

Aujourd'hui, demain, pas de trêve pour nos revendications

Cette réunion de la commission paritaire nationale de suivi (CPNS) de l'accord télétravail était consacrée plus particulièrement au suivi des expérimentations mises en place. Pour rappel, ces expérimentations sont prévues dans l'accord pour une durée de 15 mois. La période d'expérimentation intègre une étude, objet de la réunion de la CPNS du 30 mars 2023. La réunion était prévue seulement sur une demi-journée qui, au regard des échanges et de l'ampleur du sujet, n'a pas permis de le traiter en totalité. Une deuxième réunion est prévue le 11 avril 2023 matin.

Il est à souligner que la DG a mobilisé d'importants moyens pour le suivi et l'exploitation de ces expérimentations.

1

### Participants aux expérimentations :

**82 projets**

- 26 projets agences
- 50 projets en fonctions supports
- 6 projets plateformes

**2620 agents**

- 40% filière relations services
- 46% filière fonctions supports
- 14% filière management

### Objet et outils de l'étude :

1. La mise en œuvre de l'accord
2. Les effets sur la performance opérationnelle
  - A. Les effets de l'intensité de télétravail sur les services aux usagers externes
  - B. Les effets de l'expérimentation sur les services aux usagers externes
  - C. Les effets perçus du télétravail sur les services aux usagers internes dans les fonctions support
3. Les effets sur la performance sociale
4. Les effets sur le collectif, l'organisation et le management

#### Les outils d'évaluation

Volet qualitatif : visites de 40 sites (24 en expérimentation et 16 en régime standard au sein desquels ont été conduits 436 entretiens qualitatifs), 27 entretiens auprès des référents télétravail et des DRAO, entretiens qualitatifs auprès de 70 demandeurs d'emploi.

Enquêtes web T0 (fin 2021) et T1 (fin 2022) auprès de l'ensemble des agents des sites entrés dans l'expérimentation et un échantillon représentatif des agents relevant du régime standard (agences et fonctions support) : 4 800 répondants au T0 et 6 300 au T1.

Enquête téléphonique auprès 5 500 demandeurs d'emploi relevant d'agences XP et du régime standard (fin 2022).

Exploitation du système d'information : données issues du SI RH issues d'HQ et du SI décisionnel.

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

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)



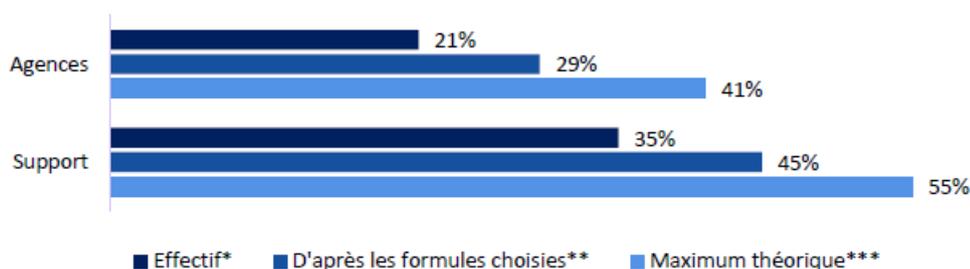
## Résumé des principaux constats pour la Direction:

### ➤ **Sur la mise en œuvre de l'accord télétravail dans sa globalité**

Les agents utilisent le télétravail à un niveau inférieur aux formules retenues dans leur choix au moment de la campagne télétravail et acceptées par leur hiérarchie.

Illustration :

#### **Ecart entre recours effectif et théorique au télétravail dans le régime standard**



\* Observé en 2022, en % des heures travaillées.

\*\* Si les télétravailleurs mobilisaient totalement les formules choisies.

\*\*\* Si tous les agents télétravaillaient avec les formules maximales possibles.

Source : Pôle emploi, données SI RH.

Une des explications de la sous-consommation avancée par l'évaluation :

- **une régulation des managers selon les besoins de l'activité, les besoins en présentiel, les imprévus à gérer, etc.**
  - D'après le volet qualitatif, les jours volants peuvent à ce titre constituer une variable d'ajustement selon certains managers (les jours fixes étant désormais perçus comme « plus sûrs » par les agents et permettant de mieux s'organiser dans leur vie personnelle).

**FO** a soulevé la problématique des dérives constatées lors de la campagne télétravail 2023, dérives au regard de ce qui est prévu par l'accord télétravail. A ce titre, on peut citer les pratiques consistant à imposer aux collègues 1 jour fixe et 1 jour mobile ou encore celles consistant à rajouter des conditions à l'éligibilité au télétravail comme celle d'activer sa caméra pour les entretiens en Visio.

La DG confirme à nouveau que l'accord télétravail doit être appliqué tel qu'il a été signé. Discours qu'elle tient depuis le premier jour. A croire que les DR font la sourde oreille.

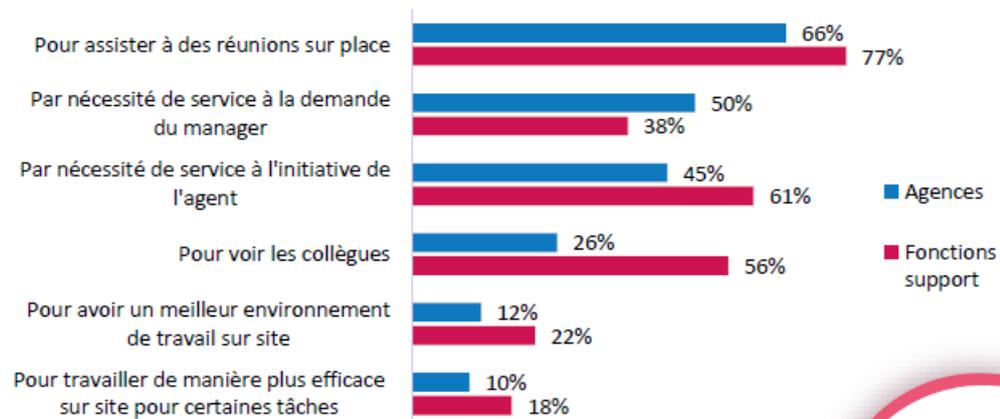
**Mobilisez-vous avec nous, adhérez !**

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)



Les motifs de ces écarts :

## Proportion d'agents indiquant ne pas mobiliser l'intégralité de leurs jours de télétravail par motif



Source : Pôle emploi, enquête web T1.



**FO** est particulièrement étonnée par le motif « *par nécessité de service à l'initiative de l'agent* » et pose la question de la réelle initiative des agents en matière de nécessité de service.

### ➤ **Sur l'impact de l'intensité de télétravail dans le régime standard sur les services à nos usagers externes**

*Pour le volet accompagnement vers l'emploi :*

- Pour de nombreux demandeurs d'emploi, les entretiens en présentiel et à distance présentent chacun différents avantages :
  - Plus de 7 DE sur 10 estiment qu'il est important d'avoir des **entretiens en face à face** pour échanger pour la première fois avec un conseiller, établir une relation de confiance et garder un contact humain pendant leur recherche d'emploi. Environ la moitié d'entre eux pensent que les entretiens en présentiel sont plus adaptés pour creuser les sujets, se concentrer et comprendre les informations communiquées.
  - Dans le même temps, les **échanges à distance** sont généralement associés à des bénéfices liés à la rapidité pour obtenir des réponses (pour 70% d'entre eux) et aux économies de déplacement en agence (83%), et sont souvent privilégiés pour effectuer des points rapides sur la recherche d'emploi.
- Le choix des modalités d'entretiens est principalement à la main des conseillers (pour 90% des DE interrogés). Néanmoins, les modalités proposées semblent globalement corrélées aux préférences exprimées par les demandeurs d'emploi interrogés.

Pour **FO**, il était déjà évident que les conseillers savent adapter avec professionnalisme les modalités de contact au public qu'ils ont en charge. Cette évaluation « doit permettre » à notre employeur de s'en convaincre et d'arrêter d'exiger la réception physique des demandeurs d'emploi coûte que coûte contre vents et marées.

Par ailleurs, seuls les demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi ont une perception négative de l'intensité de télétravail.

Ceci se reposera avec force dans le projet France travail et les annonces d'accompagnement de tous les bénéficiaires du RSA, ne serait-ce que sur le sujet du dimensionnement de nos sites pour absorber cette charge de travail.

*Pour le volet indemnisation :*

- ¼ des demandeurs d'emploi estiment que les échanges en face à face en agence demeurent les plus adaptés pour obtenir des informations sur leur indemnisation.
  - Pour ces DE, l'augmentation du recours au télétravail par les GDD/CRI de leur agence a un impact négatif sur leur note attribuée à la disponibilité des informations en lien avec l'indemnisation (de l'ordre de -1/10 pour une journée de télétravail supplémentaire).

L'étude fait ressortir des attentes d'échanges en face à face des demandeurs d'emploi en matière d'information sur leur indemnisation.

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

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)



Pour **FO**, la Direction serait bien inspirée de prendre les choses dans le bon ordre, de commencer par augmenter les effectifs GDD, d'assurer à tous les formations adaptées, de permettre aux équipes de traiter leur charge de travail correctement, de prendre les mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité des agents, avant d'envisager de nouvelles organisations de travail.

*Pour le volet entreprise :*

Aucun impact n'est constaté en 2022 sur le pourvoi des offres. Pour autant, il est constaté que l'intensité du télétravail impacte les visites en entreprise à la baisse.

➤ **Impacts de l'expérimentation sur les services aux usagers externes**

Il ressort de l'étude, que la mise en place des expérimentations a eu un effet négatif dans un premier temps sur trois des indicateurs liés à la satisfaction des demandeurs d'emploi : ACO2, ACO4 et IND2. Ces impacts négatifs se sont estompés fin 2022 pour les indicateurs ACO2 et IND2.

Pour autant, l'étude indique que les niveaux des indicateurs des agences en expérimentation sont restés supérieurs ou égaux à ceux du régime standard en moyenne depuis la mise en place de l'accord.

*Pour mémoire :*

- **ACO2** : satisfaction vis-à-vis de leur accompagnement (baisse relative de -0,8 pt par rapport aux agences du régime standard sur l'ensemble de l'année 2022) ;
- **ACO4** : satisfaction quant à la facilité à obtenir une réponse suite à une démarche auprès de Pôle emploi (baisse relative de -1,4 pt) ;
- **IND2** : satisfaction vis-à-vis des informations sur les sujets liés aux allocations (baisse relative de -1,2 pt sur l'ensemble de l'année).

\*\*\*

En conclusion :

Cette CPNS est le moment de réinterroger cette modalité d'organisation du travail. **FO** souligne le choix d'une étude des expérimentations au spectre très large. Le sujet du télétravail est incontestablement vaste et complexe. Il touche à l'organisation du travail et à la délivrance des services à nos usagers. Il ne peut pas être appréhendé isolément mais doit l'être dans un contexte global au niveau de l'institution. Cette étude doit être prise comme une entrée en matière de la renégociation de l'accord l'année prochaine.

L'accord télétravail a été signé à Pôle emploi en juillet 2021 pour une durée de trois ans, il a été négocié dans un contexte de crise sanitaire encore présente.

La question est posée du sort des expérimentations jusqu'au terme de l'accord. Cela fera l'objet d'un début de discussion lors de la réunion de poursuite de la CPNS le 11 avril 2023.

*Pour aller plus loin sur le sujet du télétravail :*

- <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/teletravail#>
- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F13851>
- [https://www.legifrance.gouv.fr/conv\\_coll/id/KALITEXT000043562007?idConteneur=KALICONT000046722370](https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALITEXT000043562007?idConteneur=KALICONT000046722370)
- <https://www.anact.fr/file/accord-national-interprofessionnel-du-19-juillet-2005-relatif-au-teletravail>
- <https://www.inrs.fr/risques/teletravail/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- <https://www.force-ouvriere.fr/teletravail-droits-et-obligations-16362>

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

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

