

Synthèse du groupe technique CESI du 5 avril 2017

**Participants**

Collège salariés

████████████████████ CFE-CGC  
████████████████████ CFDT  
████████████████████ CGT  
████████████████████ CGT

Collège employeurs

████████████████████ FESAC  
████████████████████ FESAC/PRODISS  
████████████████████ FESAC/SPI  
████████████████████ FESAC/PROFEDIM

Pôle Emploi

████████████████████  
████████████████████  
████████████████████  
████████████████████  
████████████████████  
████████████████████  
████████████████████

████████████████████ Pôle Emploi Services  
████████████████████ Pôle Emploi Services  
████████████████████ Pôle Emploi Services  
████████████████████ Pôle Emploi Services  
████████████████████ Pôle Emploi Services  
████████████████████ Pôle emploi Ile de France  
████████████████████ Pôle emploi Ile de France

████████████████████ ouvre la séance sur le premier thème de l'ordre du jour :

**Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction GUSO, Centre de recouvrement et salariés intermittents.**

En préambule, ██████████ présente les nouvelles modalités d'enquête auprès des salariés intermittents gérés par Pôle Emploi Services (c'est-à-dire tous les salariés intermittents hors ceux d'Ile de France et de Provence Alpes Côte d'Azur). L'enquête auprès des salariés intermittents est maintenant administrée par Ipsos, de manière mensuelle, avec une consolidation des résultats trimestrielle. Elle est menée avec la même temporalité que pour les demandeurs d'emploi du régime général.

Enquête GUSO

Cette enquête a été menée en janvier 2017. La population étudiée est celle des employeurs actifs de janvier à juillet 2016 et extraite de la base de données du GUSO en octobre 2016.

Les points forts relevés sont l'accessibilité du téléphone et du site web.

Les axes d'amélioration portent sur les réclamations (délais et clarté de la réponse) et sur les vidéos « guide pratique » du site GUSO.

La CFDT fait remarquer que les employeurs du GUSO n'utilisent pas régulièrement le site. Ce sont des utilisateurs occasionnels. Parfois, ce sont les salariés intermittents qui effectuent les déclarations. Les « aides en ligne » sont donc nécessaires pour faciliter les démarches.

████████████████████ note que la satisfaction relative à un site est conditionnée par : l'ergonomie (celle du GUSO a évolué récemment), les services proposés et la facilité d'utilisation.

La satisfaction globale est très élevée (92%) et reste stable par rapport à 2015.



#### Enquête Centre de Recouvrement Cinéma Spectacle :

Cette enquête a été menée en janvier 2017. La population étudiée est celle des employeurs actifs de janvier à juillet 2016 et extraite de la base de données du Centre de Recouvrement Cinéma Spectacle en octobre 2016.

Les points forts relevés sont l'accessibilité du téléphone et du site web.

Les axes d'amélioration portent sur les réclamations (délais et clarté de la réponse) et sur l'accès à l'information sur le site.

La satisfaction globale est très élevée (93%) et reste stable.

#### Enquête salariés intermittents :

Au 4ème trimestre 2016, la satisfaction globale est de 82%, au-delà de la cible fixée dans la convention tripartite (77%).

La satisfaction concernant le contact téléphonique s'améliore sur tous les items entre le 3<sup>ème</sup> et le 4<sup>ème</sup> trimestre 2016. Celle-ci concernant le contact par mail reste élevée (plus de 80%).

Les résultats de l'enquête sont exploités dans chaque service afin de mettre en place des actions correctives dans le cadre de l'amélioration continue. Par exemple, afin d'améliorer l'item : ces contacts vous ont-ils permis de bénéficier d'une aide pour utiliser votre espace personnel sur le site pole-emploi.fr ? (58% de réponses à non), des ateliers de sensibilisation à destination des conseillers ont été menés pour accompagner les salariés intermittents sur leurs espaces personnels.

Les axes d'amélioration portent principalement sur les réclamations.

Les trois enquêtes démontrent la méconnaissance de la possibilité de recourir auprès du médiateur. Un intervenant fait remarquer qu'effectivement beaucoup de salariés intermittents ne connaissent pas l'existence du médiateur mais également que certains considèrent que la saisine du médiateur est inefficace car ils n'ont pas obtenus une réponse favorable à leur demande. [REDACTED] précise que le médiateur vérifie la bonne application de la règle ; exceptionnellement, le médiateur peut proposer au Directeur Régional de Pôle emploi une décision en opportunité. La décision est réglementaire mais le contexte de l'intéressé appelle à une révision de la décision. Le médiateur a également un rôle d'alerte concernant les évolutions réglementaires.

**[REDACTED] informe le CESI que Pôle Emploi Services a obtenu en mars 2017 la labellisation de ses engagements de services, par un organisme externe.**



### **Réflexions sur la personnalisation de la relation de service :**

Pôle emploi 2020 : un projet stratégique pour accélérer le retour à l'emploi et mieux satisfaire nos demandeurs d'emploi et nos entreprises.

Ce projet porte, entre autre, sur la personnalisation de la relation de service vis-à-vis du demandeur d'emploi et de l'entreprise. Une réflexion autour de la personnalisation de la relation de service pour les salariés intermittents est en cours actuellement à Pôle Emploi Services.

Pour ce faire, Pôle Emploi Services souhaite consulter les participants de ce groupe technique sur les thèmes suivants :

#### ***Selon vous, est-il opportun qu'un conseiller indemnisation gère, dans un portefeuille de salariés intermittents, la totalité de la relation de services ?***

Les participants acquiescent. L'important est, pour les salariés intermittents, d'avoir un conseiller référent (nom, téléphone, mail) qui soit très au fait de la réglementation et des particularités de cette population spécifique.

#### ***Selon vous, quels sont les moments clés pour un appel en proactivité de la part du conseiller référent indemnisation ?***

- Appel sortant, un mois et demi avant la réadmission des droits du salarié intermittent afin de vérifier la complétude du dossier
- Appel sortant, dès lors que la situation le nécessite (impacts financiers sur le dossier)

#### ***Avez-vous une préconisation sur la constitution des portefeuilles salariés intermittents ?***

Les participants ne voient pas l'intérêt de dissocier dans un portefeuille, géré par un conseiller indemnisation, la population des « artistes » de la population des « techniciens ». En effet, parfois, certains salariés intermittents ont des périodes travaillées relevant à la fois de l'annexe 8 et de l'annexe 10.

Les participants préconisent le changement de conseiller référent après une durée déterminée afin d'éviter le « clientélisme ».

#### ***Selon vous, quelle devrait être l'articulation entre le conseiller indemnisation et le conseiller placement à Pôle Emploi ?***

Un conseiller référent indemnisation unique semble suffisant aux participants. Cependant, dans les cas qui s'avèreraient nécessaires, ce dernier doit être en capacité de pouvoir l'orienter vers un conseiller placement (reconversion professionnelle, projet de formation...).

#### ***Selon vous, est-il opportun de déployer la « Visio » comme nouvelle modalité de contact auprès des salariés intermittents ?***

Concernant le contact par Visio, les participants ne voient aucun obstacle à ce mode de contact. Une expérimentation pourrait être intéressante.

### Points divers :

La CGT interpelle Pôle Emploi Services sur les points ci-dessous :

### **Comment gérer les codes IDCC (Identifiant Des Conventions Collectives) à compter du 01/05/2017?**

NB : Selon les participants, une notice précisant la manière de traiter les secteurs qui n'ont pas de conventions collectives « spectacle » (cas de l'animation, par exemple) paraît nécessaire.

Dans ces cas, Pôle Emploi Services vérifiera que l'entreprise est bien en possession d'une licence de spectacle et qu'elle est affiliée à la caisse des congés spectacle.

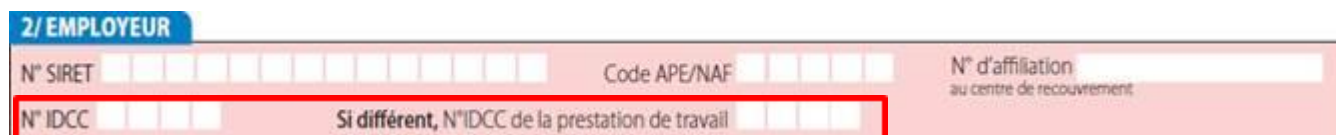
Les salariés intermittents ne seront pas pénalisés. De manière proactive, le centre de recouvrement demande déjà les IDCC aux employeurs.

Matérialisation des CCN sur les documents déclaratifs de Pôle emploi :

- ➔ La nouvelle DUS portera une zone CCN à cocher en fonction des dispositions appliquées par l'employeur :
  - CCN du spectacle vivant privé
  - CCN entreprises artistiques et culturelles



- ➔ La nouvelle AEM comportera une zone IDCC-E et IDCC-P :



- IDCC lié à l'activité principale
- IDCC de la prestation de travail – zone liée aux principes de réciprocité ou « clauses miroirs »

La CGT procède à une demande :

**Notice précise sur l'application des franchises.** En effet beaucoup de salariés intermittents expriment des inquiétudes et/ou incompréhensions lors des permanences syndicales sur l'application de cette franchise. La demande sera relayée auprès de la Direction Générale de Pôle Emploi.