

Synthèse du CESI du 6 décembre 2018

Participants

Collège salariés

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

CGT-FO
CFTC
CGC CFE
CFDT
CGT
CGT
CGT
CGT

Collège employeurs

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

FESAC
FESAC
FESAC
FESAC
FESAC
FESAC

Pôle Emploi

[Redacted]
[Redacted]
générale Pôle emploi
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

- Direction générale Pôle emploi
[Redacted]

[Redacted] – Pôle emploi
[Redacted] – Direction
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] - Pôle Emploi Services
[Redacted] AVS Croix Nivert (Ile de France)
[Redacted] – AVS Croix Nivert (Ile de France)
[Redacted] – Agence Belle de Mai (Provence Alpes Côte d’Azur)
[Redacted]

Médiation – Direction générale Pôle emploi

Ordre du jour

⇒ Introduction par [Redacted]



- ⇒ Résultats de l'enquête de satisfaction des salariés intermittents (France entière)
- ⇒ Adaptation de la liste des fonctions au regard de l'article 1 & 2 de l'annexe VIII
- ⇒ Sécurisation du dépôt d'offre d'emploi périmètre A8/A10 sur Pôle emploi.fr
- ⇒ Points divers

Synthèse

Introduction par [REDACTED]

[REDACTED] se félicite du fonctionnement du CESI.

En propos liminaire, en lien avec le premier point de l'ordre du jour, [REDACTED] précise que la Direction générale prête une attention toute particulière au taux de retour à l'emploi ainsi qu'à la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises. Ces taux de satisfaction sont mesurés trimestriellement et localement (au niveau de chaque agence).

La mesure de satisfaction permet à Pôle emploi de faire évoluer son organisation. Ainsi, par exemple, les dernières évolutions (accueil sur rendez-vous, la possibilité de prendre directement des rendez-vous via son espace personnel et la nouvelle modalité de contact par Visio) ont permis d'augmenter la satisfaction des demandeurs d'emploi de plus de 10% depuis 2014. Il en est de même, pour les entreprises dont la satisfaction augmente de 6 % sur cette même période. Il est précisé que Pôle emploi écoute aussi les demandeurs d'emploi et les entreprises au travers de focus-groupes (concertation externe dans le cadre de la prochaine convention tripartite notamment). L'objectif de toutes ces mesures est pour Pôle emploi de co-construire des services qui permettront de passer de la satisfaction à la confiance.

Pour les salariés intermittents, Pôle Emploi Services a mis en place un suivi et un accompagnement au titre de leur indemnisation, des demandeurs d'emploi relevant des annexes 8 et 10 (création de portefeuilles confiés à un conseiller référent identifié). Ainsi chaque salarié intermittent connaît et peut joindre par mail son conseiller référent. Cette nouvelle organisation produit davantage de satisfaction et sera ainsi déployée en 2019 en Provence Alpes Côte d'Azur et en Ile de France. Au même titre, et pour le régime général, des expérimentations sont en cours dans le réseau des agences.

D'autres types d'expérimentations sont en réflexion afin d'améliorer notre service vis-à-vis des salariés intermittents tel que le réseau social « Sphère emploi » et la visio-conférence qui seront testés à Pôle Emploi Services.

[REDACTED] rappelle qu'une convention de coopération sur les services d'indemnisation des demandeurs d'emploi relevant des annexes 8 et 10 a été signée entre la Direction générale, Pôle Emploi Services et les régions Ile de France et Provence Alpes Côte d'Azur. Celle-ci a pour finalité d'harmoniser les pratiques entre les différentes régions et ainsi augmenter la qualité de nos traitements et la satisfaction des demandeurs d'emploi.



Les participants remercient [REDACTED] pour l'accueil, et se félicitent également de la tenue de cette instance. En effet, celle-ci permet d'anticiper un certain nombre de difficultés rencontrées avec la réglementation et donc de pouvoir mettre en place des actions préventives ou correctives. De même, cette instance permet à l'ensemble des participants de mieux comprendre les contraintes de Pôle emploi et celles des employeurs et des salariés intermittents.

Résultats de l'enquête de satisfaction des salariés intermittents (France entière)

Les enquêtes auprès des salariés intermittents sont réalisées et leurs résultats présentés depuis 2014. Si elles étaient à l'origine annuelles, depuis le 3ème trimestre 2016, ces enquêtes sont organisées au fil de l'eau (mensuelle), elles sont consolidées chaque trimestre. Sont interrogés tous les salariés intermittents ayant reçu une notification de droits, soit environ 10 000 par mois.

Présentation des résultats de du 3ème trimestre 2018 portant sur la satisfaction globale et sur les contacts (accueil téléphonique / traitement des mails / réclamations) :

- Cette enquête s'est déroulée du 20/06/2018 au 17/09/2018, avec 1676 répondants.
- Le taux de retour des questionnaires diminue au fil du temps, passant de 10% à 6% sur cette dernière enquête. Cependant, les résultats sont considérés comme significatifs.
- Ces enquêtes sont analysées afin de définir des axes d'amélioration : une étude des verbatims des bénéficiaires interrogés vient d'être mise en place avec un outil permettant une analyse des motifs d'insatisfaction exprimés. Ce travail d'analyse auprès des salariés intermittents sera régulièrement effectué afin d'identifier les points majeurs d'insatisfaction et de définir les plans d'actions correctifs.
- Une attention particulière est apportée à la thématique « réclamation » qui présente un taux de satisfaction faible.
- Le dispositif de contrôle interne sur les réclamations s'est également renforcé. Davantage de points de contrôle ont été mis en place afin de vérifier et de suivre la qualité des réponses apportées aux salariés intermittents.

Un participant indique que l'outil sémantique, que l'on peut comparer à de l'intelligence artificielle, ne peut répondre à tout. L'«humain» reste un facteur indispensable pour les relations avec les salariés intermittents.

Pôle emploi investit l'Intelligence artificielle car elle est source de qualité et de réponses harmonisées, par exemple concernant le traitement des mails avec une réponse automatisée. De même, Pôle emploi expérimente un « chatbot » pour répondre à certaines des questions relevant du régime général, mais le contact avec les conseillers sur les questions complexes ou sur l'accompagnement reste indispensable. De plus, la formation et l'expertise restent une des priorités de Pôle emploi. Ces automates sont mis en place pour permettre de dégager du temps conseiller aux réclamations et aux situations les plus complexes.

Lors du prochain CESI une présentation des résultats des dernières enquêtes employeurs sera organisée.



Adaptation de la liste des fonctions au regard de l'article 1 & 2 de l'annexe VIII

Pour relever de l'annexe VIII (techniciens et ouvriers du spectacle), une des conditions est que la fonction exercée par le salarié doit être mentionnée dans la liste jointe à l'annexe VIII par secteur d'activité. Il est prévu que cette liste fasse l'objet, par avenant à la convention d'assurance chômage, des adaptations nécessaires au vu des résultats des négociations engagées dans les professions relevant de la présente annexe. La mise à jour de ces listes est parfois très longue et crée un décalage entre les obligations des employeurs et la réglementation assurance chômage.

Les participants déplorent les délais d'extension des avenants des conventions collectives du secteur portant sur les listes de fonctions.

Pôle Emploi Services se propose d'organiser une réunion ad hoc afin de porter le sujet de manière commune auprès de la Direction Générale du Travail.

Information post-réunion - avenants portants sur les listes de fonctions, non étendus à ce jour :

- IDCC2412 : avenant n°11 du 8 février 2018.
- IDCC 3090 : avenant du 6 Septembre 2017.
- IDCC 2642: avenant n°6 du 1er juillet 2016- IDCC 2770: avenant n°5 du 31 mars 2016.
- IDCC 1285: avenant du 8 décembre 2016.

Sécurisation du dépôt d'offre d'emploi périmètre A8/A10 sur www.pole-emploi.fr

La Loi impose que l'accès et la candidature à une offre soient gratuits. L'offre doit être datée et rédigée en français et ne doit contenir aucune mention interdite (discriminations, allégations fausses ou susceptibles d'induire en erreur, atteinte aux droits et libertés des personnes, provocation ou apologie de crimes ou délits, incitation à la haine, propos diffamatoires ou injurieux, ni de contenus obscènes ou contraires aux bonnes mœurs ou de promotion de services à caractère sexuel).

Pour sécuriser davantage le dépôt des offres, Pôle emploi procède à des contrôles supplémentaires (au-delà de ce qu'impose la loi) :

- Mise en place d'un référentiel : le Guide d'Aide à la Rédaction des Offres (GARO).
- Formation de tous les conseillers à la lutte contre les discriminations.
- Sensibilisation constante des conseillers entreprise.
- Création d'un moteur d'analyse lexical bloquant la publication de toute offre non conforme.
- Sensibilisation des recruteurs et des partenaires via des informations sur le site www.pole-emploi.fr et via des campagnes e-mailing.



En réponse aux différentes questions posées en amont du présent CESI :

- Le contrôle porte sur la légalité de l'offre, mais en aucun cas sur le respect des conventions collectives. En effet, Pôle emploi n'a pas la capacité à vérifier toutes les conventions. Seul un contrôle du SMIC horaire est effectué (pas de contrôle sur les minimas conventionnels).
- Lors de la saisie d'une offre sur pôle emploi.fr, le moteur lexical effectue un premier contrôle : si une mention est susceptible de ne pas être conforme, le moteur bloque l'annonce et un conseiller l'analyse avant publication.
- Pour les offres partenaires, si le moteur lexical détecte une mention susceptible de ne pas être conforme : l'offre est rejetée et le site partenaire peut l'analyser et la renvoyer modifiée à Pôle emploi. Ainsi, 15% des offres partenaires sont rejetées. Celles-ci ne sont pas forcément illégales mais peuvent être incomplètes ou incohérentes.
- Une offre stipulant le statut d'auto entrepreneur est non seulement illégale mais inconstitutionnelle. En effet, il est interdit d'imposer un statut d'activité, au motif de la libre entreprise. Seule une offre d'activité indépendante est légale.
- Pôle emploi propose des offres de reprise d'entreprises, d'activité indépendante ou de franchise ; c'est un vecteur de retour à l'emploi.
- Pôle emploi ne publie pas d'annonce pour des activités non professionnelles (volontariat, bénévolat,...).
- En cas d'annonce illégale ou frauduleuse, Pôle emploi n'a pas le pouvoir de diligenter des enquêtes et n'a pas les moyens matériels d'effectuer des contrôles poussés et systématiques sur les assertions des entreprises ou la légalité de leur activité. Aussi, lorsque la situation dépasse les compétences de Pôle emploi, il est nécessaire de solliciter les acteurs publics compétents à cet effet et selon la situation : le Procureur de la République, le Défenseur des droits, les DIRECCTE, etc..
- Pôle emploi, lors d'un retour ou d'un signalement d'un employeur, peut transmettre les informations afin qu'un signalement ou un recours soit possible.

Les participants demandent si un salarié intermittent s'expose à une sanction par Pôle emploi pour le refus d'offres qui respectent le métier mais pas le secteur d'activité. Si le métier proposé par l'offre n'est pas dans le secteur d'activité du salarié intermittent (en lien avec son profil et son projet partagé avec son conseiller), alors il est fondé à refuser ces offres.

Les participants souhaitent être informés des cas d'employeurs indécents afin qu'ils puissent accompagner les salariés intermittents.

Points divers :

Un participant demande si lors d'une communication téléphonique entre un salarié intermittent et un conseiller Pôle emploi, un mail de confirmation est systématiquement envoyé : dans les faits le conseiller Pôle emploi répond via le média par lequel il a été saisi.

Les participants demandent de mettre à l'ordre du jour d'un prochain CESI les thèmes suivants :



- Renouvellement des droits : situation avec des périodes en doublon dans le passé professionnel.
- Mécanisme du renouvellement des droits et délais associés.
- Prélèvement A la Source (PAS) : règles d'application des types de taux (taux personnalisé ou taux neutre/barème).