



REUNION DU 31 AOUT 2023

**Représentants SNAP au CSE
du 31.08.23**

Jérôme BONNIER
Sophie GRIL
Sandrine MEDER
Frédérique SERIN

DELEGUE REGIONAL

Jean-Luc BONNET

**DELEGUEE REGIONALE
ADJOINTE**

Sophie GRIL

Pour nous écrire, cliquez [ICI](#)

€ Points à l'ordre du jour

- I. Point d'actualité sur France Travail
- II. Information en vue d'une Consultation sur le programme STS (Systèmes Technologies de Sûreté)
- III. Présentation de la démarche régionale OXYGENE
- IV. Information sur les évolutions du bandeau accueil téléphonique
- V. Informations sociales

Information

Concernant le vol de données (nom, prénom, NIR, site de rattachement) des DE subi chez un prestataire, le Directeur Régional précise que, bien que le système d'informations de Pôle Emploi ne soit pas concerné, la responsabilité de l'entreprise est engagée au regard du contrôle interne qu'elle se doit d'effectuer auprès de ses sous-traitants.

Il ajoute que, sur les 15 millions de requêtes malveillantes recensées par mois, la DSI stoppe, chaque jour, une centaine de tentatives.

Le Directeur Régional informe le CSE de la tenue, courant septembre, d'un séminaire de direction en présence des DT, DTD et chefs de Service.

Trois sujets y seront abordés : l'obligation de résultats en termes d'indicateurs et d'objectifs au 31 décembre 2023 (performances opérationnelle, sociale, financière et sociétale) ; France Travail ; les enjeux climatiques.

Sur ce dernier point, au-delà du webinaire sur la fresque du climat prévu le 14 septembre et ouvert à tout le personnel, la Direction prévoit la mise en place d'ateliers sur le bilan carbone des salariés de Pôle Emploi Occitanie, à titre individuel et collectif.

I. Point d'actualité sur France Travail

Pour rappel, le projet Loi « Plein Emploi » a été voté au Sénat le 10 juillet dernier.

La prochaine étape va consister à présenter ce projet de Loi devant l'Assemblée Nationale, ce qui est envisagé en octobre. Si le contenu du texte adopté par l'Assemblée Nationale devait différer de celui voté par le Sénat alors une Commission paritaire se mettrait en place pour proposer un texte commun qui devrait effectuer une navette parlementaire entre le Sénat et l'Assemblée Nationale sachant que c'est cette dernière chambre qui aura la compétence pour statuer définitivement.

Pour le Directeur Régional, la Loi ne constituera pas une fin en soi. D'abord parce qu'elle devra être nécessairement complétée par des décrets d'application et, surtout, parce qu'elle ne s'attachera à définir que les structures et les objets (les grands principes).

Selon lui, la détermination et la mise en œuvre des modalités opératoires feront l'objet d'un cadencement fort disparate dans les territoires, selon que la collaboration entre services au public et collectivités locales fonctionne plus ou moins en harmonie.

Dans tous les cas de figure, Pôle Emploi devra composer et l'installation de la gouvernance prendra du temps.

En Région, l'expérimentation BRSA en Aveyron se poursuit ; la reprise des « stocks » est prévue en octobre. Un point détaillé au CSE sera réalisé à ce moment-là.



Sous forme de LAB, une réunion a été organisée en présence des équipes de la DREETS et des DEETS et des équipes Pôle Emploi afin d'apprendre à mieux se connaître, à préparer la naissance de France Travail et à organiser le « qui fait quoi ».

Une 2^{ème} réunion est prévue après l'adoption de la Loi : elle sera alors élargie à d'autres acteurs comme les MLI. En effet, à ce jour, ces dernières ne sont pas engagées dans une démarche préparatoire mais restent focalisées sur leurs revendications avant l'étude du projet de Loi par l'Assemblée Nationale.

Suite à la commande du Préfet de Région auprès du DREETS et du DR Pôle Emploi Occitanie et après validation par la DG et la Présidente de Région, deux territoires ont été retenus : les bassins de Saint Gaudens et de Castelsarrasin. Le principe est acté d'un travail partagé sans que les modalités pratiques ne soient encore arrêtées. Le Directeur Régional entend proposer les thèmes du diagnostic territorial et de plans d'actions en direction des entreprises en lien avec ce diagnostic dans une logique « d'aller vers ». Ainsi, il s'agirait de mettre en place une gouvernance et d'œuvrer sur ces deux champs pour chacun de ces territoires.

Le Directeur Régional prévoit également de réinviter les élus de la Région (députés, sénateurs) pour les informer sur France Travail.

En interne, il envisage la mise en place d'un accompagnement spécifique auprès des encadrants orienté sur leurs compétences managériales et de leadership considérant que cette dernière aptitude déterminera la position de Pôle Emploi en matière de gouvernance au sein de France Travail. En outre, le Directeur Régional, sous couvert de la DG, organisera la tenue d'un webinaire sur le sujet, ouvert à tous, une fois la Loi adoptée.

II. Information en vue d'une Consultation sur le programme STS 'Systèmes Technologies de Sûreté)

Le programme STS (Systèmes Technologiques de Sûreté) se dote d'outils visant 5 grandes fonctionnalités :

- La vidéo protection incluant caméras et systèmes de captation sonore,
- Le contrôle d'accès des différentes zones (libre accès, accès restreint et accès privé) sur présentation d'un badge,
- L'anti-intrusion via la mise en place de systèmes d'alarme en horaires non ouvrés,
- L'alerte via la mise en place de systèmes d'alerte en horaires ouvrés,
- La télésurveillance soit la surveillance à distance.

➤ La vidéo protection

Ces systèmes de captation audio et vidéo seront positionnés en zone de libre accès, dans les zones d'accès restreintes et privées ainsi que dans les parkings réservés à Pôle Emploi.

Les caméras permettront de visualiser l'ensemble de la zone de libre accès et les seules portes extérieures des deux autres zones.

En cas d'alerte remontée au télésurveilleur, les flux vidéo seront enregistrés sur une période de 6 minutes (3 minutes avant et 3 minutes après l'alerte) et ces données pourront être conservées pendant 30 jours. Les flux audios ne feront pas l'objet d'un enregistrement.

➤ Le contrôle d'accès

Tous les accès extérieurs, à l'exception de l'accès du public et des issues de secours, seront dotés d'un dispositif de contrôle d'accès.

Trois types de profils seront créés : agents, prestataires et visiteurs.

➤ L'anti-intrusion

Un double équipement sera implémenté sur les portes extérieures avec des détecteurs d'ouverture de porte et dans les espaces intérieurs avec des capteurs de mouvement. Durant les horaires définis, hors heures ouvrées, en cas d'ouverture de porte ou de captation d'un mouvement, une alerte sera remontée au télésurveilleur.

➤ L'alerte

Les bureaux (postes) du personnel situés en zone d'accueil (agences et structures) et en zone d'accès restreint seront équipés d'un bouton d'alarme fixe. Les agents et les VSC (Volontaires de Services Civiques) positionnés en ZLA seront équipés d'un bouton d'alarme portable. Lors de l'activation de ces boutons d'alarme, une alerte est remontée au télésurveilleur. Il en ira de même en cas de captation d'anomalie sonore (éclats de voix, bruits).

A noter que ce dispositif vient en complément de l'alerte silencieuse interne au site (Alarme PC).

➤ La télésurveillance

L'intérêt de ce dispositif est de s'assurer du bon fonctionnement des systèmes et matériels technologiques de sûreté et de gérer les différentes alarmes.

Le télésurveilleur disposera de 30 secondes au maximum pour traiter et lever les doutes (à distance) en cas d'alarmes incendie, anti-intrusion ou d'alertes.

En cas de besoin, une levée de doute physique pourra être activée dans les 45 minutes par le télésurveilleur.

L'installateur (ou le mainteneur) sera avisé dans les 30 minutes en cas d'alertes techniques.

Une phase pilote va intervenir afin de tester le bon fonctionnement de ces équipements techniques dans l'environnement Pôle Emploi et la liaison avec la société de télésurveillance.

Sont concernés par cette phase pilote 7 sites de 4 Régions (Nouvelle Aquitaine, Bourgogne Franche Comté, Réunion et Guadeloupe).

Le déploiement de ce système va s'étaler sur 3 ans.

Les questions du SNAP :

- Il est prévu un écran retour (du flux vidéo) dans la ZLA : quel est l'intérêt de cette configuration ?
- Concernant les systèmes anti intrusion, quels seront les horaires prévus pour la mise en œuvre de ce dispositif ? Les horaires actuels de la mise sous alarme des sites (soit 21h00 – 7H00) ?
- Pour le télésurveilleur, existe-t-il une distinction entre l'alerte et l'alarme ?
- Est-il prévu le même équipement pour le réseau et les structures ?
- Est-il envisagé un seul prestataire pour Pôle Emploi ?
- En termes de calendrier, combien de temps doit durer la phase pilote ? Qu'est-il prévu pour la Région Occitanie ?

Les réponses de la Direction :

- L'objectif visé est de créer un effet dissuasif.
- Oui, actuellement, le système anti-intrusion serait calé sur ces mêmes horaires.
- L'alerte relève de la sécurité alors que l'alarme renvoie aux risques batimentaires.
- Une adaptation de ces technologies sera réalisée entre le réseau et les structures en fonction des besoins.
- Il y aura différents prestataires en fonction des régions. En revanche, le budget est national.
- La phase pilote a débuté en juin dernier. Le calendrier de déploiement n'est pas arrêté : il va dépendre des retours de cette phase expérimentale.

Le point de vue du SNAP :

Pour le **SNAP**, l'installation de telles technologies ne saurait être exclusive mais doit constituer un ensemble comprenant également les organisations de travail et, bien évidemment et premier lieu, les personnes.

La présentation qui est faite ce jour est instructive. Cependant le **SNAP** s'interroge sur cette séquence d'information en vue d'une consultation du CSE alors que notre Région n'est pas concernée par la phase pilote et que le plan régional de déploiement n'est pas présenté à l'instance.

III. Présentation de la démarche régionale OXYGENE

Il s'agit d'une démarche spécifique à notre Etablissement. Elle résulte de la volonté de la Direction de redonner de « l'oxygène » à la ligne managériale dans son quotidien de travail.

La Direction a constitué un groupe de travail composé de DAPE afin d'échanger sur leurs activités. La finalité de ce dispositif a consisté à une série de propositions d'actions visant à :

- Réduire les irritants et autres tâches « parasites »,
- Améliorer leurs conditions de travail,
- Identifier leurs besoins et leurs attentes en termes d'accompagnement afin de construire une offre de services DRAPS correspondante.

Les différentes pistes envisagées ont fait l'objet d'une présentation en CODIR : les actions validées sont accomplies, en cours de réalisation ou devraient être concrétisées prochainement.

De façon similaire et avec les mêmes attendus, la Direction a réuni un groupe de DAAPE, de managers de fonctions supports puis de REA.

Actuellement, elle procède à l'identique avec un groupe de REM.

A terme, la Direction envisage de reconduire cette démarche avec des conseillers.

Parmi les actions retenues et mises en œuvre, peuvent être portés au crédit de cette démarche, entre autres, la diffusion mensuelle d'une BDE Managers, la mise en œuvre du parrainage pour accompagner les managers dans leur prise de poste, le rassemblement en séminaire de l'ensemble des managers des fonctions supports ou le lancement de groupes d'échanges de pratiques.

Les questions du SNAP :

- Comment la Direction analyse si les objectifs pour « redonner de l'oxygène dans le quotidien du travail » ont été atteints ?
- Concernant la mise en place de groupes OXYGENE pour les conseillers, la Direction a-t-elle envisagé une prochaine planification ? Qu'est-il prévu en termes de communication ?

Les réponses de la Direction :

- La Direction suit notamment les résultats de l'IQVT et envisage de revenir vers les différents groupes de pairs pour connaître leurs retours et leurs éventuelles demandes complémentaires.
- La Direction envisage la mise en place de groupes de conseillers par dominante. A cet instant, les modalités, notamment en termes d'information, ne sont pas arrêtées.

Le point de vue du SNAP :

Au-delà de certaines actions (le maintien du poste MANAC les après-midi, la compréhension de la méthode retenue pour le calcul des charges et des ressources de l'outil OPERA) qui demandent à être précisées voire repensées, le SNAP trouve particulièrement enrichissante la disposition retenue tant dans son format que dans son objectif premier. Il serait intéressant de connaître la valorisation de cette démarche menée par la Direction au sein de notre Etablissement comme auprès des autres Régions.

IV. Information sur les évolutions du bandeau accueil téléphonique

Le 07 août dernier, la DSI a procédé à une refonte des files 3949, 3995 et LD afin de les unifier et de les renommer « OCC » en lieu et place de « LAN » et « MPY ».

Cette évolution portant sur les consoles et bandeaux accueil était nécessaire avant la mise en œuvre, courant septembre, d'une nouvelle ergonomie visant à la simplification, entre autre, des transferts.

V. Informations sociales

La Direction doit se rapprocher de la DG pour savoir si le dispositif expérimental du recours à des contrats de professionnalisation sur le poste de conseiller (GDD notamment) pourra être pérennisé. C'est sa volonté.

A ce jour, elle ne prévoit pas de mettre en place de revue d'effectif spécifique aux CDE. La Région entreprend, comme chaque année, une revue d'effectif globale permettant de repérer les situations spécifiques (souhaits d'évolution professionnelle ou géographique, de prochain départ à la retraite, ...).

La Direction confirme l'arrêt des prestations d'Action Logement en termes d'attribution de logements ou d'octroi de prêts, le budget de l'année ayant été consommé. A cet instant, seuls les dispositifs LOCAPASS, VISALE, de conseil, d'assistance et d'accompagnement social perdurent. Pour les situations problématiques, les demandes peuvent être remontées à la DG.

*L'Equipe **SNAP Occitanie** reste à ta disposition pour tout renseignement ou information complémentaire.*