

Réunion CSE ordinaire 07 septembre 2023

Vos élus Force Ouvrière en PACA

- Collège 1 Abdoulaye SAMBA / Marc-Antoine PÉAN
- Collège 2 Laurence VERY / Sébastien MOULLET
Fabrice SMACCHIA / Dany KOSKAS
- Collège 3 Béatrice RICHARD

Représentant syndical : Joncour Stéphane



Piratage : 10 millions de dossiers DE concernés:

La fuite de ces données provient d'un fichier détenu par un prestataire façonnier qui détenait uniquement les noms, prénoms, NIR de DE pôle emploi. Une communication nationale a été réalisée via Intra et les DE.

Les données détournées ne portent pas sur les données financières (RIB).

Le fichier détourné porte sur des DE inscrits en février 2022.

Les DE concernés ont reçu un POP-UP sur les espaces des DE.

Une campagne GMS à destination de ces DE a été réalisée pour les rassurer sur l'absence de détournement de données financières sur leur dossier. Selon la direction, il n'y a pas eu de sollicitations spécifiques sur ce sujet en AIC.

Face à cette situation et des multiples alertes réalisées au fil des années par les élus, la question de la sous-traitance et de la sécurité pose toujours question et renforce notre opposition sur ce sujet.



Projets ASC

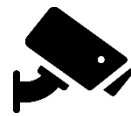
Il n'y a pas eu de projets à voter, la commission sera à l'arrêt d'ici la fin de la mandature (prévue au 22 Novembre 2022)

Marche générale de l'établissement



Consultation sur le projet de création d'un site bi localisé Ouest Provence regroupant les sites d'Istres/Miramas

Déclaration : Les élus Force Ouvrière émettent un avis défavorable pour cette consultation. Nous sommes contre la fusion de site bi localisé car cela implique une dégradation des conditions de travail pour le personnel présent sur les deux sites. Cette dégradation se caractérise d'une part par la suppression de deux postes de manager et d'autre part, ce projet impliquera des déplacements entre les deux sites, réel irritant, pour les agents qui devront tenir le poste accueil.



Consultation sur les principes d'installation et de déploiement des systèmes technologiques de Sureté sur les sites

Ce projet qui se déploiera sur 3 ans a pour objectif de renforcer la sécurité des agents sur les points suivants :

Vidéo protection: mise en place d'équipements de vidéo protection et de système de captation sonore sur le site et sur l'espace de stationnement du personnel si existant.

Contrôle d'accès : mise en place de systèmes permettant le filtrage des accès entre les zones publiques et les zones réservées au personnel sur présentation d'un badge ou par activation distante sur le périmètre du site et de la zone de stationnement réservée au personnel Pôle emploi.

Anti-intrusion: mise en place de systèmes d'alarme en horaires non ouvrés sur le périmètre du site. Les alarmes seront configurées pour transmettre les remontées des détections vers la télésurveillance. Ces alarmes peuvent être celle de protection contre l'intrusion, détection d'incendie, les systèmes de protection à la personne en horaires ouvrés (contrôle d'accès, vidéo protection, alarmes silencieuses, alarmes portables) ainsi que les alarmes techniques des bâtiments ou des équipements composant ces systèmes.

Alerte : mise en place de systèmes d'alerte en horaires ouvrés. Les alertes concernent les systèmes permettant aux employés Pôle emploi de signaler une situation à risque (en interne au site et/ou vers le télésurveilleur) ainsi que les systèmes monitorant l'environnement du site et permettant de déceler automatiquement une situation à risque sans intervention humaine.

Télésurveillance: surveillance à distance. Les prestations intègrent l'application de consignes générales et régionales, la levée de doute par le dispositif de captation sonore et la vidéo protection ainsi que la mise en place si besoin des interventions pour la levée de doute physique sur site et la mise en place des mesures conservatoires nécessaires.

Déclaration : Les élus FO ont voté favorablement cette consultation, la sécurité des agents nous paraît incontournable et il nous est difficile de refuser un renforcement de la sécurité. Pour FO la priorité est également aux augmentations générales des salaires.

INFORMATION : Marche générale de l'établissement

Point d'information France travail
Aucune info délivrée par la DR !



Point suivi dispositifs CSP

Le nombre de plan PSE est en augmentation de 8%, cette hausse d'activité est supportée par le prestataire mandaté. Une augmentation d'effectifs CSP n'est donc pas à l'ordre du jour.

Les lettres de missions seront toutes renouvelées. Dans le Var, une lettre de mission supplémentaire est prévue.

Les statistiques des enquêtes de satisfaction CSP de la région sont toutes au-delà de la moyenne nationale.

Contrôle interne – Résultats 2022 & Plan de contrôles 2023



8620 contrôles réalisés en 2022 (7990 pour la filière métiers, 630 pour la filière support). IND3 bis n'était pas à la cible en 2022, pour 2023, un travail est fait pour !

Quid de contrôler l'instance paritaire ?

Le contrôle porte sur la composition du dossier, qui doit être complet et formalisé via la saisine et sous Aude.

Le délégataire doit être identifié sur la saisine, ceci est un point de contrôle.

Le contrôle porte aussi sur la bonne application de la décision.

Dans un contexte de rechargement, si un conseiller touche à la décision postérieurement à la liquidation, il s'expose à un contrôle. Si aucune intervention de conseiller, le dossier ne sera pas contrôlé.

Quid du contrôle compté faux contesté par le conseiller et validé comme étant un contrôle erroné, reste-t-il comptabilisé dans l'indicateur ?

42% des contrôles contestés ont été revus en faveur du conseiller, ces contestations validées sont décomptées de l'ind pour ne pas pénaliser l'agence. Le DR s'étonne du taux de contrôle contesté validé.

Démarche Qualité 2023 - Diagnostics Service Publics +



En 2023, les **engagements SP+ affichés aux usagers deviennent le socle des engagements qualité commun aux services publics**, pilotés via le suivi des indicateurs stratégiques et d'éclairage de Pôle emploi et évalués au moins une fois par an en agence via le diagnostic SP+.

Services Publics+ est **une démarche qualité** initiée par la Direction Interministérielle à la Transformation Publique (DITP), **commune à l'ensemble des services publics** centrée sur l'expérience des usagers, pour des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces.

9 engagements :

- 1) Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur.
- 2) Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.
- 3) Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.

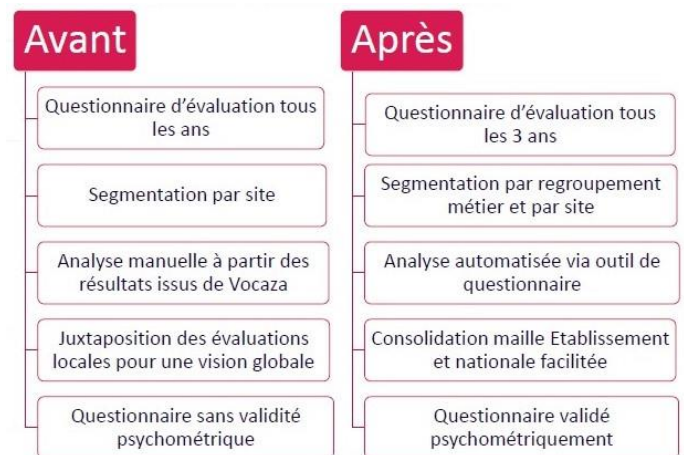
- 4) Nous nous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.
- 5) Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier.
- 6) Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.
- 7) Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.
- 8) Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu.
- 9) Nous sommes éco-responsables.

En PACA, tous les engagements à l'exception du « **5) Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier.** » sont au-dessus des résultats de la moyenne nationale.



Information sur la nouvelle méthode d'évaluation des RPS

RPS signifie risques Psychosociaux



Nombre de fiches de signalements et la liste des indicateurs RPS (via le questionnaire BIPE) seront des données qui permettront d'apprécier la mobilisation d'un questionnaire intermédiaire aux 3 ans par l'eld.

Un Atelier d'appropriation à destination des équipes QVT sera fait lorsque le projet sera validé, ceci est prévu pour 2024.



Point SSCT : XP BRSA

Sur ce dossier, la CSSCT a réalisé des travaux.

Ces travaux relatent de problématiques pour le personnel à Marseille Pharo et Blancarde.

La conclusion de ce rapport est peu réjouissante car il pointe une absence de cadre méthodologique et d'organisation de la part de l'établissement. Ceci s'accompagne d'un outil qui se construit au fil de l'eau. Le choix de la politique « d'apprendre en marchant » ne fait absolument pas ses preuves. Résultats : des agents peu, voire pas formés sur le métier de

conseiller généralement en CDD « volontarisés » sont laissés en roue libre et sont de fait en difficulté dans leur travail. Un manque de moyen, de communications et d'échanges envers ces conseillers. Là où l'expérience et les connaissances sont attendues, ces conditions de travail sont en contradiction avec le besoin du publics BRSA qui est en difficulté. Le principe du CEP basé sur la contractualisation de l'accompagnement est bafoué pour des objectifs statistiques. Nous ne sommes plus accompagnant mais prescripteur !



Bilan des heures supplémentaires 1er semestre 2023

Les élus FO constatent une baisse du volume d'heures supplémentaires consommé par rapport à 2022.

10 858 h pour la région en 2022 contre 8401 h en 2023

Déclaration :

FO est toujours favorable à l'embauche en CDI plutôt qu'au recours d'heures supplémentaires. La réalisation d'heures supplémentaires épuise le personnel et n'arrange pour le coup pas leur conditions de travail sur le long terme.

Répartition des effectifs CDI dans le réseau par métiers

Chiffres des effectifs en PACA :

3556 CDI

423 CDD

Pour un total de 3979 contrats en PACA

Campagne d'entretiens EPA 2023

Elle s'est terminée le 30 juin et la DR relève une nette progression du besoin de développement des compétences mais constate aujourd'hui du peu de répondant aux formations demandées.

La DR rappelle qu'une liste des agents dans le cadre de l'article 20 §4 est transmise aux ELD afin de permettre si besoin la réalisation du plan d'action partagé dans les 6 mois.

FO s'interroge sur la diffusion d'une campagne de recrutement de coaches individuels parmi les collaborateurs de Pôle emploi déjà formés au coaching professionnel.

La DR nous indique qu'il s'agit d'une disposition DG et que nous disposons de ce profil en interne.

Le coach interviendra dans le cadre d'un besoin d'accompagnement individuel (évolution professionnelle, changement de métier...) .