifs en œuvres?	Cette action ne concerne pas la sous-traitance. Il s'agit de financement d'actions locales purement internes (forums, rencontres d'employeurs...) ou partenariales (accompagnements spécifiques mobilisant les acteurs de l'intervention sociale, supports communs décrivant les offres de services combinées de plusieurs partenaires en direction de tel ou tel public...).
FO	III. 3. Permettre aux managers d'adapter l'offre de services	"le niveau des résultats attendu prendra en compte la difficulté" : Comment sera bâtie l'échelle de pondération ? Qui la bâtit ? En fonction et sur quels critères précis ? Quels sont les moyens de recours ?	Les résultats de l'année en cours et la performance comparée permettront de donner des repères sur les niveaux de résultats attendus dès lors qu'elle permet de regrouper les agences en fonction du type de situations socioéconomiques dans laquelle elles évoluent. Sur la base de ces repères, le dialogue de performance permettra de fixer des objectifs réalistes tenant compte du contexte particulier de chaque agence.
FO	III. 3. Permettre aux managers d'adapter l'offre de services	un engagement de résultat sur un taux de placement des bénéficiaires du RSA, en fonction de quels paramètres ? Seront-ils aussi « territorialisés ? Qui sera tenu pour responsable en cas de non atteinte du taux ?	L'objectif sera d'améliorer le taux de retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA tel qu'il est constaté aujourd'hui dans chaque département. Si les objectifs définis ne sont pas atteints, on examinera avec les partenaires associés à la démarche le respect par chacune des parties de ses engagements ; on se posera des questions de type : le Conseil Général a-t-il engagé les moyens financiers prévus ? a-t-il orienté les typologies de publics prédéfinies ?, les acteurs de l'insertion ont ils, dans leur champ de compétence joué pleinement leur rôle ?, ...Pôle emploi, de son côté se posera d'autres questions : a-t-il mobilisé les accompagnements, y compris qualitativement, tels qu'ils étaient prévus ? etc... L'objectif est de faire progresser collectivement les dispositifs d'accompagnement de ces publics en difficultés. Les objectifs seront négociés au niveau de chaque territoire dans le cadre du DDP en tenant
CFDT	III. 4. coopérer avec les partenaires de la manière la plus efficace ...	Quelle place accordez-vous au personnel de l'orientation dans ce grand dispositif d'adaptation des besoins au service des DE? (page 24 à 25)	L'accompagnement des mobilités professionnelles est un enjeu fort de Pôle emploi 2015.  L'ensemble des conseillers, dans le cadre des nouveaux accompagnements, ainsi que les professionnels de l'orientation spécialisée (EOS) contribuent à mettre en œuvre cette offre de service au sein de Pôle emploi. Cette offre de services "orientation formation" ou mobilité professionnelle" se caractérise principalement par un accompagnement à l'élaboration d'un projet de mobilité, de confirmation de pistes professionnelles envisagées par le D.E. et par la construction du parcours de formation adapté à la mise en œuvre de leur plan d'action.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	<i>III. 4. coopérer avec les partenaires de la manière la plus efficace ...</i>	Quels types d'information sont mutualisés ? A partir de quelles applications informatiques ? Quelles sont les sécurités mises en place pour garantir la confidentialité des informations ? Que dit la CNIL sur le partage des fichiers DE ?	Les informations aujourd'hui échangées le sont systématiquement avec et après autorisation CNIL : <ul style="list-style-type: none"> <li>- via le DUDE avec les Cap emploi et les Missions locales par interconnexion avec leurs propres applicatifs</li> <li>- via le DUDE avec Défense mobilité, les MDE, MDPH, CG,</li> <li>- via un système ad hoc avec les CG et les Caisses pour les bénéficiaires du RSA, avec l'OFII pour les primo-arrivants,</li> <li>- via une liste des DE de leur commune, accessible par internet pour les maires</li> </ul>
FO	<i>III. 4. coopérer avec les partenaires de la manière la plus efficace ...</i>	"outiller le suivi de la performance des partenaires" : Si un partenaire travaille à partir des offres recueillies par Pôle emploi, comment est jugé son résultat ? Qui paye « l'outillage » des « partenaires » que nous préférierions qualifier d'interlocuteurs, ou cotraitants... ? Qui définit les critères du « benchmark » envisagé ? Comment les contrôle-t-on ? Sont-ils payés au résultat ou à la prise en charge ? On a trop vu des OPP « trier » et « choisir » les DE qu'ils prennent en charges, en faisant faire le travail préalable par l'institution, et orienter le placement des DE en ne prenant en considération que leur intérêt mercantile.	C'est essentiellement le partenariat autour du placement qui est ici visé. L'idée est d'utiliser le taux de retour à l'emploi, sur la base des données dont nous pouvons disposer désormais (DPAE croisées avec le fichier DE) pour analyser le taux de retour à l'emploi de certaines catégories de DE (par exemple des DE connaissant des freins à l'emploi) selon qu'ils ont ou non été suivis par une structure partenariale (par exemple le PLIE). Ce type d'information donne des éléments nouveaux et potentiellement très intéressants sur l'évaluation du contenu et de la mise en oeuvre d'un partenariat sans aller jusqu'à un paiement "au résultat". En effet, il ne faut pas confondre partenariat et sous-traitance. Par ailleurs, la performance d'un partenariat ne renvoie que rarement à la responsabilité d'une seule des parties. Pôle emploi disposera donc d'un éclairage nouveau à apporter dans les instances de pilotage des partenariats, ou pour réajuster localement sa politique partenariale si besoin. Au total, le suivi du résultat appliqué au partenariat oblige chacun à se préoccuper de son utilité concrète pour ses bénéficiaires finaux : les demandeurs d'emploi.
FO	<i>IV. contribuer à la transparence du marché du travail...</i>	jobboard : Si les procédures sont automatisées, à quelles unités sont affectées les offres ? Est-ce que la pratique envisagée est celle du « share-point » où tout le monde accède ? Comment en assurer un suivi en termes de légalité du contenu ? Et par qui ? Quelles sanctions en cas de manquement ?	Il y aura deux types de gestion des offres : celles intégrées dans notre SI et dans ce cas, les règles actuelles s'appliquent. Pour ce qui concerne le contrôle de ces offres, Et celles pour lesquelles il existera uniquement un lien vers le site, qui ne seront affectées à aucune unité de Pôle Emploi.
FO	<i>IV. contribuer à la transparence du marché du travail...</i>	rendre les DE visibles sur les autres sites internet : La DG peut-elle développer ce puissant concept ? Quels sont les « autres sites de recrutement ? Comment est assurée la préservation de la vie privée des intéressés ? Qui sont les « grands recruteurs » visés ? Le « job dating » deviendrait-il un mode de fonctionnement commun dans PE ?	La banque de CV unique qui va être consolidée dans les mois à venir, permettra : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'élargir le nombre de DE ayant un CV en ligne sur pole-emploi.fr ;</li> <li>- de diffuser, sur d'autres sites de recrutement, les profils des DE qui y auront expressément consenti. L'objectif est de multiplier les opportunités de propositions d'emploi pour ces DE .</li> </ul>
FO	<i>IV. contribuer à la transparence du marché du travail...</i>	Les « jobboards » (merci de préciser leur dénomination en français) font payer leur service. En fournissant une partie de notre fichier, comment faire pour que Pôle emploi reste un service public gratuit ? Est-ce logique d'utiliser notre travail pour permettre à ces sociétés de faire des bénéfices ? L'avis de la CNIL ?	Les jobboards sont des sites d'agrégation et de diffusion d'offres d'emploi. Le principe consiste à tirer un avantage de nouvelles potentialités technologiques pour permettre une plus grande publication d'offres d'emploi sur pole-emploi.fr. Cette large publication se réalisera à partir de partenariats spécifiques contractualisés avec d'autres sites internet ayant été repérés par Pôle emploi. Cette agrégation d'offres portera également sur d'autres secteurs que l'intérim et vise également les grands comptes.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	<i>V. alimenter la réflexion des pouvoirs publics ...</i>	" Pôle emploi produira " : Allons-nous commercialiser notre expertise ?	Nous sommes dans le volet " Contribution aux réflexions des pouvoirs publics et des partenaires sociaux". Notre rôle d'expert, notamment en matière de chiffrages, d'analyses et de simulations, fait partie des missions de Pôle emploi en tant que contributeur d'un service public. Celles-ci seront renforcées dans le cadre de PE 2015.
FO	<i>V. alimenter la réflexion des pouvoirs publics ...</i>	Renforcer la coopération avec le monde scientifique : Comment est organisée cette « activité » nouvelle très « chronophage » pour des agents opérationnels? Quelle place dans le « panel » des activités de Pôle Emploi ? Quelle place dans les locaux de PE ? Comment est envisagée l'implication des services, et notamment des personnels de PE ? En quoi consiste ce « Conseil Scientifique » ? Qui le compose et sur quelle base ? Qui finance, et sur quel budget ? L'Education nationale, le ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur, celui du « Redressement productif », ou celui de l'Education populaire... ou encore une fois de plus, les seuls cotisants AC???? Fait-elle l'objet de la création d'un service dédié, voire d'une Direction au partenariat universitaire ? Quels objectifs précis pour ne pas confondre moyens et objectifs ?... Quels retours attendus pour les DE, ou pour les agents? Qui sélectionne les sujets d'étude ? Comment s'assurer que les travaux ne comportent pas d'élément confidentiel comme source documentaire à produire ?	L'idée est d'ouvrir davantage Pôle emploi sur l'extérieur, notamment en renforçant les coopérations avec le monde scientifique. Cet apport, en termes d'idées et de méthodes, permettra à Pôle emploi de renforcer sa légitimité et son positionnement comme acteur de référence dans la sphère économique et sociale, en matière de politiques d'emploi et de lutte contre le chômage. Le partage des idées (y compris les thèmes d'études) et des méthodes (dans le respect de normes de la CNIL) nécessite la mise en place d'un Conseil scientifique, associant des représentants de Pôle emploi, des chercheurs et des universitaires, qui sera réuni au rythme strictement nécessaire à son objet.
CFDT	<b>Partie 2</b> <b>I. 1. Clarifier l'organisation du travail</b>	<i>La CFDT vous alerte sur REPERE qui se déploie déjà en région, l'actualiser conduira à revoir les décisions prises depuis peu, les RPS sont déjà existants lors d'une réorganisation, en conduire une seconde à courte échéance nous paraît dangereux pour les personnels concernés.</i> Quelle serait la nature exacte de l'actualisation de ce dispositif REPERE dont vous faites référence, très concrètement? (page 30)	L'actualisation régulière de REPERE est un principe de base de ce document, annoncé dès son introduction. L'évolution du cadre général des politiques de l'emploi, des priorités fixées à Pôle emploi, et les avancées régulières sur divers champs (RH, immobilier, offre de services, etc.) conduiront à actualiser REPERE, le plus souvent à la marge, mais sur une base régulière (tous les 2 ou 3 ans).
CFDT	<b>Partie 2</b> <b>I. 1. Clarifier l'organisation du travail</b>	<i>Sur l'organisation du travail la CFDT salue l'intention d'assouplir les plannings mais voit mal comment elle peut se mettre en œuvre à travers ce qui est décrit . Pourquoi ne pas s'inspirer d'expérience faite par le passé ayant donné satisfaction ? En effet dans certaines régions, un travail intéressant avait été fait sur la mise en place de temps autonomes qui permettait d'identifier sur le planning des activités relevant du planning collectif et de gestion du flux, et des activités programmées, à la main du conseiller pour le suivi et l'accompagnement du demandeur et les services aux entreprises (traitement des offres, RV employeurs). Page 31</i>	Faire évoluer la nomenclature d'activités, aujourd'hui structurée sur plusieurs dizaines d'items, pour la resserrer autour de quatre domaines (gestion de portefeuille, accueil/EID, gestion des droits, relation entreprise) au sein desquels, l'agent aura une capacité de décision et d'organisation importante va dans ce sens. Par exemple, au sein d'une plage "gestion de portefeuille", l'agent aura le choix entre l'analyse de son portefeuille, la conduite d'entretiens physiques ou téléphoniques, la préparation ou le suivi de ces entretiens, la recherche d'offres ciblées, la prescription, le montage d'actions collectives, etc...alors qu'aujourd'hui le planning d'un conseiller sur le suivi de la demande est très compartimenté (plages d'entretiens courts, d'entretiens longs) et limité à la conduite d'entretiens (au détriment de dimensions essentielles, telle leur préparation, l'analyse du portefeuille, etc.). Le manager concentrerait son suivi sur la pertinence des choix et priorités établis par le conseiller, et suivrait à posteriori l'ensemble des actes effectués, là où aujourd'hui, il opère une supervision très détaillée sur les convocations, la réalisation d'entretiens, et la prescription.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	Partie 2 I. 1. Clarifier l'organisation du travail	Nous demandons que le CCE soit destinataire de tous les bilans et expérimentations en lien à PE 2015, éléments indispensables pour la mise en œuvre et le pilotage de ces orientations futures. (page 31)	Les expérimentations feront l'objet d'échanges avec les élus du CCE dans le respect d'un dialogue social constructif
FO	Partie 2 I. 1. Clarifier l'organisation du travail	"installer une fonction d'organisation du travail à la DG": Prôner la simplification de l'organisation et renforcer les services centraux semble contradictoire. Est-ce un nouveau service ? Un nouveau DGA va-t-il être recruté sur le sujet ? Cette fonction est-elle déclinée en région ? Quelle place dans la chaîne de décision ?	La création d'une fonction organisation du travail doit permettre à la DG de réunir des compétences sur le sujet et de mieux coordonner les interventions des différentes fonctions support pour une meilleure cohérence et efficacité.
FO	Partie 2 I. 1. Clarifier l'organisation du travail	modifier REPERE : Quels points vont-ils être modifiés ? En fonction de quoi ? Sur la base de quels critères ? Dans quel objectif ?	L'actualisation régulière de REPERE est un principe de base de ce document, annoncé dès son introduction. L'évolution du cadre général des politiques de l'emploi, des priorités fixées à Pôle emploi, et les avancées régulières sur divers champs (RH, immobilier, offre de services, etc.) conduiront à actualiser REPERE, le plus souvent à la marge, mais sur une base régulière (tous les 2 ou 3 ans).
FO	Partie 2 I. 1. Clarifier l'organisation du travail	assouplir la gestion des plannings : Réduire la qualification et la dénomination des activités en les regroupant dans de grandes « familles » n'en diminuera ni l'étendue, ni le nombre, ni la complexité. Elle ne pourra non plus exonérer PE des formations nécessaires aux agents, afin d'exercer l'ensemble des actes métiers nécessaires. Cette nouvelle sémantique ne servirait-elle pas à anticiper une polyvalence qui ne dit pas son nom ? Derrière la simplification, ne va-t-on pas laisser le conseiller se débrouiller seul pour gérer ses nombreuses activités ? En quoi précisément cette nouvelle nomenclature serait de nature à favoriser la « souplesse des managers dans la programmation », la « capacité d'organisation » des conseillers, ou la « prise d'initiative » ?	Faire évoluer la nomenclature d'activités, aujourd'hui structurée sur plusieurs dizaines d'items, pour la resserrer autour de quatre domaines (gestion de portefeuille, accueil/EID, gestion des droits, relation entreprise) au sein desquels, l'agent aura une capacité de décision et d'organisation importante va dans ce sens. Par exemple, au sein d'une plage "gestion de portefeuille", l'agent aura le choix entre l'analyse de son portefeuille, la conduite d'entretiens physiques ou téléphoniques, la préparation ou le suivi de ces entretiens, la recherche d'offres ciblées, la prescription, le montage d'actions collectives, etc...alors qu'aujourd'hui le planning d'un conseiller sur le suivi de la demande est très compartimenté (plages d'entretiens courts, d'entretiens longs) et limité à la conduite d'entretiens (au détriment de dimensions essentielles, telle leur préparation, l'analyse du portefeuille, etc.). La simplification de la nomenclature devrait également faire gagner du temps aux responsables d'équipe, qui passent aujourd'hui plus de 20 % de leur temps à faire et ajuster les plannings. Cette évolution ne préjuge en rien de l'évolution des métiers : elle est assise sur les missions de Pôle emploi (accueillir, placer, aider à recruter, indemniser) : chaque agent peut être mobilisé sur tout ou partie de ces groupes d'activités, en fonction du cadre métier existant.
CFDT	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	Vous indiquez une prise de décision individuelle pour le renforcement du rôle du manager. Quelles sont ces décisions ? quel peut être le lien avec l'EPA du manager concerné et son hiérarchique ? (page 31)	Le manager doit avoir la possibilité de participer aux choix en matière de recrutement, promotion, évolution de carrière, des agents placés sous sa responsabilité. Toutefois, il n'aura pas la totalité du pouvoir de décision car le croisement des regards avec un professionnel RH, l'avis du responsable hiérarchique supérieur et les comités carrières sont essentiels pour objectiver les choix.
CFDT	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	Le référentiel immobilier devient avant même sa phase de déploiement complètement obsolète au regard des ambitions affichées de PE 2015 (manager accueil etc.), conforté par les rubriques où vous mentionnez que le référentiel immobilier devra évoluer, alors pourquoi ne pas actualiser de suite le référentiel immobilier pour assurer cette adaptabilité des locaux aux futures organisations PE?	Afin de permettre à chacun de réaliser ses activités dans le cadre de la nouvelle Offre de service, les ajustements nécessaires seront apportés au référentiel immobilier.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	Pour la CFDT, le référentiel immobilier et donc par déclinaison l'immobilier doit être au service d'une organisation et non l'inverse!(page 32) Quel budget serait dégagé pour assurer ces adaptations?	Le chiffrage srea réalisé lors de ces ajustements.
CFDT	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	Pour la CFDT, le redéploiement des fonctions supports vers la production nécessite à cette échelle un accompagnement piloter par un accord et adapté aux régions. Il est essentiel d'anticiper la gestion RH de ce redéploiement. Nous demandons que s'ouvre une négociation nationale pour sécuriser le repositionnement des personnes concernées ?	Un pilotage national de ce projet de redéploiement sera organisé. Il s'agira prioritairement d'un redéploiement des postes budgétaires rendus disponibles par les départs en retraite et les départs naturels. Le redéploiement des fonctions support s'appuiera sur la GPEC de Pôle emploi déjà initiée et qui intégrera cette orientation. Les axes d'accompagnement pourraient constituer l'un des éléments du futur accord GPEC prévu dans les axes de négociation à venir
FO	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	Que signifie « la prise de décision individuelle » ? Quelle est en est la portée ? Cela inclût-il la question RH ? Jusqu'ou ? Cela signifie-t-il que les pôles de décision étant transférés, il faudra se poser la question du périmètre des IRP, notamment en matière de DP ? La DG ne va-t-elle pas être tentée de transférer ainsi la responsabilité du pilotage opérationnel vers les managers de proximité, leur demandant de mettre en œuvre, en application du Principe de la subsidiarité, les décisions qui sont prises à un autre niveau ; ils risqueraient ainsi d'être déclarés responsables des résultats, des conditions de travail, des promotions, du climat social... et du reste, sans avoir de contrôle et de pouvoir, que sur des illusions de moyen. Quels sont donc les recours accordés pour se rétracter en cas de carence avérée de moyens ?	Le manager doit avoir la possibilité de participer aux choix en matière de recrutement, promotion, évolution de carrière, des agents placés sous sa responsabilité. Toutefois, il n'aura pas la totalité du pouvoir de décision car le croisement des regards avec un professionnel RH, l'avis du responsable hiérarchique supérieur et les comités carrières sont essentiels pour objectiver les choix.
FO	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	assurer un contrôle a posteriori : En cas de non respect du référentiel que se passe t-il ?	Le contrôle a posteriori, qui concernera un échantillon d'agences de chaque région, permet d'évaluer la tendance d'une région à se situer dans le référentiel. Annoncé dès maintenant, il responsabilise chaque directeur régional.
FO	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	les crédits d'intervention : La fongibilité territoriale des crédits d'intervention envisagée, fait-elle l'objet d'une décision collégiale, de contrôle et de surveillance, tant sur la pertinence des choix, que l'égalité de traitement des divers sites du périmètre ? Par qui ?	La gestion de la fongibilité par les agences sera pilotée par le directeur territorial, et celle des directeurs territoriaux par la direction régionale. Un cadre de pilotage de la fongibilité est en cours d'élaboration en lien avec les responsables budgétaires régionaux.
FO	Partie 2 I. 2. renforcer les marges de manœuvre des managers	droit de tirage à la DT : Comment peut-on y inscrire la rubrique « fourniture » ? Peut-on imaginer, qu'en fonction des choix territoriaux, les agents soient amenés à acheter eux-mêmes leurs consommables de bureau, parce qu'il aurait été décidé (par qui ?) de privilégier des « événements » ? Comment assurer un traitement égal des personnels au regard des fournitures, événement ou déplacement, car cette disposition pourrait parfaitement ouvrir la porte à des « privilèges » inacceptables ?	Ce qui est visé ici concerne l'organisation de forums ou autres événements internes ou externes, qui nécessitent des crédits de fonctionnement et ne peut se subsister aux principes de Pôle emploi en matière d'achats de fournitures.
CFDT	Partie 2 II. Simplifier et sécuriser notre fonctionnement...	La part des ETP dédiés à la production de service doit atteindre 83,70% en 2014. Pouvez-vous nous donner des précisions sur ce chiffre ? Quel est le mode de calcul ? (page 34)	Le pourcentage figurant dans la convention tripartite est un pourcentage négocié avec les financeurs. Il part du taux constaté au 31 12 2012,, soit 82,2% et propose une trajectoire d'évolution sur trois ans.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
SNAP	Partie 2 II. Simplifier et sécuriser notre fonctionnement...	Nous souhaiterions connaître le mode de calcul utilisé pour trouver le chiffre de gain de productivité de 2000 ETP. D'autre part, nous aimerions savoir quelles fonctions seront concernées. Nous désirerions comprendre comment le calendrier a été établi pour arriver à ce chiffre.	L'objectif de redéploiement de 2000 ETP au profit de l'accompagnement des demandeurs d'emploi est fixé par la convention tripartite. Il prévoit une rationalisation des fonctions support, des gains de productivité réalisés sur les fonctions métier ( mutualisation des activités, dématérialisation des services,,,) et l'adaptation de la chaîne hiérarchique .
CFDT	Partie 2 II. 1. Simplifier pour accroître les moyens consacrés à l'accompagnement...	Avez-vous calibré la marge « déagée » par ces dématérialisations ? Le tout WEB ne doit pas automatiquement s'associer à du « plus rien à traiter »!(page 35) <i>Les mesures de simplification opérationnelle sur les mesures pour l'emploi et la formation permettraient en effet de faciliter la prescription et donc un meilleur service aux DE; pour la CFDT il importe que le conseiller reste maître de la prescription et soit en mesure d'apprécier quel service ou prestation correspond au besoin du demandeur. Elle sera vigilante sur les risques de prescriptions systématiques qui ont pu être faites uniquement pour satisfaire des indicateurs.</i>	La dématérialisation ne génère pas de "marges" : elle permet de simplifier les modes de travail et d'archivage et surtout de libérer du temps opérationnel précédemment consacré à de la saisie ou de la ressaisie. Ces impacts seront appréciés au cas par cas au vu de chaque projet.
FO	Partie 2 II. 1. Simplifier pour accroître les moyens consacrés à l'accompagnement...	un chantier visant à simplifier les tâches : Comment sont traités les 2000 emplois dans le cadre d'un redéploiement envisagé ? Quel services concernés ? Quels agents ? Avec quelles garanties et quels accompagnements.	L'augmentation du nombre d'agents au contact du public à hauteur de 2000 ETP supplémentaires par rapport à la situation actuelle fera l'objet d'un projet piloté au plan national, au sein duquel l'accompagnement des personnels concernés sera prioritaire.
FO	Partie 2 II. 1. Simplifier pour accroître les moyens consacrés à l'accompagnement...	De quel type de simplification parle-t-on ? Qui fait partie de ce chantier ?	La simplification des actes métiers au sein des agences notamment est un objectif qui sera poursuivi tout au long des trois années du plan Pôle emploi 2015. Elle ne vise pas à ce stade d'actes métier clairement identifiés.
FO	Partie 2 II. 1. Simplifier pour accroître les moyens consacrés à l'accompagnement...	simplifier les actes métier : Quels sont les actes métiers identifiés ? Ya t-il un référentiel des métiers ? L'ONM a-t-il été sollicité ? Comment identifier ce qui n'a pas été recensé et répertorié ?	La liste des actes métiers sera précisée dans le cadre du chantier dédié Pôle emploi 2015, Ces éléments pourront enrichir les travaux actuellement en cours afin de finaliser le référentiel des métiers.
FO	Partie 2 II. 1. Simplifier pour accroître les moyens consacrés à l'accompagnement...	simplification de la réglementation : <i>Que PE essaie de réguler, voire de simplifier ses règles, c'est apparemment logique, mais il semble d'une autre nature qu'il tente d'imposer un autre organisme totalement indépendant de PE des simplifications de sa réglementation pour régler ses propres problèmes.</i> Tenterait-il de se substituer aux prérogatives de cette institution paritaire qui gère un régime de protection sociale collectif, dont PE tire l'essentiel de son financement d'ailleurs, alors qu'il a pour mission d'appliquer les décisions réglementaires des gestionnaires de l'AC ? Dans quel but ?	La simplification et la prescription réglementaire relèvent de la seule responsabilité de l'Unedic, qui a initié un groupe de travail réunissant ses représentants ainsi que des experts de Pôle emploi.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
SNAP	Partie 2 II. 1. Simplifier pour accroître les moyens consacrés à l'accompagnement...	LA SIMPLIFICATION DE LA REGLEMENTATION : <i>En supprimant les annexes, vous supprimez les spécificités de l'indemnisation. Cette simplification ne pourra se faire qu'au détriment de l'indemnisation des demandeurs d'emploi</i> Quel sera le gain pour Pôle Emploi ? Comment vont évoluer les métiers de l'indemnisation ? Est-ce que les collègues qui indemnisent seront repositionnés sur d'autres activités notamment liées à l'intermédiation. <i>Cela entrainera une baisse de qualification sur la future grille de classification.</i>	La simplification et la prescription réglementaire relèvent de la seule responsabilité de l'Unédic. Les décisions susceptibles d'être prises dans le cadre des travaux en cours devront être évaluées par Pôle emploi au stade de leur mise en œuvre.
CFDT	Partie 2 II. 2. Garantir la performance de l'action des fonctions support	<i>Concernant le renforcement de l'appui au réseau; la CFDT demande que les fonctions supports soient davantage en appui aux sites, sur les aspects techniques liés aux activités opérationnelles du réseau et sur les questions RH, à la fois pour les agents et pour les managers ?</i> Une véritable offre de service doit être présentée dans ce sens. (Page 36)	Suite aux éléments du déploiement de l'EID, les DGA SI, RH, PPR et CSP ont accentué l'appui aux Directions Régionales dans le cadre des déploiements prévus en 2012. Ces efforts ont notamment permis depuis le dernier trimestre 2011 : - La mise en place d'un appui personnalisé et transverse aux différents projets et aux différents domaines (RH, SI, PPR et métier) en direction des Directeurs Support aux Opérations en région - Une communication plus simple et fluidifiée entre les chefs de projets régionaux et la Direction Générale - Une meilleure visibilité (en privilégiant l'anticipation des projets) sur les impacts des déploiements, et notamment les modalités d'appropriation des déploiements par les conseillers et leurs managers. - Des appropriations thématiques renforcées plus fréquentes, visant à sécuriser les déploiements en agence - Une meilleure prise en compte des contraintes des régions, pour une coordination plus efficace des déploiements.  La Direction Générale poursuit et poursuivra les travaux dans ce sens, notamment à travers des engagements de services partagés, ainsi que le prévoit Pôle Emploi 2015. Les déploiements, les démultiplications et les appropriations seront optimisés dans l'intérêt de chacun : conseillers, demandeurs, employeurs et managers.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	Partie 2 II. 2. Garantir la performance de l'action des fonctions support	Le contrôle interne sera mutualisé et renforcé, comment envisagez-vous l'organisation qui permettra de dégager les marges auxquelles vous faites référence? (page 36)	<p>Une réflexion est en cours pour mettre en oeuvre des solutions organisationnelles. D'ores et déjà des pistes ont été identifiées pour permettre d'optimiser le contrôle interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en accord avec les commissaires aux comptes et pour tenir compte du niveau d'assurance prescrit, les contrôles a posteriori obligatoires seront limités aux contrôles à impact financier ou demandés par nos financeurs, et leur volume réduit,</li> <li>- de nouvelles modalités opératoires seront expérimentées pour optimiser les temps de contrôle (nouvelles règles d'échantillonnage, optimisation des fiches de contrôle et simplification des contrôles, mutualisation interrégionale des contrôles à faibles volumes, ...),</li> <li>- le renforcement du contrôle a priori permettra d'alléger les contrôles a posteriori (rapprochements de fichiers, validation des attentes, contrôles applicatifs automatisés, ...),</li> <li>- des contrôles ciblés par requêtes seront réalisés par les équipes des fonctions supports pour compléter les contrôles des agences.</li> </ul> <p>L'objectif recherché est de dégager du temps de traitement des contrôles en agence au profit d'un travail d'analyse des causes d'erreur et de développement des compétences des agents (restitution et accompagnement).</p> <p>Au-delà de la réduction du nombre de contrôles obligatoires pilotés par la direction générale, les directions régionales pourront compléter le plan de contrôle "socle" de contrôles correspondant à leur analyse des risques locaux et/ou à une politique de développement de compétences.</p>
CFDT	Partie 2 II. 2. Garantir la performance de l'action des fonctions support	<p>Le pilotage est la clé de voute de ce PE 2015. Pour la CFDT, nous passons d'une gestion normée et régit par des indicateurs de moyens à une gestion de bon sens avec des marges d'autonomie. Ce grand écart d'intention nécessite un temps d'appropriation mais surtout une organisation optimale d'accompagnement vers le changement.</p> <p>Quel pilotage national envisagez-vous pour assurer PE 2015 ? (page 36)</p>	<p>Pôle emploi 2015 prévoit d'une part de renforcer le positionnement des managers au regard des évolutions futures et d'autre part, d'anticiper et d'accompagner l'ensemble des changements auprès des agents.</p> <p>La direction de la stratégie devrait faire évoluer son périmètre d'activités et de responsabilités pour prendre en charge la coordination nationale du suivi et du pilotage des projets issus du plan stratégique, l'organisation des instances de gouvernance, l'animation des inter régions.</p> <p>Le projet fera l'objet d'une consultation en CE SIEGE.</p>
CFDT	Partie 2 II. 2. Garantir la performance de l'action des fonctions support	<p>La CFDT vous alerte sur la recherche à tout prix d'économie budgétaire au risque de ne plus être cohérent entre l'objectif de réduire les coûts et le service rendu aux usagers (suppression des imprimantes dans les bureaux, centralisation des photocopieurs, échanges de données informatisées, etc....). Les effets ne sont pas toujours ceux que l'on attend : perte de temps, durée d'entretien plus importante, pour l'ETT recherche des anomalies qui augmentent les durées de traitement, réception courrier J+8 avec les conséquences sur la convocation. (page 37)</p>	<p>La Direction générale en prend bonne note et y sera vigilante. <b>Maintien ?</b></p>

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
FO	Partie 2 II. 2. Garantir la performance de l'action des fonctions support	Un SI sécurisé, fiable et performant : Le grave dysfonctionnement de la semaine passée, montre que le but est encore loin d'être atteint. Quelle est la nature du plan de stabilisation ? Comment est examinée la question de la sous-traitance ? Comment est envisagée une modernisation des applicatifs quotidiens devenus obsolètes, (WORD version 2003, EXCEL...etc.) ? Comment est prévu le maintien des compétences professionnelles et techniques des agents de la DSI ? Comment est envisagée la ré-internalisation des métiers et activités ?	<p>Le plan de stabilisation a été lancé avant les incidents majeurs du 14 et 15 mai.</p> <p>Ce plan a pour objet de mener des actions de stabilisation du SI pour répondre aux insatisfactions des agents de Pôle emploi qui signalaient depuis décembre 2011 des dysfonctionnements fréquents (ruptures applicatives ou déconnexions, temps de réponse anormalement long, difficultés à joindre l'accueil diagnostic, ...).</p> <p>L'origine de ces dysfonctionnements vient principalement de la montée en charge des applications nouvelles, des anomalies résiduelles encore présentes dans les programmes, et de la complexité de la construction (cohabitation nécessaire avec les anciennes applications avant leur démontage).</p> <p>Ce plan comporte également des actions communication en direction des agents, du management, et des directions (bonnes pratiques sur l'utilisation du SI, point de situation sur le fonctionnement) et des enquêtes de satisfaction ou recueil de retours terrain pour avoir une perception la plus juste possible du fonctionnement du SI perçu par les utilisateurs et de son amélioration.</p> <p>Ces actions font l'objet d'un suivi hebdomadaire dans le comité de direction de la DGA SI et en comité DG.</p> <p>Les incidents du 14 et 15 mai sont des incidents majeurs, liés à un changement de version d'un logiciel de base sur des machines Unix. Malgré les tests et l'installation sur des machines en pilote et le bon fonctionnement de ces machines, la généralisation de ce changement à l'ensemble des machines a révélé, en pleine charge, une incompatibilité entre deux logiciels. Cette incompatibilité n'avait pas pu être détectée dans les phases de qualification. Un retour arrière délicat a dû être opéré et a mobilisé toutes les expertises de la DGA SI. Des réclamations sont portées auprès des éditeurs concernés pour leur demander des explications et la fourniture dans le meilleur délai des correctifs nécessaires.</p> <p>La modernisation des outils s'inscrit dans le cadre du plan SI en déclinaison du plan stratégique Pôle emploi 2015.</p> <p>La DGA SI assure le maintien en compétences de ses agents via son plan de formation annuel. Celui-ci décline les orientations en termes d'évolution des métiers et des compétences qui sont régulièrement actualisées. Une réflexion est en cours au sein de la DGA SI sur ces évolutions afin de garantir la maîtrise du SI par les ressources internes et mettre en oeuvre une politique d'appel à la prestation de service cohérente et équilibrée. Des échanges sur ces thèmes sont en cours entre la direction de la DGA SI et les IRP et OS de cet établissement.</p>
FO	Partie 2 II. 2. Garantir la performance de l'action des fonctions support	développer les outils et processus : Quels outils vont être développés ? Quel processus différents vont-ils être mis en oeuvre ?	Des outils SIRH seront adaptés et déployés, en lien avec les processus découlant de l'orientation prévoyant la déconcentration et l'octroi de marges de manœuvre repensées dans le domaine RH.
CFDT	Partie 2 III. 1. Déployer un système de pilotage par les résultats	Quels seront ces indicateurs? (page 38) Garantissez que les anciens indicateurs de résultat disparaissent ?	Par indicateurs de résultat, on entend des indicateurs mesurant l'impact final et concret de notre action pour les demandeurs d'emploi et les employeurs. <p>La quasi-totalité des indicateurs d'activité ont d'ores et déjà été retirés du dialogue de performance ; leur nombre a diminué dans les tableaux de bord nationaux, où ils ne figurent plus qu'à titre d'éclairage et ne sont pas assortis de cibles.</p> <p>S'agissant des indicateurs de résultats, certains de ceux qui préexistaient seront maintenus (taux de qualité du traitement des demandes d'allocation, par exemple), et d'autres ont été rajoutés ou sont en cours d'élaboration.</p>

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	Partie 2 III. 1. Déployer un système de pilotage par les résultats	« Mettre en œuvre de la performance comparée notamment entre agences ... » Cette démarche de mise en concurrence nous paraît être un frein au principe de mutualisation inter agence, tant en besoin de renfort d'effectif qu'en terme de recherche de complémentarité d'actions locales ou départementales. (Page 39) Pouvez-vous préciser cette mise en œuvre de la performance comparée ?	La performance comparée ne classe pas les agences entre elles. Il s'agit d'une méthode statistique qui permet de regrouper les agences en fonction du type de situations socioéconomiques dans laquelle elles évoluent, pour permettre à chacune de se situer par rapport aux autres. Cet outil est essentiel pour permettre de mesurer l'utilité sociale de Pôle emploi en isolant les effets souvent majeurs liés au contexte économique et social. Grâce à cela nous pouvons faire apparaître plus clairement l'impact de notre action, la corriger en vue de l'améliorer s'il y a lieu, et la valoriser en interne ou en externe pour en souligner le sens.
FO	Partie 2 III. 1. Déployer un système de pilotage par les résultats	permettre l'évaluation des résultats concrets de Pôle emploi : Combien d'objectifs vont-ils être mesurés ? Par qui ? Avec quels outils ? Sur quels critères ? Qui les fixe ? Comment sont-ils portés à la connaissance des agents concernés ? Quelles conséquences pour l'évaluation programmée des agents ? Comment en cadrer l'usage en lien avec les dispositions prévues par les accords collectifs à renégocier ? Que dit la CNIL ?	Les objectifs qui font l'objet d'une mesure sont principalement ceux correspondant aux indicateurs de la convention tripartite. Ces indicateurs ont tous vocation à être intégrés dans le système décisionnel OPALE. La fixation des cibles se fera dans le cadre d'un dialogue de performance à l'ensemble des niveaux : agence, direction territoriale, direction régionale. Ces objectifs restent collectifs et il n'est pas prévu de fixer des objectifs individuels chiffrés par conseiller, ceux-ci contribuent à l'atteinte de l'objectif collectif.
FO	Partie 2 III. 1. Déployer un système de pilotage par les résultats	Trop d'objectifs ne tuent-ils pas l'objectif ?	La convention tripartite nous amène à réaliser d'importants efforts de priorisation, lesquels doivent notamment se matérialiser par la diminution des indicateurs du DDP. PE 2015 s'inscrit pleinement dans cette logique de priorisation. Au final les objectifs poursuivis restent en nombre limité.
SNAP	Partie 2 III. 1. Déployer un système de pilotage par les résultats	Pour conclure, un pilotage par l'objectif final ne doit pas se faire au détriment du traitement et des moyens mis au service des demandeurs d'emploi et des agents.	La Direction générale en prend acte. <b>Maintien ?</b>
CFDT	Partie 2 III. 2. Installer un dialogue de performance contractualisé...	Pour la CFDT, le renforcement du dialogue managérial est une nécessité.	La direction générale en prend acte. <b>Maintien ?</b>
CFDT	Partie 2 III. 2. Installer un dialogue de performance contractualisé...	Comment seront accompagnés les managers et/ou les équipes managériales pour développer cette compétence ? (Page 39)	Les orientations de Pôle emploi 2015 sur le sujet induisent un accompagnement des managers, dans le cadre de formations et d'appuis. Par ailleurs, des outils d'aide à l'analyse des causalités de la performance, et des leviers d'actions pour y répondre, sont en cours de construction (diagrammes d'analyse de la performance, outils de performance comparée, guides méthodologiques sur l'élaboration des plannings, etc.) qui contribueront à faciliter l'intervention managériale dans ce cadre.
CFDT	Partie 2 III. 2. Installer un dialogue de performance contractualisé...	Cette dimension pluriannuelle est-elle déjà dégagée? Nous sommes mi 2012? Si oui, quelles sont les premiers assouplissements accordés? (page 39)	Il sera demandé aux directions régionales dès l'année 2012 de définir les grandes orientations pluriannuelles de leur stratégie dans le cadre de leur DDP 2013, sur la base d'une note de cadrage DDP nationale déclinant elle-même Pôle emploi 2015 en séquences annuelles.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	Partie 2 V. 1. Développer les compétences de chacun en s'appuyant sur une vision claire des métiers	La phase de tutorat est la clé de l'acquisition des formations et assurera la montée en compétence, le cadrer et le calibrer en temps dégagé pour le bénéficiaire du tutorat et le tuteur, les moyens alloués pour assurer ces actions de tutorat garantiront ce suivi personnalisé. Faute de temps et de moyens, le tutorat est aujourd'hui difficile. La CFDT demande l'ouverture de négociation sur un accord/charte du tutorat.	La Direction générale rappelle qu'une discussion a été engagée en CPNF sur le sujet et qu'un projet de charte a été soumis aux membres de cette instance qui n'ont pas souhaité rendre un avis sur cette charte. Un certain nombre de points, discutés avec les organisations syndicales, ont donc été intégrés dans une note d'instruction. Par ailleurs, la négociation sur la formation, engagée et mise en réserve compte tenu de la densité du calendrier social, comporte un volet "tutorat".
CFDT	Partie 2 V. 1. Développer les compétences de chacun en s'appuyant sur une vision claire des métiers	La nécessité d'un référentiel des métiers est pour la CFDT une urgence car les changements incessants et l'absence de repères stables pour les agents concernant leur métier et leur évolution professionnelle sont des facteurs de stress, de démotivation. Par ailleurs cette instabilité et ce flou ont des incidences sur les relations entre collègues, entre agent et sa hiérarchie, sur la gestion des ressources humaines. Dans quel délai les agents auront-ils connaissance du référentiel métier ? Page 43	La finalisation de ces travaux est prévue pour une diffusion au second semestre 2012.
SNAP	Partie 2 V. 1. Développer les compétences de chacun en s'appuyant sur une vision claire des métiers	Comment accompagner la nouvelle offre de service et sécuriser les métiers avec aussi peu d'heures de formation ? Votre volet formation devrait représenter environ 35 H de formation par an/agent... Pour le SNAP cela est très insuffisant.	La direction en prend acte. <b>Maintien ?</b>
CFDT	Partie 2 V. 2. Positionner les managers comme porteurs de la stratégie de Pôle emploi	Le « maître d'œuvre » de ce PE 2015 sera le manager, pouvez-vous apporter plus de précisions sur la création de l'université du management ? Qui y souscrita précisément? Comment sera t elle organiser? (page 48)	Le projet sera instruit durant l'année 2013 pour une mise en œuvre effective en 2014. A ce stade, nos réflexions portent à la fois sur un ou des lieux physiques dédiés au management pour certaines formations, mais aussi sur des échanges de pratiques ou de contribution des managers aux projets de Pôle emploi. Il est possible également d'envisager des modes d'échanges plus virtuels (de type réseau social interne ou plateforme collaborative). L'action de cette université devra s'articuler avec le rôle des CIDC et la nécessité d'actions de proximité pour éviter des déplacements trop nombreux pour les personnels.
CFDT	Partie 2 V. 3. accompagner le changement avec une attention particulière aux conditions de travail	Nous souhaitons que les membres du CCE soit destinataire de l'état des lieux des lieux régionales des fonctions supports impactés, et les plans d'action proposés par région.	Les évolutions des organisations et des structures dans les établissements feront l'objet d'une consultation auprès des CE concernés.
CFDT	Partie 2 V. 3. accompagner le changement avec une attention particulière aux conditions de travail	Nous souhaitons avoir le bilan OATT des régions (page 50)	Une analyse des modalités des accords OATT sera réalisée afin de permettre l'adaptation de ces modalités aux orientations de Pôle emploi 2015 en matière d'organisation et de conditions de travail.
CFDT	Partie 2 V. 3. accompagner le changement avec une attention particulière aux conditions de travail	Nous souhaitons avoir le nouveau projet REPERE quand il sera réécrit, (page 50). Si des modifications entraînent un changement de l'organisation, les prérogatives du CCE doivent être respectées.	La démarche d'adaptation de REPERE fera l'objet d'une information-consultation s'il s'avère qu'elle présente des impacts organisationnels.

OS	Partie de PE 2015	questions	Réponse de la Direction
CFDT	<p>Partie 2 V. 3. accompagner le changement avec une attention particulière aux conditions de travail</p>	<p>La CFDT prend acte des engagements de PE à dépasser l'obligation légale de pourcentage des travailleurs handicapés, et souhaitons avoir un point d'étape de ces intentions. (page 53)</p>	<p>Employant 2 637 agents en situation de handicap et avec presque 3 millions d'euros de dépenses déductibles, Pôle emploi dépasse son obligation d'emploi. Le taux d'emploi légal s'élève actuellement à 6,16 % (le taux d'emploi direct s'établissant lui à 5,76 %).</p> <p>L'année dernière, les taux s'élevaient respectivement à 5,86 et 5,39 %, la progression est donc très significative. Cet excellent résultat global doit nous inciter à poursuivre les efforts pour atteindre, maintenir, voire dépasser les 6 % de taux d'emploi direct que Pôle emploi s'est fixé au travers de l'accord social en faveur de l'emploi des personnes handicapées.</p> <p>Cet accord est en cours de déploiement et la nouvelle convention qui devrait être prochainement signée avec le FIPHFP permettra de continuer à faire progresser l'établissement dans le domaine de l'intégration du handicap.</p> <p>Les régions qui n'atteignent pas cette année leur obligation d'emploi devront impérativement mettre en œuvre les plans de convergence leur permettant d'y parvenir.</p>