



Votre rendez-vous info SNAP du 12/11/18 – N°1

AU SOMMAIRE



Avec une masse salariale de 3,3 milliard d'euros en constante augmentation, Pôle emploi est dans la ligne de mire de l'Etat pour atteindre son objectif d'économie. Il est évoqué plus de 1700 réductions de postes par an à l'horizon 2022 ! Et pourtant, la charge des agents est toujours aussi forte et les conditions de travail continuent à se dégrader...

La mobilisation pour la grève du 20 novembre 2018 revêt une importance cruciale surtout qu'il ne s'agit que du 1^{er} étage de la fusée !

Laurent MERIQUE Secrétaire Général

- 📄 Les chiffres de l'emploi 01
- 📄 La vie à Pôle emploi 01
- 📄 La sous-traitance 02
- 📄 PLF 2019 02
- 📄 Prélèvement à la source 03
- 📄 La tacite reconduction du temps partiel 03
- 📄 Les chèques-vacances et les bons de Noël des CE imposables ? 03
- 📄 Tickets restaurant dématérialisés 03
- 📄 Comment se déclarer gréviste ? 03
- 📄 Burn-out 04
- 📄 Ludo SNAP 04

LES CHIFFRES DE L'EMPLOI : LE PARADOXE

📄 Bons chiffres un jour, dégradation le lendemain... L'analyse du marché de l'emploi devient très difficile à décrypter ! **Une embellie des embauches. (+ 2,7 % au troisième trimestre) selon l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acoss), des chiffres du chômage qui se dégradent...**

Le chômage de longue durée décolle selon les chiffres publiés le 25 octobre. Le nombre de chômeurs en catégorie A a augmenté de 0,5 % au troisième trimestre soit 16 300 DE de plus. Au total, 3,45 millions de personnes recherchent un emploi (hors outre-mer). Les plus exposés sont les DE longue durée (+ 6,4% en un an). Plus on reste au chômage, plus l'employabilité baisse !

POURTANT, IL Y A EU 6,59 MILLIONS D'EMBAUCHES AU 3EME TRIMESTRE.

📄 Qu'est-ce que ça signifie ? Ces embauches passent moins par Pôle emploi. Les mauvais chiffres du chômage ne sont pas liés à une entrée massive de DE - le

nombre de nouveaux inscrits a baissé - mais à une baisse du nombre de sorties. Le nombre de DE, non qualifiés, c'est à dire difficilement employables augmente et devient le cœur du chômage structurel. La permittance - DE qui travaillent et perçoivent un complément- augmente donc le marché de l'emploi se précarise.

L'ACCOMPAGNEMENT DE CES PUBLICS EST PLUS COMPLEXE ET PLUS LOURD DONC IL NECESSITE DES MOYENS ! QUAND LES SYMPTOMES A TRAITER S'AGGRAVENT, ON NE SUPPRIME PAS LES MEDECINS !



LA VIE A POLE EMPLOI :

« Une seule chose est constante, permanente, c'est le changement »

APôle emploi, la conduite du changement est source de risques psycho-sociaux importants!

• Le changement est générateur d'une surcharge de travail qui affecte les agents et aboutit à un état de stress élevé ayant des conséquences sur la santé. **Les salariés doivent adapter leurs pratiques, s'adapter à un nouvel outil et à un mode de fonctionnement différent.**

Les changements successifs contribuent à déstabiliser les managers et les équipes mais le déploiement du changement est l'un des facteurs les plus névralgiques.

Par exemple : profil de compétences

📄 L'appropriation de la démarche est d'abord passée par l'évolution de l'outil informatique. La découverte des évolutions s'est faite en situation de travail devant les DE mettant en difficulté les conseillers dont la crédibilité est mise à mal. Pourquoi n'y a-t-il pas une base école permettant une préparation en amont !

📄 Les bugs informatiques liés aux évolutions : les phases d'expérimentations aboutissent toujours aux mêmes conclusions enthousiastes et ne permettent pas d'anticiper et de corriger les couacs informatiques. Quelle est la fiabilité des données retenues par la DG ?

📄 L'accroissement de la durée des entretiens n'a pas été pris en compte dans le pilotage des activités et la planification. Les priorités ne sont pas réadaptées en tenant compte des phases de transition.

Force est de souligner, l'absence ou l'insuffisance d'analyse terrain, de mesures d'impacts sur les conditions de travail, mais surtout d'approche pédagogique adaptée.

📄 **Le « tempo » et surtout le bon sens sont essentiels !**



Syndicat SNAP - 38 rue des Frères Flavien 75020 PARIS
syndicat.snap@pole-emploi.fr
www.snap-pole-emploi.com

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



ZOOM SUR...

La sous-traitance plus-value ou galère ?

€ Un milliard d'euros versé indûment aux DE soit 3,34 % du total des indemnités versées sur l'année 2017, la sous-traitance contribue largement à ces trop-perçus...

La saisie des AE et des bulletins de paie n'est pas un simple acte administratif. Il requiert les compétences d'experts dans la gestion des droits car la moindre erreur d'appréciation peut avoir de lourdes conséquences. Au final, ce sont les DE qui en font les frais.

La sous-traitance a pour vocation de faire de gagner du temps aux agents de Pôle emploi.



Le problème, c'est que les agents constatent quotidiennement un cortège d'anomalies de diverses natures et les corrections qu'ils effectuent passent totalement inaperçues et sous les radars.

Pôle emploi est régulièrement épinglé médiatiquement pour ces situations qui plongent les demandeurs d'emploi concernés dans une difficulté parfois importante. Une calamité pour l'image de Pôle emploi et des tensions ou des conflits délicats à gérer pour les agents.

La sous-traitance est prise en compte pour justifier la baisse de charges du fait de l'externalisation des activités concernées. En revanche, l'ensemble des actes professionnels qui sont mis en œuvre pour corriger les bugs générés par la sous-traitance ne sont pas du tout évalués alors qu'ils polluent le quotidien des agents qui doivent se confondre en excuses pour des erreurs indépendantes de nos services !

L'ACTU

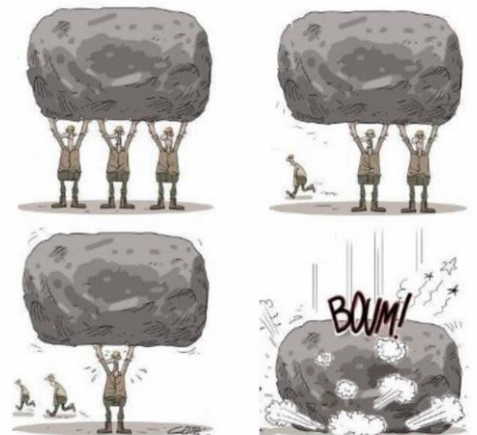
PROJET DE LOI DE FINANCES 2019 400 ETPT (800 ETP) en moins par rapport à 2018 !

€ Pour la DG, l'automatisation en 2019 des flux DGFIP pour les amendes et avis à tiers détenteurs, la dématérialisation des AFPR et des POE, la baisse des appels en plateforme, le télépaiement en ligne par virement (moins de traitement de chèques pour des indus), la dématérialisation de la liste ASP, la dématérialisation du contentieux géré en plateforme, la baisse des fiches escalades et des réclamations en agence sont autant de gains de productivité permettant d'envisager sereinement la baisse des ETPT prévue dans le projet de loi de finances 2019.

QUI SERA LA CIBLE ? Où seront prises les marges de manœuvre...

€ Cette baisse s'ajoute à celle déjà subie cette année à hauteur de 600 ETP environ (-297 ETPT), ce qui porte le total à 1.400 ETP en deux ans auxquels s'ajoutent plus de 1300 contrats aidés supprimés en 2017/2018.

Les Fonctions supports continuent à être ciblées pour ajuster les ressources disponibles mais elles ne sont pas les seules concernées. L'appui à production, l'accompagnement des DE les plus autonomes, la stabilisation des indemnisations dans le cadre de trajectoire feront aussi les frais de la baisse des ETPT. La main est donnée aux régions pour gérer le non remplacement des départs.



COMMENT FAIRE PLUS AVEC MOINS ? Des missions en plus, des effectifs en moins...

Les marges de manœuvre sont prises au détriment des conditions de travail.

La baisse des budgets et des effectifs se poursuit dans un contexte où l'on renforce le contrôle de la recherche d'emploi, où la convention d'assurance chômage élargit les publics bénéficiaires des indemnités chômage (30 000 démissionnaires nécessitant environ 100 ETPT et 30 000 indépendants pris en charge par PES et le réseau nécessitant environ 180 ETPT),

Le projet de loi et la convention tripartite définissant la feuille de route et les ressources de Pôle emploi pour les 3 ans à venir sont en cours de discussion. Le personnel doit faire pression sur les décideurs pour les alerter sur la dégradation des conditions de travail et d'accueil des DE.

TOUS EN GREVE LE 20 NOVEMBRE 2018 !



LES MAILS EN

27 298 593
en 2017

2,67 fois plus
en 2 ans !

Les mails explosent mais la planification de cette activité n'est pas identifiée et chacun doit faire face à cette charge de plus en plus lourde dans un contexte où les ressources baissent et les pseudos gains de productivité sont plutôt assimilables à des dépôts de charges !



PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE

C'est pour le 1^{er} janvier 2019

LE DOSSIER

Prélèvement à la source (PAS) Ce qui va se passer...

☞ **En 2019, les contribuables paieront l'impôt sur les revenus perçus en 2019.**

Pôle emploi est concerné à deux titres :

- Pour ses salariés
- Pour les DE percevant une allocation.

Pour les agents de Pôle emploi

- Le prélèvement sur le salaire correspondant à l'impôt sur le revenu apparaîtra sur le bulletin de salaire (l'assiette, le taux et le montant du prélèvement, le net à payer avant le prélèvement, le net versé après prélèvement).
- Pôle emploi reversera l'impôt à l'administration fiscale après le versement du salaire.
- C'est l'administration fiscale qui restera l'interlocuteur du contribuable.
- La seule information transmise est le taux de prélèvement qui sera soumis au secret professionnel : la divulgation intentionnelle du taux par l'employeur pourra être sanctionnée.

Pôle emploi, après la transmission automatique des taux, commencera des simulations. L'administration fiscale a un mois de retard sur le planning prévu. Il n'y aura pas d'informations aux agents avant novembre 2018.

Pour les DE

Pôle emploi, en qualité de collecteur, est concerné par la déclaration relative aux allocataires (allocations chômage, allocations de solidarité, allocations de pré-retraite). Pôle emploi prélèvera chaque mois sur l'allocation à verser, le montant correspondant à l'impôt sur le revenu dû par le DE et le reversera à la DGFIP.

Les actions d'accompagnement du réseau seront mises en œuvre au cours du dernier trimestre 2018

Le DE aura accès au détail de son PAS tant dans son espace personnel que sur le relevé de situation, les conseillers auront accès aux mêmes informations.

Toute autre question relative au PAS fera l'objet d'un renvoi à la DGFIP.

NOUVEAUTE

Les chèques-vacances et les bons de Noël des CE bientôt imposables ? (Amendement voté en 1^{ère} lecture à l'assemblée nationale)

☞ Un amendement au budget 2019 prévoit de soumettre à l'impôt et aux cotisations sociales les aides versées par les CE au-dessus d'une certaine franchise (au-delà de 331 euros par an et par salarié (ou 662 euros si le salarié a au moins un enfant), le montant des aides sera soumis à la fois aux cotisations patronales et à l'impôt sur le revenu.

Ce serait un coup porté aux avantages des salariés.

Le SNAP vous invite à signer la pétition contre ce texte en cliquant sur :

www.petition-4322.fr



BON À SAVOIR

La tacite reconduction du temps partiel

☞ Uniquement le temps partiel classique et le temps partiel à 90% sur 4 jours. Les temps partiels annualisés, parentaux ou thérapeutiques restent sur des durées déterminées

Une fois le 1^{er} avenant établi sur ces nouvelles dispositions, le temps partiel sera reconduit automatiquement pour une durée d'un an.

Modification du temps partiel

L'agent ou l'établissement peut demander par écrit deux mois avant l'échéance un retour à temps plein, un changement de quotité ou de répartition sur les jours de la semaine. Seulement dans ce cas, un nouvel avenant sera établi pour une nouvelle durée d'un an, avec tacite reconduction.

Tickets restaurant dématérialisés

☞ La DG a annoncé lors du CCE du 23 octobre 2018 que les tickets restaurant seraient dématérialisés à partir du 1^{er} janvier 2019 avec un déploiement par vagues.

Comme d'habitude, ce qui devait rester au choix de l'agent sera désormais imposé !

GREVE PÔLE EMPLOI DU 20 NOVEMBRE 2018 Comment se déclarer gréviste ?

☞ Pour les agents privés :

- SELF-SERVICE/Demande d'absence
- Cliquez sur « Nouvelle Demande »
- Motif –« GREV »
- Compléter le nombre d'heures, la demi-journée, la journée entière...

☞ Les agents de droit public :
C'est le service RH qui mettra le code 75 ADSF - absence de service fait.

La journée de grève sera déduite du salaire de décembre 2018.

snap
infos

Directeur de publication : Laurent MERIQUE • Comité de rédaction : Isabelle DE OLIVEIRA • Comité de lecture : le Bureau National du SNAP

Burn-out : quand le stress et l'excès de travail conduisent à l'épuisement

Excès de travail sur une période prolongée, stress permanent... deux situations qui vont amener l'individu à s'épuiser mentalement et physiquement en essayant d'atteindre l'objectif fixé. C'est le burn-out. Pour autant, l'épuisement professionnel n'est pas une fatalité à condition de réagir à temps. Explications.

Le burn-out : un état d'hyper-stress

Terme anglo-saxon qui signifie littéralement « se consumer de l'intérieur », le burn-out correspond à un véritable épuisement professionnel associé à une fatigue profonde.

Il apparaît lorsque l'individu a dépassé ses capacités d'adaptation au stress et utilisé toutes ses « ressources ».

On estime qu'un à cinq ans peuvent suffire pour mener à un burn-out. Caractérisé par une forte composante émotionnelle, le burn-out va se traduire par un arrêt de l'épanouissement au travail et de l'investissement personnel. Derrière le retentissement professionnel et social se cache un autre danger pour l'individu épuisé : l'apparition de pathologies sévères, comme l'infarctus du myocarde ou l'accident vasculaire cérébral.

Le burn-out : des terrains plus favorables que d'autres

Burn-out ne signifie pas nécessairement charge de travail élevée, mais difficulté à y faire face. En d'autres termes, l'ap-

parition d'un burn-out dépend de la capacité de l'individu à résister au stress professionnel et à la charge de travail. Il résulte plus de la façon de percevoir les choses ou de les appréhender que de l'intensité de l'agent « stressé ».

Repérez les signaux d'alerte du burn-out

Avant l'effondrement proprement dit, le burn-out va se signaler par un cortège de signes. Autant de signaux d'alerte qu'il va falloir écouter afin de stopper le processus à temps en « levant le pied » : maux de tête ou de dos, palpitations, troubles du sommeil, consommation accrue d'alcool ou de tabac, émotivité exacerbée, grande fatigue et incapacité à récupérer, manque d'appétit, travail intense, mais rendement en baisse, irritabilité, indifférence généralisée, isolement social. S'ajoutent à ces manifestations un désintérêt profond pour le travail, une dépréciation de soi-même, des sentiments de frustration, d'impuissance, d'incompétence et de déprime, qui conduisent à l'impossibilité de travailler et à l'arrêt de l'activité.

10 MOYENS EFFICACES D'ÉVITER LE BURN-OUT

- 1. S'interroger sur ses motivations** : des attentes trop fortes conduisent au désenchantement.
- 2. Être conscient de ses possibilités** : s'accorder de la valeur.
- 3. Clarifier le sens de ses actions** : ne pas se tromper d'engagement.
- 4. Revoir son mode de vie** : équilibrer travail et vie privée.
- 5. Accorder du temps à ses loisirs et à sa vie de famille.**
- 6. Renouer le lien** : dialoguer avec l'entourage, développer le travail en équipe.
- 7. Hiérarchiser ses activités** : définir des priorités et privilégier celles qui ressource et procurent du plaisir.
- 8. Déléguer une partie de son travail.**
- 9. Prendre du recul face aux événements** : en diminuant notamment la dimension affective dans les rapports avec les autres.
- 10. Privilégier l'hygiène de vie** : alimentation, sport, suppression des excitants et autres substances addictives.

relation.partenaire@groupe-vyv.fr

Retrouvez plus d'informations sur www.lasantegagneentreprise.fr



LUDO SNAP

	4	1	9	2			5
					8	1	2
7				1			4
8		3		4		5	6
4		9			1		3
1	5		8		2		9
9			6				1
2	7	6					
5				3	2	9	6

Solution

7	9	6	2	3	4	8	5
8	3	4	6	5	1	9	2
1	2	5	7	8	4	3	9
6	4	2	3	6	8	7	1
3	8	7	5	1	2	9	4
9	6	5	7	4	1	3	8
4	9	6	1	3	5	2	7
2	5	7	4	6	9	8	1
5	4	1	9	2	6	3	7



malakoff médéric