

Questions posées par les élus du CCE dans le cadre de la consultation sur Pôle emploi 2015 (FAQ N°2)

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	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	<i>La CFE-CGC a demandé, durant les multilatérales à ce que l'on revienne à plus de travail transversal et collectif, synonyme de moins d'isolement pour les agents car l'important est plus que l'interlocuteur ait sa réponse plutôt que d'avoir à tout prix son référent/garant .</i> En quoi Pôle Emploi 2015 répond-il à cette nécessité ?	DSGRE	Le travail transversal et collectif est l'un des principes affirmés dans le préambule qui orientent Pôle emploi 2015. En effet, Le plan stratégique accentue les dynamiques collectives tant dans l'organisation de l'activité afin d'être plus efficace et d'éviter le sentiment d'isolement que dans la complémentarité entre les activités déplacement, d'indemnisation et des fonctions support qui concourent ensemble au retour à l'emploi.
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	<i>La CFE-CGC accorde beaucoup d'importance à ce que Pôle Emploi 2015 soit réaliste. Nous souhaitons que ce qui est dit dans PE 2015 soit réalisable, tenable dans le temps et ceci sans dégrader les conditions de travail.</i> Quelles sont les assurances apportées par PE 2015 sur ce point ?	DSGRE	PE 2015 fixe un certain nombre de principes visant à sécuriser ce point : La mise en œuvre du plan stratégique s'inscrit dans le cadre du dialogue social; Chaque projet le nécessitant fera l'objet d'un processus d'information-consultation des instances représentatives du personnel. Dans ce cadre, ce processus intégrera les éléments permettant d'apprécier les conditions et le planning de déploiement. L'ensemble des changements de PE 2015 seront examinés notamment en matière d'évolution de l'offre de services, d'organisation, d'affectation des ressources aux différentes activités. A ce titre, la mobilisation de référents permettra un meilleur appui à l'intégration des outils et des dispositifs par les agences.
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	<i>La CFE-CGC craint que des idées potentiellement bonnes individuellement et séparément ne le soient pas nécessairement une fois regroupées.</i> La Direction a-t-elle réfléchi aux interactions ou incompatibilités éventuelles ? Idem pour l'ordre de la mise en œuvre ?	DSGRE	La cohérence entre les projets a fait l'objet de vérifications successives dans le cadre de travaux transversaux associant différents acteurs. Une équipe projet sera formée dont le rôle sera notamment d'identifier les actions et de veiller à la cohérence de celle-ci.
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	<i>La CFE-CGC souhaite avoir l'assurance que les outils accompagnant PE 2015 seront prêts en temps et en heure .</i> Avons-nous l'assurance qu'aucun processus ne sera déployé sans que les outils soient prêts et fiabilisés ?	DSGRE	La priorisation des chantiers tient compte de l'analyse des différents impacts RH, informatiques, organisationnels et financiers. Le déploiement tiendra donc compte de la capacité de PE à mettre à disposition des agents les outils nécessaires.
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	En quoi le plan stratégique répond-il à l'expression des agents dans le grand questionnaire ? <i>Il conviendrait, tout au long du document de faire référence aux réponses des agents pour qu'ils puissent apprécier la réponse de la Direction via PE 2015.</i>	DSGRE	La version du plan stratégique amendée suite aux premières réunions du CCE fait référence à la consultation nationale chaque fois que cela est possible.

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	La méthodologie de travail en multilatérale sera-t-elle conservée pour d'autres chantiers ?	DSGRE	La Direction se garde la possibilité d'utiliser cette méthodologie pour d'autres chantiers. Cela permet d'échanger et recueillir les premières approches des organisations syndicales avant la phase d'info consult du CCE
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	La CFE-CGC souhaite savoir si, en accompagnement du document en cours, il y aura un document complémentaire avec le planning de mise en œuvre ainsi qu'avec les moyens nécessaires au déploiement et les phases de dialogue avec les IPRP ?	DSGRE	A l'issue du processus d'information du CCE et du CE , les projets de PE 2015 et les différents 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.
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	<i>La CFE-CGC, en lisant le document, voit se dessiner une modification importante de l'organigramme. Qu'en est-il exactement ? La Direction doit être claire, car il y a un véritable risque de démobilisation du personnel !</i>	DSGRE	La prise en compte des nouvelles orientations stratégiques 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 planifiée. .
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	Nous craignons que certains se sentent laissés de côté dans le cadre de ce plan stratégique. PE 2015. S'adresse-t-il à tout le personnel (métiers, fonctions...) ? S'adresse-t-il à toutes les composantes de Pôle emploi (ex : ne pas oublier Pôle Emploi Services qui, à bien des égards, nous semble en mal de perspectives clarifiées) ?	DSGRE	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.
CFE-CGC	<i>En introduction</i>	<i>Il n'y a pas beaucoup d'éléments dans le document concernant les échanges (exemple entre les DR) et pas seulement de la DR vers la DG. Est-ce envisagé par la Direction Générale ?</i>	DSGRE	L'organisation du déploiement de Pôle emploi 2015 prendra en compte cette dimension. En particulier, le développement et la valorisation de l'innovation et des expérimentations favoriseront les échanges de pratiques innovantes entre les régions, amenés par la DG,

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
SNU	<i>En introduction</i>	Le plan stratégique présenté est-il en mesure de répondre à la situation de misère qui prévaut dans les établissements d'outremer depuis plusieurs décennies ? <i>Les conseillers, quant à eux, sont professionnellement épuisés. Le SNU FSU demande donc à l'Etablissement d'examiner le pilotage de la situation de l'outremer avec un autre regard que seulement celui des résultats</i>	DSGRE	<p>Suivant les principes de Pôle emploi 2015, l'offre de services mise en œuvre dans les DOM, sera également définie afin de répondre à la diversité des besoins des publics, des entreprises et des territoires de chacune de ces régions. En effet, si ces territoires présentent des similitudes socio démographiques et économiques, elles disposent aussi de caractéristiques qui leur sont propres. Aussi chaque Direction régionale de Pôle emploi procédera à un diagnostic territorial afin d'adapter les modalités de mise en œuvre de l'offre de services à son territoire.</p> <p>L'efficacité de l'action de Pôle emploi dans chaque territoire ultramarin fera l'objet d'un suivi et d'une évaluation suivant des critères tenant compte des réalités socio-économiques qui sont propres à celui-ci.</p>
SNU	<i>En introduction</i>	Si l'Etat intervient de manière inopinée dans le domaine, comment la Direction générale peut-elle apporter des assouplissements ? Comment la Direction prévoit-elle un assouplissement des objectifs ?	DSGRE	<p>En s'appuyant sur sa nouvelle offre de services, PE continuera à se mobiliser en faveur de la sécurisation des parcours professionnels et des publics qui rencontrent le plus de difficultés.</p> <p>Cette mobilisation s'inscrira dans la mise en œuvre des plans décidés par l'Etat et des accords interprofessionnels entre les partenaires sociaux, dans le cadre de sa mission de service public de l'emploi</p>

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
UNSA	<i>En introduction</i>	Quels sont les points novateurs dans le projet « Pôle Emploi 2015 » ?	DSGRE	<p>Les points novateurs se résument autour de six axes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin c'est-à-dire pouvoir différencier notre offre de services selon les besoins des DE et entreprises et de sortir d'une logique mécaniste. Il s'agit de mobiliser un maximum de moyens au profit des plus vulnérables. 2. agir en proximité c'est à dire déconcentrer résolument l'organisation en donnant de nouvelles marges de manœuvre aux conseillers et aux managers. Il s'agit également de coopérer plus étroitement et plus efficacement avec les partenaires pour mieux agir en complémentarité. 3. mettre le collectif au cœur de l'organisation c'est à dire développer la dynamique de travail au sein de nos équipes et dans les modalités de délivrance des services en direction des demandeurs d'emploi et des entreprises. c'est aussi mieux appréhender la question de l'organisation du travail et simplifier nos modes de fonctionnement. 4. être attentif à l'efficacité de notre action c'est à dire savoir mesurer en permanence l'efficacité de nos services dans une logique de résultats, ajuster nos actions en fonction de l'évaluation des résultats atteints et partager les résultats de notre action pour alimenter la réflexion des pouvoirs publics et des partenaires sociaux. 5. innover pour améliorer nos services et valoriser nos expertises : Valoriser les capacités d'initiatives et d'innovation des conseillers notamment en favorisant en
CFE-CGC	<i>1ère partie</i>	<i>Terme « autonomie ». Ce terme a besoin d'une clarification car les compréhensions peuvent être différentes selon les histoires des uns et des autres (autonomie dans le temps de travail, dans les actes professionnels... Nous souhaiterions voir plutôt apparaître le terme de « marge de manœuvre » avec des indications précises quant aux sujets sur lesquels la « marge de manœuvre », du conseiller notamment, pourra être augmentée.</i>	DSGRE	<p>Le plan stratégique prévoit l'accroissement des marges de manœuvre des agents, des managers et des structures territoriales dans le cadre de la déconcentration. Le plan stratégique fait le pari de la confiance : Donner de nouvelle marge de manœuvre à chaque niveau structure en déconcentrant notre action et en passant à un pilotage par les résultats. Par ailleurs il s'agit de renouveler les termes du contrat social en développant les compétences de chacun, en s'appuyant sur une vision claire des métiers ; en positionnant les managers comme porteurs de la stratégie. A titre d'exemple le conseiller aura comme marge de manœuvre de définir les modalités de suivi des DE de son portefeuille (rythme des entretiens, modalités de contacts, natures des services et prestations)</p>

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CGT	1ère partie I.1. Garantir un accès de qualité aux services de PE	La CGT souhaite des précisions sur les postes d'accueil concernés par une professionnalisation.	DGA CSP	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.
CGT	1ère partie I.2. assurer et conforter une indemnisation de qualité	Pourquoi par ailleurs envisager des procédures de simplification, notamment en termes de liquidation ?	DGA CSP	il s'agit d'alléger le conseiller en charge des activités de liquidation des traitements purement administratifs notamment celles liées à la saisie, l'attestation dématérialisée y concourent ainsi que les saisies réalisées directement par le DE lors de sa préinscription. Par ailleurs des propositions d'évolution pourront être faites à l'Unedic dans cette perspective.
CGT	1ère partie I.4. renforcer le diagnostic	Par quels moyens l'Etablissement fera-t-il en sorte que les demandeurs d'emploi préparent effectivement leur entretien ?	DGA CSP	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.
CGT	1ère partie I.4. renforcer le diagnostic	Qu'est-ce qu'un entretien d'inscription et de diagnostic adapté ?	DGA CSP	il s'agit d'un EID dans lequel on peut consacrer plus de temps à l'aspect diagnostic grâce à la réduction des tâches purement administratives et saisies. Par ailleurs dans le cadre de l'organisation de l'accueil il sera recherché par une prise en charge de l'EID plus de souplesse.
CGT	1ère partie I.4. renforcer le diagnostic	Quels sont les nouveaux outils mis à la disposition des conseillers ?	DGA CSP	Les outils à la disposition du conseiller seront développés pour faciliter la recherche des informations fiables et utiles au diagnostic : une cartographie du marché du travail local ; des outils d'aide à la prescription pour permettre au conseiller d'élaborer et d'adapter le plan d'action ; un outil d'aide au diagnostic de la situation du DE . Par ailleurs, le SI permettra une vision synthétique historisée des contacts.

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CGT	1ère partie I.5 trois modalités de suivi et d'accompagnement	Qu'est-ce qu'un portefeuille individuel de taille « réaliste » ? Ce portefeuille est-il chiffré ? Qu'est-ce qu'un portefeuille individuel de taille « significative » ?	DGA CSP	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. 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. 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. 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.
CGT	1ère partie I.5 trois modalités de suivi et d'accompagnement	Quelles sont les passerelles mises en place entre les différents modes d'accompagnement ?	DGA CSP	Lors de chaque entretien, le diagnostic est actualisé et le conseiller peut donc proposer de faire évoluer le mode d'accompagnement compte tenu de l'évolution de la situation du DE et des freins au retour à l'emploi à lever progressivement.
CFE- CGC	1ère partie I.6. ... une offre de services 100% web	100 % Web. L'objectif du 100 % web ne doit pas être de ne plus voir les demandeurs d'emploi. 100 % web permettra-t-il aux Demandeurs d'emploi de bénéficier de prestation classique ? <i>Nous imaginons par exemple que le service Web détecte un besoin d'atelier et amène le demandeur sur cette prestation si c'est celle qui correspond le mieux à son besoin.</i>	DGA CSP	L'offre de service 100% Web sera toujours dispensée sur une durée déterminée et sur la base du volontariat du demandeur d'emploi. Les demandeurs d'emploi bénéficiant de ces services auront un conseiller référent. A tout moment, le DE pourra solliciter un entretien physique s'il le juge nécessaire.
CGT	1ère partie I. 8 garantir les engagements réciproques	Quels outils s'assureront du suivi des demandeurs d'emploi et de leurs manquements ?	DGA CSP	Les règles actuelles de gestion de la liste au regard des manquements ne sont pas modifiées et c'est sur la base des outils existants que ce suivi sera réalisé.

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CFE- CGC	1ère partie III. 4 coopérer avec les partenaires de la manière la plus efficace...	<i>Nous vivons depuis trop longtemps avec le manque d'une véritable prestation d'accompagnement social pour traiter les problématiques extra professionnelles en amont de la recherche d'emploi. En quoi PE 2015 répond-il spécifiquement et dans le détail à ce besoin ? Cela nous semble insuffisamment affirmé dans la V1.</i>	DGA CSP	PE 2015 prévoit que sur la base d'un diagnostic territorial, les structures régionales examineront en lien avec les partenaires, la possibilité de se doter de prestations permettant un traitement plus adapté aux problématiques extra professionnelles des DE éloignés du marché du travail, cumulant des difficultés sociales de tous ordres combinées à leur difficulté de retour à l'emploi. Dans ce cadre les partenariats avec les acteurs de l'insertion seront favorisés et renforcés
CFE- CGC	Partie 2 I.1 clarifier l'organisation du travail	<i>S'agissant du référentiel REPERE, il nous semble qu'il est déjà largement mis en œuvre et que la question est plutôt de corriger ses défauts. A quelle échéance la Direction compte-t-elle revoir ce point urgent ?</i>	DGA PPR	L'actualisation régulière de REPERE est un principe de base annoncé dans ce document. 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. A chaque actualisation, il faudra en tirer les conséquences sur la situation existante.
CFE- CGC	Partie 2 I.1 clarifier l'organisation du travail	<i>Nous ne voyons rien concernant le référentiel métier dans la partie organisation du travail (cela apparaît plus loin). C'est un élément important et nous souhaitons savoir comment il va arriver (dans le temps) et quels sont les principes directeurs retenus pour sa construction ?</i>	DGA RH	Le référentiel des métiers est effectivement évoqué dans la partie contrat social. Il sera réalisé dès le deuxième semestre. L'ONM sera notamment mobilisé dans ce cadre et le CCE sera informé et consulté.
CGT	Partie 2 I.1 clarifier l'organisation du travail	Quelles sont les disponibilités réelles des conseillers par rapport aux activités contraintes ? Quelles sont les priorités en matière d'assouplissement de planning ?	DGA PPR	Le planning distinguera les activités communes et partagées de l'agence (ex : accueil; EID; accueil collectif..) des activités propres à chaque agent (gestion de portefeuille; liquidation) au sein desquelles l'agent aura plus de marge de manœuvre.
CFE- CGC	Partie 2 I.2 renforcer les marges de manœuvre des managers	On voit bien la volonté d'accroître les marges de manœuvre des managers. Ces marges intègrent-elles le regard des managers sur l'organisation du travail ?	DGA PPR	PE 2015 prévoit effectivement d'accroître les marges de manœuvre des managers par exemple, la possibilité d'adapter les modalités de mise en œuvre de l'offre de services en fonction des spécificités de leurs territoires. L'ELD aura aussi plus de marge de manœuvre dans la planification

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CFE- CGC	<i>Partie 2 I.2 renforcer les marges de manœuvre des managers</i>	Enveloppes d'interventions. Quelle est la nature et la modalité de déploiement de ces enveloppes ? Est-ce que cela sera intégré dans les marges de manœuvre des managers, voire des conseillers ?	DGA PPR	La gestion de la fongibilité entre les agences sera pilotée par le directeur territorial, et celle entre les 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.
CFE- CGC	<i>Partie 2 I.2 renforcer les marges de manœuvre des managers</i>	<i>Dans le document, il n'y a pas de développement précis sur la nouvelle identité que vous souhaitez assigner au siège par rapport à cette réorganisation. Pouvez-vous apporter des précisions ?</i>	DSGRE	Le siège garde les mêmes missions, dans la mise en œuvre de celle-ci. La DG veillera à l'effectivité de la déconcentration. L'organisation de la DG va prochainement évoluer afin de garantir la mise en œuvre de PE 2015 (processus d'info/ consult du CE en cours)
CFE- CGC	<i>Partie 2 I.2 renforcer les marges de manœuvre des managers</i>	Quel est le type de dialogue envisagé entre le siège et le réseau compte tenu de cette réorganisation ? Quel rôle entendez-vous faire jouer au siège par rapport au réseau, dans l'approche déconcentrée qui semble être prônée dans l'ensemble du document.	DSGRE	Le projet d'évolution de l'organisation de l'établissement siège vise à renforcer la transversalité et la cohérence des informations et instructions transmises au réseau. Il place cet établissement au service du réseau et tend à ce qu'il fonctionne en transversalité, de manière lisible. Il 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.
CFE- CGC	<i>Partie 2 II. 2 Garantir la performance de l'action des fonctions supports</i>	<i>Nous ne voyons pas toujours les nouveautés annoncées en lisant le document. En quoi faire référence au développement durable (un exemple parmi d'autres) constitue-t-il une nouveauté ?</i>	DGA QMR	Les enjeux portés par les fonctions support sont réaffirmés dans les pages 43 et 44 du document V2. Elles constituent un enjeu majeur d'appui au réseau. Dans ce cadre; des contrats de service seront élaboré afin de renforcer et clarifier les synergies entre le réseau et les fonction support.
CFE- CGC	<i>Partie 2 II. simplifier et sécuriser notre fonctionnement...</i>	Pages 31 et 32, il est fait référence à des notions précises mais non chiffrées (ex le taux d'encadrement). Nous souhaitons avoir des chiffres précis ou à défaut une fourchette ? Idem pour le taux support ? <i>La Direction doit bien avoir à minima des points hauts et des points bas sur ces sujets.</i>	DGA AF	L'objectif de redéploiement de 2000 ETP au profit de l'accompagnement des demandeurs d'emploi est fixé par la même convention. 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 . La convention tripartite précise le pourcentage d'ETP dédiés à la production de services, il passera progressivement de 82,3% en 2011 à 83,7 en 2014.

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CFE- CGC	<i>Partie 2 II. simplifier et sécuriser notre fonctionnement...</i>	Il est fait mention de 83,7 % d'ETP dédié à la production. Mais d'où part on et quelles sont les modalités qui seront mises en œuvre pour atteindre cet objectif ? Comment les IRP seront-elles associées à cette importante évolution ?	DGA RH	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 plan d'actions. Chaque DR réalisera état des lieux et proposera une trajectoire adaptée de son contexte. L'accompagnement de ses objectifs régionaux sera présenté aux CE des régions. Le plan d'action sera consolidé au niveau national et fera l'objet d'un suivi au travers de points d'étapes présentés aux CCE. La DGA RH et la DRH mobiliseront l'ensemble des leviers et moyens permettant d'accompagner cette démarche (bilan de compétence; immersion; formation...)
CFE- CGC	<i>Partie 2 II.1 simplifier pour accroître les moyens</i>	Sur le chantier de révision des procédures pour accroître le temps vers les demandeurs d'emploi, la Direction peut-elle préciser et détailler ce point un peu plus ? <i>Nous pensons qu'il serait normal que nous soyons consultés sur un tel point.</i>	DGA CSP	les IRP seront associées à ces déclinaisons en fonction de l'impact qu'auront ces réunions sur l'organisation du travail. 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
CGT	<i>Partie 2 II.1 simplifier pour accroître les moyens</i>	Quelles sont les actions prévues pour former les collègues à la dématérialisation et pour la faire connaître aux demandeurs d'emploi ?	DGA RH	Dans le cadre du 100% Web les actions de sensibilisation ou de formation seront mise en œuvre afin d'accompagner les DE dans l'utilisation et afin de gérer la relation par Web avec eux. Ces actions de formation seront prochainement définies. En ce qui concerne les DE, il est rappelé que l'inscription au Web se fera sur la base du volontariat. Dans ce cadre, les conseillers proposeront cette modalité de communication aux DE les mieux armés pour son utilisation.
CFE- CGC	<i>Partie 2 II. 2 Garantir la performance de l'action des fonctions supports</i>	Concernant le contrôle et les fraudes, nous souhaitons comprendre ce que sont les « zones à risques » ?	DGA QMR	En matière de contrôle interne, 500 000 opérations de contrôle à posteriori sont réalisées chaque année. Des anomalies de traitement sont ainsi répertoriées et constituent des "zones à risques" qu'il faut minimiser (par exemple le non renseignement de la caisse de retraite complémentaire au moment du traitement de la DAL). De même, chaque année 4 000 dossiers frauduleux sont détectés. A ce titre, il est aisé d'identifier les "zones à risques" en la matière (exemple l'absence de déclaration de reprise d'activité avec le cumul d'allocations).
CFE- CGC	<i>Partie 2 II. 2 Garantir la performance de l'action des fonctions supports</i>	Quels sont les outils RH et quelle est la mise en œuvre prévue ?	DGA RH	L'optimisation du SIRH permettra d'outiller les managers et les services RH afin d'obtenir des améliorations dans la gestion des RH (suivi des effectifs préparation et suivi du plan de formation ; EPA) la ligne managériale sera destinataire de nouveaux indicateurs et tableau de bord et bénéficiera d'une appropriation de ces nouveaux leviers de pilotage. l'objectif réaffirmé dans PE 2015 est de réduire la charge de reporting pesant sur les agences et les conseillers

OS	Partie de PE 2015	Questions	DGA Pilote	Réponse de la Direction
CFE- CGC	<p style="text-align: center;"><i>Partie 2</i></p> <p style="text-align: center;"><i>III. Installer un pilotage par les résultats</i></p>	<p><i>Pilotage par les résultats : il s'agit d'une véritable révolution culturelle qui peut faire beaucoup de dégâts si elle n'est pas accompagnée et expliquée.</i></p> <p>Comment la Direction va elle assurer la transition ?</p> <p><i>En effet, nous avons le sentiment que certains voudraient garder les anciens indicateurs de moyens en plus des nouveaux !</i></p>	DGA PPR	<p>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. Le nombre d'indicateurs a d'ores et déjà diminué dans les tableaux de bord nationaux, où ils ne figurent plus qu'à titre d'éclairage. 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</p>