

**Information en vue de consultation sur la situation économique et financière 2021 de Pôle emploi**

Après un exercice 2020 clos avec un excédent de 143 millions d'euros, l'exercice 2021 réalise un **nouveau record d'excédent avec 217 millions d'euros. FO le dit depuis plusieurs années : de l'argent à Pôle Emploi il y en a !**

Le comble : **FO** fait constater que 22 millions d'euros sont non utilisés à fin 2021 sur la masse salariale provisionnée pour les rémunérations des agents de Pôle Emploi.

Pas compliqué dans ce contexte de trouver le 1% d'augmentation générale des salaires que la Direction Générale nous a généreusement accordé au mois de mars 2022 (et que les agents se sont donc autofinancés). A bon entendeur !

A l'initiative de **FO**, une expertise financière des comptes est diligentée et adoptée majoritairement par les élus du CSEC. Nous ferons le clair sur les « marges de manœuvre » réelles de l'établissement et pour **FO** il y en a et on le prouvera !

**Information sur le projet « simplification de l'accès aux fonctions support »**

Par expérience, lorsque l'on nous parle de « simplification », nous nous attendons à des organisations plus complexes mais aussi génératrices de RPS, voire d'économies d'emplois. Ce qui est présenté dans ce dossier comme un accès simplifié aux fonctions support soulève diverses problématiques et pose de multiples questions.

Ce nouvel outil nommé C'ZAM a pour objectif de mettre en place un outil commun à tous les établissements afin de simplifier l'accès aux fonctions support et simplifier le traitement par les fonctions support avec un référentiel unique. Mais qu'en est-il réellement, est-ce que l'objectif de la DG est de supprimer des postes en fonctions support, quel est l'objectif des évaluations ? A nos questions la DG se veut rassurante pas de plan d'économie du personnel prévu, l'évaluation prévue sur les thèmes et non sur l'agent.....

Le projet tel que présenté par la DG :

- L'objectif affiché est la mise en place d'un outil de gestion des demandes aux fonctions supports (C'ZAM), commun à tous les établissements, accessible via un portail unique et une application mobile (exit API, ON ACTION...)
- Comportant un référentiel des demandes unifié
- Permettant de noter la satisfaction du service rendu en donnant son avis une fois la demande clôturée
- Mettre à disposition des bases de connaissance thématiques permettant l'accès en toute autonomie à un certain nombre d'informations fiables et homogènes
- Suivre le statut des demandes en cours
- Accompagnement du dispositif par des Visio
- Déploiement par vagues à compter de septembre 2022 (d'ici fin 2022 : Hauts de France, Grand-Est et Bourgogne-Franche-Comté)

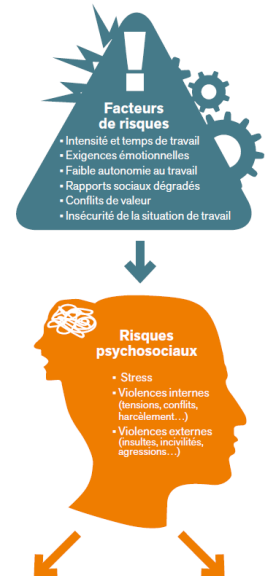
***Mobilisez-vous avec nous, adhérez !***

Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)



Pour **FO**, les problématiques soulevées et les questions posées :

- Quel est le réel objectif de ce projet : supprimer des postes en fonctions support ?
- Instauration d'une relation « *clients* » entre collègues des fonctions supports et ceux du réseau ce qui modifie les relations de travail et peut être générateur de stress mais aussi de violences interne.
- Quel est le réel objectif de la mise en place de cette évaluation ?
- Est-ce que le contact par téléphone sera toujours possible pour solliciter les collègues des fonctions supports ? Car dans la négative, le risque de déshumanisation des relations est fort avec son corolaire d'effets délétères.
- Est-ce que le référentiel de demandes unifié laisse la possibilité de poser des questions qui ne s'y trouveraient pas ? Puisque les individus rentent rarement en totalité dans des cases, il est essentiel d'avoir cette possibilité.
- L'accès en autonomie à des bases de connaissance pose la question du maintien des effectifs des fonctions supports. Ce point nécessite une investigation précise sur les effectifs par métier dans les fonctions supports avant déploiement de projet et en cible après généralisation de la fonctionnalité. C'est un point essentiel !
- Un tel outil exige la dispense de formations des usagers visés et non un simple accompagnement par Visio de ceux chargés de le mettre en œuvre.



Avec les réponses à nos questions, la DG se veut rassurante :

- Il n'y a pas de plan d'économie du personnel prévu
- Les évaluations n'ont pas pour objet d'évaluer les agents mais la notation se fera sur le thème
- Il sera toujours possible de contacter les collègues par téléphone
- La Visio peut ne pas être le meilleur moyen d'après la DG, la main sera laissée aux régions qui seront outillées

Pour **FO**, ce projet présenté comme un simple outil cache en réalité une modification de l'organisation du travail pouvant avoir des impacts sur l'exposition à des facteurs de risques psycho-sociaux, sur les effectifs dans certains services et sur les relations au travail. Pour toutes ces raisons ce projet constitue un *projet important* au sens de l'article L.2312-8, 4° et nécessite une consultation du CSEC.

La DG refuse la consultation de vos représentants sur un sujet touchant à l'organisation du travail et impactant les relations au travail. Elle estime n'avoir aucune obligation en la matière dans la mesure où cet outil sera déployé pour tous les agents.

**Point de situation sur le programme Office 365, projet à venir et pilote migration des fichiers**

La présentation de ce point suscite quelques questions en préambule :

- Pour quelle raison de déploiement du programme Office 365 n'a pas fait l'objet d'une consultation du CSEC au regard de ses impacts sur l'organisation du travail et les conditions de travail ?
- Comment l'employeur explique le faible niveau de réalisation de la formation « les essentiels de Teams » (10 550 agents au 23 mai sur les près de 52 000 que compte Pôle emploi, soit environ 20% de l'effectif seulement) ?

**Mobilisez-vous avec nous, adhérez !**

Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)



### Selon **FO** :

- L'unique format « *distantiel* » proposé pour les formations n'incite pas les agents à s'y inscrire pour des raisons de format inadapté aux attentes des collègues, mais aussi et surtout une surcharge de travail qui ne permet pas de « *se planifier* » un module qui n'est pas indispensable au cœur de métier.
- Le manque de **vraie formation** met nombre de collègues en difficulté dans l'utilisation de Teams, devenue quotidienne

La mise en œuvre du programme se poursuit avec deux nouveaux projets :

- Migration des fichiers et accompagnement d'Office Online
  - Celui-ci prévoit le transfert des fichiers actuellement stockés dans des répertoires communs (T:\, V:\, U:\) et personnels (C:\) vers du stockage dans Office 365 (Teams, SharePoint et OneDrive)
  - Pilote à compter de septembre 2022
  - Généralisation à compter de mars 2023
- Migration de la messagerie
  - Celui-ci prévoit la migration de la messagerie interne Pôle emploi vers Office 365, une indépendance vis-à-vis des serveurs locaux Pôle emploi, une interconnexion avec les applications de la suite Office 365
  - Pilote au 4<sup>e</sup> trimestre 2022
  - Généralisation à compter de mars 2023

### Phase pilote :



#### Occitanie

5 sites de différentes typologie pour tester la migration des fichiers des serveurs de proximité (T:\ et V:\)

- DDO
- Structure DT Aude Ariège
- Agence de Carcassonne
- Agence de Rodez
- Agence de Alès Avène

#### PACA

- 8 agences de la DT Vaucluse pour tester la migration du serveur communautaire U:\ (commun à toute la DT)
  - Structure DT 84
  - Agence de Bollène
  - Agence de Orange
  - Agence de Carpentras
  - Agence d'Avignon Joly Jean
  - Agence d'Avignon Realpanier
  - Agence de Cavaillon
  - Agence d'Apt
  - Agence de Pertuis
- la DAF
- 2 agences issues de l'expérimentation Teams
  - Marseille Paradis
  - Marseille Carre Gabriel

### L'analyse de **FO** sur la programme Office 365 et ces deux nouveaux projets :

Microsoft Office 365 stock des données dans le cloud qui peuvent être accessibles depuis les Etats-Unis. Par la généralisation du stockage de tous les fichiers de Pôle emploi par ce moyen, toutes ces données sont accessibles aux Etats-Unis, et ce même si les serveurs se trouvent en France (par le biais de l'application extraterritoriale des lois américaines). La suite Office 365 ne respecte pas le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a rendu une décision en date du 16 juillet 2020 concernant les transferts de données entre l'Union européenne et les Etats-Unis, jugeant que « *la surveillance exercée par les services de renseignements américains sur les données personnelles des citoyens européens était excessive, insuffisamment encadrée et sans réelle possibilité de recours* ». Elle ajoute que « *les transferts de données personnelles depuis l'Union européenne vers les Etats-Unis sont contraires au RGPD et à la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne* ».

**Mobilisez-vous avec nous, adhérez !**

Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)



C'est dans ce contexte que Pôle emploi engage début 2021 un programme visant à basculer vers Office 365 avec les deux étapes présentées ce jour. Ainsi, Pôle emploi, un établissement public à caractère administratif, le service public de l'emploi permet l'accès de nombres de données (y compris personnelles) à des entités en violation du RGPD et de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne qui s'imposent à la France.

Le projet de Pôle emploi représente un risque grave pour les données personnelles des agents de notre institution, notamment RH, mais aussi de nos usagers demandeurs d'emploi et entreprises.

Par ailleurs, **FO** demande la liste exhaustive des outils intégrés dans Teams utilisés au sein de Pôle emploi. Avec une question précise sur l'outil Gryzzly : est-ce que Pôle emploi utilise cet outil ou est-ce qu'il prévoit de l'utiliser ? (*Infos sur Gryzzly : Il s'agit d'un outil de collecte du temps de travail qui permet de déclarer le temps passé sur chaque tâche ou chaque projet, mais aussi de créer des équipes chargées d'un projet attribué. Cette interface de suivi et de pilotage des projets permet de configurer les tâches et choisir leur mode de « facturation » : forfait, enveloppe ou temps. Ensuite, il est possible d'indiquer les temps budgétés, les taux horaires, le temps estimé... Une fois tous les projets créés, le tableau de bord permet un suivi en temps réel de l'activité et du rythme des équipes. L'outil permet un suivi de la rentabilité des projets et modes de « facturation »*)

La DG répond ne pas avoir connaissance de Gryzzly et ne compte pas utiliser ce type d'outil, ayant déjà Horoquartz. Pour autant, elle ne répond pas à notre question principale : la liste exhaustive des outils intégrés dans Teams utilisés au sein de Pôle emploi. Aurait-elle quelque chose à cacher ?

**Présentation de la circulaire n° 6343-SG du 13 avril 2022 relative à l'ajustement des conditions de chauffage des bâtiments de l'État, de ses opérateurs et accompagnement des projets en cours permettant des réductions de consommation de gaz**

Cette circulaire est présentée au CSEC suite à la demande de **FO**. Elle vise à encadrer les températures dans les bâtiments de l'Etat et de ses opérateurs, comme Pôle emploi, dans le but de réduire la consommation de gaz. Elle prévoit une température maximale en hiver de 19° et en été de 26°. Cela veut dire en clair que la climatisation (là où elle existe) ne se mettra pas en fonction en dessous de 26°, mais aussi qu'en période hivernale il ne fera pas plus de 19° dans les bureaux. A noter, que cette circulaire interdit formellement l'utilisation de chauffage d'appoint dans les bureaux.

**FO** a fait part de ses inquiétudes sur plusieurs points :

- Les 19° en hiver doivent être garantis. Il arrive trop souvent que le chauffage soit défectueux sur les sites, et avec l'interdiction des chauffages d'appoint, le risque est fort d'avoir des températures inférieures. A mettre en lien avec les postes de travail essentiellement sédentaires à Pôle emploi et les risques vasculaires de travail dans le froid.
- Les 26° en été sont une température beaucoup trop élevée lorsque l'on travaille à plusieurs dans le même espace mais aussi pour les DROM où l'humidité amplifie considérablement la température ressentie.
- Des collègues disposent de préconisation médicale pour ne pas travailler en-dessous d'un certain seuil de température pour des raisons de santé, comment la Direction va traiter ces situations au regard de cette circulaire ?

Cette circulaire du 1<sup>er</sup> ministre s'impose à tous, Pôle emploi ne peut y déroger. A toutes nos remarques, la DG a maintenu ce même discours et fait fi des ressentis des uns et des autres quel que soit les régions, à 26° il est difficile de travailler surtout en période estivale. Les chauffages et les systèmes de climatisation

***Mobilisez-vous avec nous, adhérez !***

Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)





## **Compte-rendu de la réunion du Comité Social et Economique Central (CSEC) du 9 juin 2022**

seront bridés aux températures prévues dans l'instruction, ne laissant plus à l'agent la possibilité de la régler.

Les plaintes des collègues commencent déjà à remonter des sites alors que nous ne sommes pas encore en période de canicule !

Le conseil **FO** : faites une fiche de signalement à chaque fois que la température ambiante au travail vous met en difficulté, que ce soit car trop chaude ou trop froide. Consignez de la même manière tous les dysfonctionnements des systèmes de chauffage et de climatisation. Consignez tous les malaises dus aux températures au travail. Alerte à chaque fois que nécessaire le médecin du travail et l'inspecteur du travail.

### **Questions diverses – Requalification des CDD**

Concernant la requalification de certains CDD suite à l'action de **FO** devant le Conseil d'Etat, la Direction Générale répond que les agents qui ont terminé leur contrat depuis la décision du Conseil d'Etat ne seront pas titularisés spontanément. C'est inacceptable, la Direction Générale voulant minimiser ainsi les effets de la décision de justice à bon compte. Finalement il apparait que si ces agents sollicitent de leur fait leur Direction Régionale, ils se verraient proposer une titularisation. Dès lors, nous incitons tous les agents à informer leurs anciens collègues de cette possibilité. **FO** accompagnera ces agents pour leur titularisation.

*Prochaine réunion ordinaire du CSEC le 7 juillet 2022*

***Mobilisez-vous avec nous, adhérez !***

Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

