

Réunion du 20 avril 2023

VOS ELUS SNAP au CSEC

Laurent MERIQUE

Maryvonne HO SACK WA

Joseph MEUNIER

Laurence THIREAU

REPRESENTANT SYNDICAL AU CSEC

Jean-Luc MIRAGLIA

 **Approbation des PV du 13 décembre 2022, du 14 mars et 15 mars 2023**

Ce point a été reporté au prochain CSEC au regard de l'absence de certaines délégations syndicales

 **Information sur le programme Accueil et Relation Usagers (ARU)**

Le programme ARU a été pour Pôle Emploi l'opportunité de réinterroger plus globalement l'accueil et ses relations avec les usagers (englobant ainsi la Mission Accueil menée en 2021 et portant principalement sur l'accueil physique).

Ce programme fait aussi suite aux constats posés suite à la mission accueil menée en 2021.

Il englobe l'accueil physique, téléphonique et l'ensemble des contacts entre Pôle emploi et ses usagers sur tous les canaux sans toucher à l'offre de services.

Faire de l'accueil et de la relation usager un levier d'efficacité des services.

3 enjeux majeurs :

- 1- La qualité de la relation, sereine et rassurante pour les usagers comme pour les conseillers
 - ✓ Un accueil apaisé et rassurant pour les usagers,
 - ✓ Un accueil plus serein pour nos conseillers,
 - ✓ Une valorisation de l'activité d'accueil pour les conseillers.



Réunion du 20 avril 2023

2- Un accueil plus efficace, via la diminution de l'accueil évitable et une meilleure mobilisation de nos services

- ✓ Réduire les sollicitations à faible valeur ajoutée,
- ✓ Des réponses qualifiées par l'usager,
- ✓ Des canaux mieux sollicités par l'usager,
- ✓ Une meilleure connaissance de nos services,
- ✓ Une mobilisation accrue de nos services au bénéfice des usagers.

3- Le renforcement de notre image et de la confiance en Pôle emploi.

- ✓ Des réponses aux usagers au-delà de leur question initiale
- ✓ Des offres et des entreprises visibles en agence.

Le programme porte sur :

Pour les DE :

- ✓ Accueil physique en agence
- ✓ Lieux de délivrance des services Pôle emploi (France service, OFIL...)
- ✓ Accueil téléphonique
- ✓ Mails et courriers vers les DE
- ✓ Espace personnel du DE
- ✓ Page d'accueil des sites Pôle emploi et accueil des applications mobiles.

Pour les entreprises :

- ✓ Les espaces d'accueil physique

Pour les conseillers et ELD :

- ✓ Les compétences
- ✓ Les gestes métiers
- ✓ L'organisation

✓ Les outils de l'accueil.

[Cliquez ici pour adhérer au SNAP](#)

Réunion du 20 avril 2023

➔ Les projets

Cartographie des projets du programme

Mobilisation des services :

- ✓ Améliorer la visibilité et la cohérence des services

Simplification des échanges :

- ✓ Simplifier nos services d'acquisition et de traitement des documents,
- ✓ Améliorer la lisibilité et la visibilité de nos courriers,
- ✓ Harmoniser les modalités d'identification/authentification.

Cohérence et qualité de nos canaux :

- ✓ Optimisation de la mobilisation des canaux et affirmation de notre promesse,
- ✓ Faire de l'espace personnel DE un lieu central de la relation de services,
- ✓ Enrichir les données et améliorer les outils mobilisés à l'accueil,
- ✓ Rénover l'outil d'accueil téléphonique et l'interconnecter avec les autres canaux.

Projet : Stratégie de mobilisation des canaux

Aujourd'hui : L'utilisateur ne sait pas quel est le niveau de service et le canal le plus adapté à son besoin.

Chantiers priorités :

- ✓ Une nouvelle stratégie multicanale
- ✓ Un premier niveau de guidance digitale pour l'accueil, sécurisation de la validité des réponses actuelles et premier niveau d'amélioration du référencement de la page « questions et contacts » et dans un second temps, mise en place d'une FAQ dynamique.
- ✓ Guider les usagers vers le canal adéquat et poser les éléments de vision et de langage pour accompagner le changement auprès des conseillers.

Réunion du 20 avril 2023



Situation souhaitée

- Les niveaux de services et d'expertise des différents canaux sont **connus par les usagers** (communication amont)
- Les usagers sont guidés par les SVI, les services en ligne, l'affichage en accueil pour utiliser le bon canal lorsqu'ils cherchent à nous contacter.
- Les **niveaux de services** sont rappelés sur les canaux utilisés (délai de réponse, heure d'ouverture, possibilité de contact,...)
- Les conseillers de Pôle emploi lors de l'utilisation d'un canal qui n'est pas optimum conseillent l'utilisateur sur l'utilisation à l'avenir du meilleur canal.

Projet : Améliorer la visibilité et la cohérence des services

Aujourd'hui : L'accueil physique est un lieu de traitement de la demande, l'offre de service de Pôle emploi est peu visible.

Chantiers priorités :

- ✓ Faire de l'accueil un lieu d'intermédiation avec des opportunités d'emploi pour les DE et une vitrine pour les entreprises
- ✓ Un référentiel de services socles à destination des conseillers et des partenaires nationaux pour définir et promouvoir l'ensemble des services les plus utilisés ou que Pôle emploi souhaite pousser dans sa stratégie.



Situation souhaitée

- Les services Pôle emploi sont présentés de manière **simple** et **cohérente** sur tous les canaux
- Une recherche **facilitée**
- Un livret d'accueil* présentant l'ensemble des services en cohérence avec le digital et l'espace personnel
- Des partenaires **mieux accompagnés** et outillés pour présenter et valoriser nos services

Focus sur l'agence :

- La signalétique en agence et hors agence est **améliorée**
- L'organisation et l'aménagement des espaces d'accueil en agence contribuent mieux à l'**accessibilité** et à la **mobilisation** des services (visibilité des offres, espaces « accueillants »...)
- L'offre de service est visible à l'accueil, notamment sur la dimension entreprise et offres d'emploi
- Les actes de **contrôle qualité** de l'accueil physique et des espaces font partie des pratiques installées en agence



Réunion du 20 avril 2023

Projet : Développer les compétences et gestes métiers spécifiques à l'accueil physique et téléphonique et l'organisation associée

Aujourd'hui : la maîtrise du 1^{er} niveau d'accueil physique et téléphonique pourrait être à réinterroger. Les réponses à l'accueil physique et téléphonique ne sont pas homogènes. L'accueil ne fait pas partie du contrôle qualité.



Objectifs du projet

- Réinterroger le socle de connaissance nécessaire pour l'accueil physique et téléphonique (post CRI)
- Développer les **compétences et gestes métiers spécifiques à l'accueil**
- Proposer des **modèles d'organisation** interne aux agences et entre agences et plateformes permettant une meilleure délivrance du service et une meilleure efficacité de nos ressources
 - Hausse de la satisfaction des demandeurs d'emploi quant à la facilité à obtenir une réponse suite à une démarche auprès de Pôle emploi
 - Baisse des réclamations sur les motifs de l'accueil
 - Baisse des réassurances/réitérations
 - Baisse du nombre de demandeurs d'emploi sans services
 - Hausse du nombre de demandeurs d'emploi très satisfaits suite à contact / accueil
 - Diminution du nombre de conseillers dispensés d'accueil

Projet : Développer les compétences et gestes métiers spécifiques à l'accueil physique et téléphonique et l'organisation associée

Chantiers priorités :

- ✓ Définir un périmètre des questions des DE qui relève d'un niveau socle de réponse
- ✓ Des questions, étapes et vérifications clés pour adapter la prise en charge du DE et lui assurer un accueil global et qualitatif
- ✓ Tous les conseillers pouvant être mobilisés en situation d'accueil (physique et téléphonique) sont formés pour répondre de manière qualitative et homogène à l'ensemble des questions de 1^{er} niveau et maîtrise les pratiques et postures d'accueil.

Projet : enrichir les données et améliorer les outils mobilisés à l'accueil

Aujourd'hui : certaines interactions entre les DE et PE ne sont pas tracées, Pas de vision exhaustive et réciproque de ces interactions,

Réunion du 20 avril 2023

Le conseiller n'est pas suffisamment appuyé dans sa relation (accès facile aux bases documentaires, suggestions personnalisées, etc.).



Situation souhaitée

- Les **outils mobilisés en situation d'accueil** sont simples d'usage pour les conseillers et présentent les informations nécessaires pour apporter le meilleur conseil aux usagers
- Lorsqu'il accueille un usager, l'agent a immédiatement à sa disposition **les dernières interactions pertinentes de celui-ci avec Pôle emploi**
- **L'interaction** entre la documentation en ligne et les outils d'accueil est facilitée
- Le **traçage** d'un échange réalisé dans le cadre d'un accueil est simplifié et systématique
- La **réponse apportée en accueil** quel que soit le canal est formalisée pour éviter un contact de réassurance, partagée avec le DE et tracée dans son dossier

Chantiers priorités :

- ✓ Traçage et qualification de toutes les interactions pertinentes à l'accueil,
- ✓ Accès à l'historique des contacts et interactions amélioré,
- ✓ Accès à la Bonne Info grâce à des liens
- ✓ Les alertes les plus pertinentes sont systématiquement partagées avec le DE en position d'accueil.
- ✓ Possibilité d'une confirmation par écrit des informations transmises à l'accueil.

Projet : faire de l'espace personnel DE un lieu central de la relation de service

Aujourd'hui :

L'espace personnel est foisonnant et peu lisible, peu personnalisé pour le DE.

4 agendas qui ne communiquent pas entre eux (mon agenda, mon parcours formation, mes service à la carte, prendre un RDV en ligne.

Une messagerie non intégrée donc les communications avec PE ne sont pas visibles.



Réunion du 20 avril 2023



Situation souhaitée (états cibles)

- Un **agenda unique** pour l'ensemble des rendez-vous du DE en lien avec sa recherche d'emploi ou sa formation
- La possibilité de **contacter directement son conseiller depuis son espace personnel** en y visualisant ses demandes et les réponses apportées
- Un espace personnel qui rende **visible et lisible l'offre de services de Pôle emploi** et soit un véritable support à notre ambition en terme de relation usager
- Une mise en visibilité des services **en fonction de la situation du DE**
- Avoir de la visibilité sur l'ensemble des communications entrantes et sortantes** entre PE et le DE

Projet : Simplifier nos services d'acquisition et de traitement de documents

Aujourd'hui : les DE ne se sont pas appropriés le service Upload (document à traiter ne parviennent pas au bon conseiller, etc.)



Situation souhaitée

- Un **upload simple** pour le demandeur, qu'il soit sur scanner ou via pe.fr ou les applications pôle emploi
- Une **visibilité immédiate** de la **lisibilité** et de la **recevabilité** du document transmis grâce à la reconnaissance améliorée
- Un **suivi du traitement** de son document **clair** et **compréhensible** via son espace personnel sur pe.fr ou mobile
- Pour le conseiller, les documents transmis sont **visibles** au bon endroit, lève l'activité associée, si le document complète un dossier déjà transmis il en a la **visibilité** et peut faire une demande de document qui viendra compléter une demande déjà initialisée.

Chantiers priorités :

Améliorer et simplifier la cinématique de l'Upload des documents sur PE.FR et sur l'appli mobile. Les DE et les conseillers doivent pouvoir dématérialiser et transmettre tous les documents par tous les canaux d'acquisition dématérialisée existant autres que l'Upload.

Projet : Améliorer la lisibilité et la visibilité de nos courriers

Aujourd'hui : des courriers pour certains peu compréhensibles entraînant des visites à l'accueil, Un risque sur les échanges dématérialisés de non lecture y compris pour des courriers sensibles, Des délais importants pour fabriquer un nouveau courrier ou modifier un courrier existant.

Réunion du 20 avril 2023



Situation souhaitée

- Des **courriers simples, lisibles, compréhensibles, accessibles** participant à une bonne image de Pôle emploi, dans la continuité des échanges avec les conseillers
- **Réduction du nombre de courriers émis**
- Une **visibilité des courriers et des alertes sécurisantes pour les DE**, notamment pour ceux ayant accepté les dématérialisation des échanges
- Une **meilleure réactivité sur la fabrication de nos courriers**

Chantiers priorités :

Réécrire les courriers créant des irritants et représentant 50% de la volumétrie totale (courrier indemnisation : admission, refus ARE ? révision de droits...),
Améliorer la capacité à livrer des courriers rapidement,
Informers dans les 72h le DE de l'absence de dépôt du courrier par la Poste,
Attestation en auto-délivrance à fournir à des tiers (CAF, éligibilité aide, etc.),
Simplifier et rendre cohérents les courriers émis pour un acte métier déterminé : PPAE et diagnostic.

Projet : Améliorer les modalités d'identification/d'authentification

Aujourd'hui : cohabitation de l'identifiant DE et du nom d'utilisateur et mot de passe créé par lui-même et nécessité de s'identifier plusieurs fois pour passer d'un site à l'autre ou même au sein d'un même site.



Situation souhaitée

- Des **identifiants et mots de passe homogènes** pour tous nos canaux
- Un **processus de récupération de mot de passe** qui ne pèse pas sur le conseiller pour les DE les moins autonomes
- Une généralisation / simplification de l'accès via **France Connect**
- Il est possible de **passer d'un services à l'autre sans besoin de se ré-identifier/authentifier**

Chantiers priorités :

- ✓ Création d'une identification/authentification unique, simple pour tous
- ✓ Renforcer l'usage de FranceConnect.



Réunion du 20 avril 2023

Le SNAP souhaite rappeler que l'Accueil est essentiel à la satisfaction et à la réponse à nos usagers d'autant plus qu'avec l'arrivée de France Travail nous allons accueillir davantage de monde. L'accueil reste donc la clé d'entrée de notre relation avec les usagers quelle que soit la nature de cet accueil.

Il faut donc passer par une valorisation des métiers de l'accueil notamment au travers de la reconnaissance de la pénibilité, la reconnaissance des compétences spécifiques voire une reconnaissance financière de nos collègues qui sont en situation d'accueil – accueil tenu par une poignée de collègues qui va en se réduisant.

Ce constat avait déjà été fait lors de la mission Accueil. Avec l'arrivée de France Travail la réussite de ce changement passe par un accueil rénové et respecté en tant que tel dans notre établissement.

Le SNAP ne partage pas la perception inscrite dans la présentation de ce programme sur les « visites à caractère principalement administratif ». Le SNAP trouve un peu réducteur ce terme pour nos collègues qui assurent l'accueil au quotidien. Les questions d'indemnisation ou le financement des projets de formations ne peuvent être selon nous réduites à un simple caractère administratif quand on sait que 2/3 des questions qui arrivent à l'accueil relèvent de l'indemnisation.

En effet, selon nous, l'accueil requiert une expertise pour répondre aux besoins de nos usagers et à la hauteur des enjeux.

Le SNAP rappelle la place centrale de l'accueil et le fait d'avoir remplacé à grande échelle des agents expérimentés parce que positionnés sur des dispositifs spécifiques, et d'avoir été remplacés par des CDD dont le turn-over reste quand même assez conséquent, n'est pas de nature à faciliter le travail des uns et des autres et à rendre un service de qualité.

Au-delà de développer des compétences autour de l'accueil et des gestes métiers, le SNAP redonne le constat d'une évolution sociétale des comportements des usagers à l'endroit des services publics et la question de la sûreté de nos accueils n'est pas traitée dans votre dossier.

Sur le projet de développement des compétences, le SNAP souhaite connaître les scénarii relatifs aux questions, étapes évoquées dans le chantier 2 (« pour adapter la prise en charge du DE et lui assurer un accueil global et qualitatif »)

Sur le chantier 3, le SNAP trouve important de revenir sur « QUI est à l'accueil » ? Est-ce que les conseillers Entreprise doivent revenir à l'accueil car cela s'opère dans certaines régions et dans d'autres régions non. Il n'y a pas de position uniforme sur le sujet.



Réunion du 20 avril 2023

Le SNAP insiste sur la réflexion à apporter sur l'accueil et l'indemnisation qui sont étroitement liés. Un CSEC spécifique souhaité sur la thématique de l'indemnisation pourrait permettre d'y apporter des réponses.

Le SNAP interroge enfin sur le calendrier de déploiement.

En réponses au questionnement des élus :

La DG informe que ce dossier présente un Programme découpé en projets. Elle rappelle que les chantiers sont en cours et qu'il n'y pas encore de calendrier arrêté. Mais dès que les différents projets auront bien avancé la DG présentera les éléments lors des différentes instances. Sur le volet sûreté, la DG précise qu'un chantier est en cours. La DG indique faire un point d'avancement avant l'été sur les chantiers de déploiement.

Sur la valorisation de l'activité d'accueil et notamment sur les Chargés d'accueil, la DG informe n'être toujours pas favorable à inscrire des agents qui ne feraient que l'accueil au regard d'expériences non abouties. L'accueil « appelle à des questions d'organisation et non pas de spécialisation ».

Point d'actualité sur France Travail

Ce point fera l'objet d'un CSEC extraordinaire au regard de l'enjeu sur cette thématique et sera probablement accolé au CSEC de mai.

Information sur la prime d'intéressement 2022

Le bilan sur la prime d'intéressement 2022 a été présenté : prime versée en mars 2023 dont le montant moyen est de 338,57 euros au bénéfice de 58730 agents dont 6537 CDD.

La DG rappelle être en phase avec les organisations syndicales notamment sur la volonté de négocier un accord pluriannuel et pouvoir faire un point en amont de cette négociation sur une projection des résultats d'intéressement 2023 de façon à inscrire ou rajouter des options différentes.

Information en vue d'une consultation sur la nouvelle méthode d'évaluation des RPS

La DG informe du contexte et des motifs pour lesquels une nouvelle méthode d'évaluation des RPS a été proposée.

L'ancienne méthode présentait quelques inconvénients notamment au regard d'une seule



Réunion du 20 avril 2023

segmentation par site et ne permettait pas d'avoir une visibilité des risques potentiels par type d'activité à Pôle emploi. Il paraissait important que ce soit au niveau national ou régional de pouvoir mettre en place des plans d'actions correspondant à tel type de métier ou tel type d'activité.

L'évaluation était basée sur un questionnaire qui date de 2015.

La nouvelle évaluation se voulait être validée scientifiquement et pour cela a fait appel à un laboratoire d'analyses psychométrique de l'université Paris Descartes à Paris. Cela a permis de revoir le questionnaire mais également de bien choisir les questions avec ce laboratoire afin qu'elles puissent correspondre aux dimensions à explorer.

La nouvelle méthode d'administration a pour bénéfice d'avoir une vision beaucoup plus fine sur les facteurs de risques psycho-sociaux à Pôle Emploi, d'avoir une segmentation non seulement par site mais aussi par regroupement métiers ; bien évidemment de privilégier le dialogue et les échanges sur les sites, d'évaluer les risques et construire les plans d'action, de sécuriser la méthode par rapport à la dernière loi santé, d'installer la mise en conformité à la loi santé à savoir d'avoir une analyse au niveau de l'établissement permettant de mettre en place des plans d'action au niveau d'un établissement mais aussi au niveau national.

Il fallait trouver un équilibre et donc à la fois une démarche qui protège les agents et en même temps une méthode qui permette d'avoir assez d'éléments pour avoir des plans d'action concrets et adaptés.

Le laboratoire de Paris Descartes s'est appuyé sur de nombreux DUERP de Pôle Emploi, sur des résultats d'évaluation des questionnaires mais aussi de verbatim ou d'autres données leur permettant d'identifier ce qui revenait de façon récurrente dans ce qui avait été identifié par les agents comme facteurs de risques potentiels pour leur stress au quotidien.

Ce questionnaire se voulait être spécifique à Pôle emploi. Aussi le laboratoire s'est appuyé sur les données spécifiques à Pôle emploi.

Les représentants de proximité seront associés à cette démarche et l'organisation est en cours de réflexion.

Le calendrier de déploiement a été donné à titre indicatif mais l'information auprès des managers et collectifs pourrait se faire dans les prochains mois afin de proposer l'évaluation en fin d'année 2023 et que soient mis en œuvre les plans d'actions assez près de cette évaluation.

Une CSSCTC sera programmée au 16 mai et l'université de Paris Descartes est invitée à cette réunion afin d'échanger avec les élus de cette commission (date à confirmer).