

# Information en vue d'une consultation sur la trajectoire d'évolution de l'activité indemnisation de l'établissement Grand Est

CE du 26 janvier 2017

# Objet de la consultation

---

Le présent document fait l'objet d'une information et d'une consultation du comité d'établissement.

La **consultation** (dont le champ est représenté par un encadré sur le sommaire page suivante) porte sur le plan d'actions régional nécessaire à la mise en œuvre de la trajectoire de l'évolution de l'activité indemnisation de l'établissement, générés par les effets induits par NPDE, la nouvelle organisation de l'accueil et l'externalisation des AE en anticipation de la montée en charge de la DSN à compter de 2018 .

Ce plan d'actions régional découle de l'analyse des résultats consolidés des travaux préparatoires réalisés au niveau de chaque agence.

Cette consultation ne porte pas sur l'accord GPEC.

1. Contexte et enjeux (Page 4 à 12)
- *Éléments d'évolution quantitative de la charge de l'activité Indemnisation*
  - *A quoi est dûe la baisse de charge ?*
  - *Principaux paliers de la trajectoire de baisse de charges (vision nationale)*
  - *Éléments d'évolution qualitative de l'activité indemnisation*
  - *En synthèse, une activité indemnisation qui évolue en contenu et en volume*

2. Méthode (Page 13)

**OBJET DE LA CONSULTATION :**

3. Déclinaison dans l'établissement (Page 14 à 24)
- 3.1 *Les résultats des travaux préparatoires dans l'établissement*
- 3.2 *Le dispositif de vérification de l'effectivité de la diminution de la charge*
- 3.3 *Le plan d'actions*
- 3.3.1. *Etat des lieux et projection des besoins en ressources indemnisation*
  - 3.3.2. *Le redéploiement de ressources*
    - *les leviers RH*
    - *l'accompagnement des transitions professionnelles*
  - 3.3.3. *L'accompagnement de l'évolution qualitative de l'activité indemnisation*
4. Les grands principes de la démarche (Page 25)
5. Planning et suivi (Page 26)

6. Annexes
- *Projection par agence (page 27 à 36)*
  - *Les éléments principaux de la trajectoire de charge (page 37 à 38)*
  - *Les parcours de formation de référence (Page 39 à 40)*

# 1. Contexte et enjeux

## *Éléments d'évolution quantitative de la charge de l'activité Indemnisation*

---

### **La mise en place du Nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE) et de l'accueil rénové s'est traduite par une évolution de l'activité indemnisation**

- Une tendance à la baisse de charge déjà constatée depuis le déploiement de NPDE et de l'accès direct au conseiller référent et qui se renforcera sous l'effet de la poursuite de l'automatisation et de l'externalisation des AE réalisée en amont de la généralisation de la DSN qui s'imposera à nous en 2018 .
- Une partie de ces gains vise à être réinvestie dans la personnalisation du processus d'indemnisation à travers le traitement de bout en bout du même dossier par un même conseiller GDD, le développement d'une approche proactive vis-à-vis des demandeurs d'emploi et le traitement des mails.
- L'autre partie de ces gains a vocation à être réinvestie dans les activités d'accompagnement.
- Cette démarche est réalisée à iso effectif global.

# 1. Contexte et enjeux

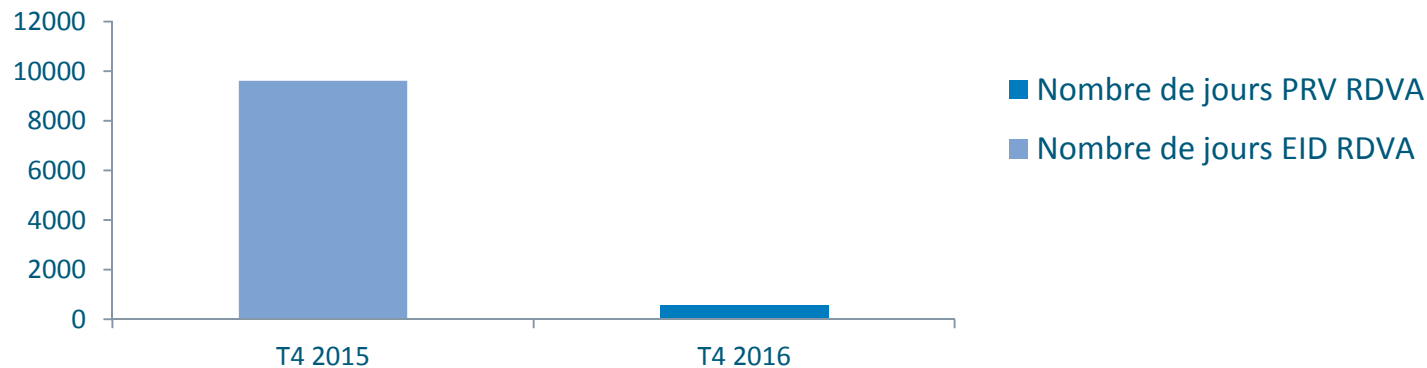
A quoi est dûe la baisse de charge ? (1/4)

Dès 2016 avec l'installation de l'accueil rénové et la mise en place de NPDE, les conseillers en charge de l'activité indemnisation ont vu leur activité évoluer fortement :

## 1. La contribution des conseillers GDD aux processus d'inscription a évolué :

- ✓ L'EID a été supprimé au profit de l'Entretien de Situation, les entretiens sont plus courts puisque centrés sur le diagnostic, et moins nombreux pour tenir compte de la situation des demandeurs d'emploi se réinscrivant. De fait, une partie des conseillers en charge de la gestion des droits étaient mobilisés sur cette activité, qu'ils ne réalisent plus aujourd'hui.
- ✓ Ils restent mobilisés sur les inscriptions qui n'ont pas été automatisées et dans le cadre des rendez-vous dit « PRV » qui permettent d'inscrire et de traiter la DAL, mais dans des proportions bien moindres que la baisse de planification constatée sur les EID.

**Nombre de jours planifiés EID / PRV dans RDVA**  
(données régionales) Source RDVA



# 1. Contexte et enjeux

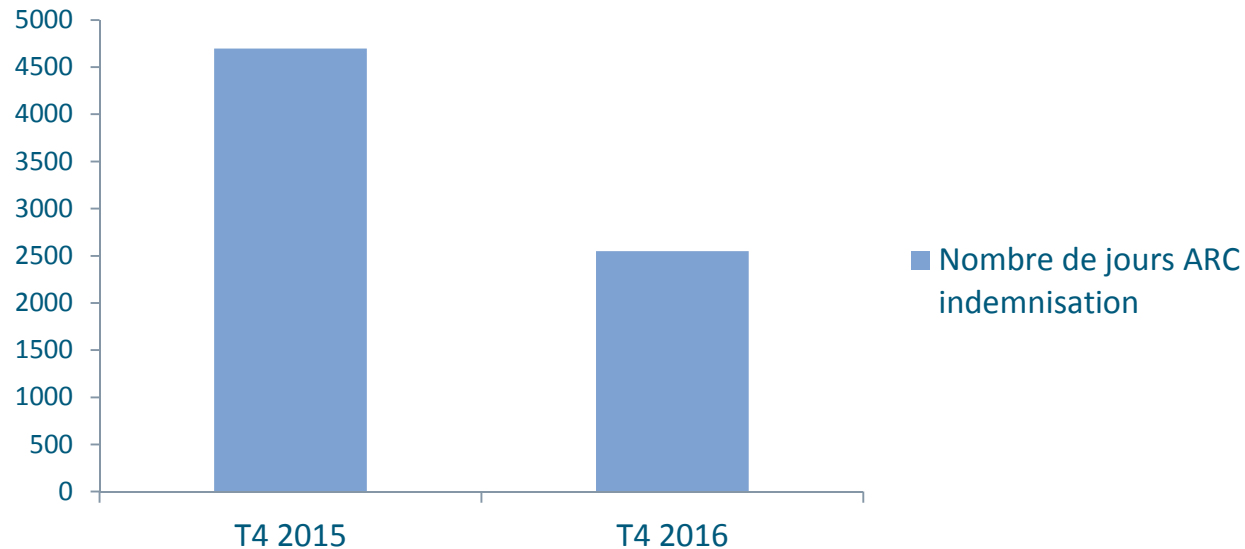
A quoi est dûe la baisse de charge ? (2/4)

---

## 2. La contribution des conseillers GDD aux activités d'accueil :

- ✓ Les conseillers GDD, qui n'ont pas de portefeuille, gagnent également du temps sur toutes les activités d'accueil dans le cadre de la mise en place de l'accès direct au conseiller référent et de la mise en place de l'accueil sur rendez-vous l'après-midi.
- ✓ *De facto*, ces conseillers font moins d'ARC Indemnisation. Cette baisse est à mettre en regard de l'information plus rapide du demandeur d'emploi sur ses droits grâce au nouveau parcours du demandeur d'emploi.

**Nombre de jours planifiés en ARC indemnisation dans RDVA**  
(données régionales) Source RDVA



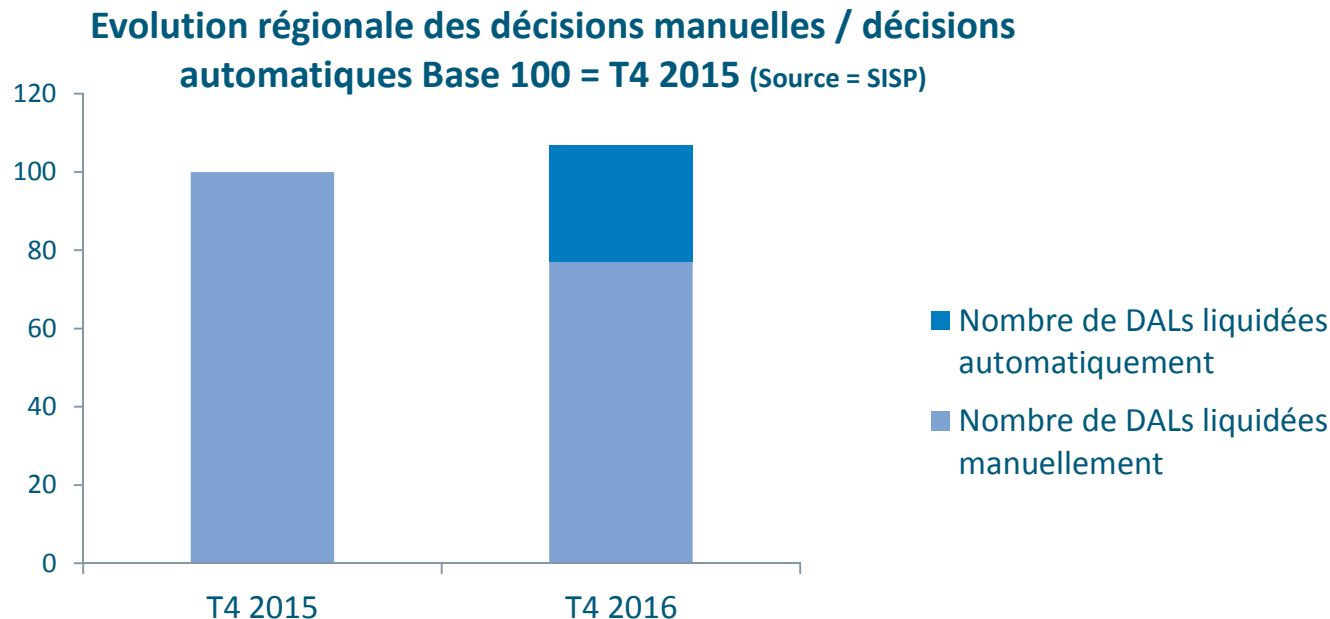
# 1. Contexte et enjeux

A quoi est dûe la baisse de charge ? (3/4)

---

## 3. L'activité de traitement de la DAL:

- ✓ Au national au quatrième trimestre 2015 pour 100 dossiers liquidés, 99 l'étaient manuellement. Au quatrième trimestre 2016, 80 dossiers ont été liquidés manuellement et 28 automatiquement.
- ✓ Depuis le début de l'année on observe une baisse des décisions manuelles. Cette progression de l'automatisation a permis de compenser l'augmentation du nombre de décisions prises et en particulier le pic saisonnier du mois de septembre.
- ✓ Au niveau régional, au quatrième trimestre 2015 pour 100 dossiers liquidés, 100 l'étaient manuellement. Au quatrième trimestre 2016, 77 dossiers ont été liquidés manuellement et 30 automatiquement.



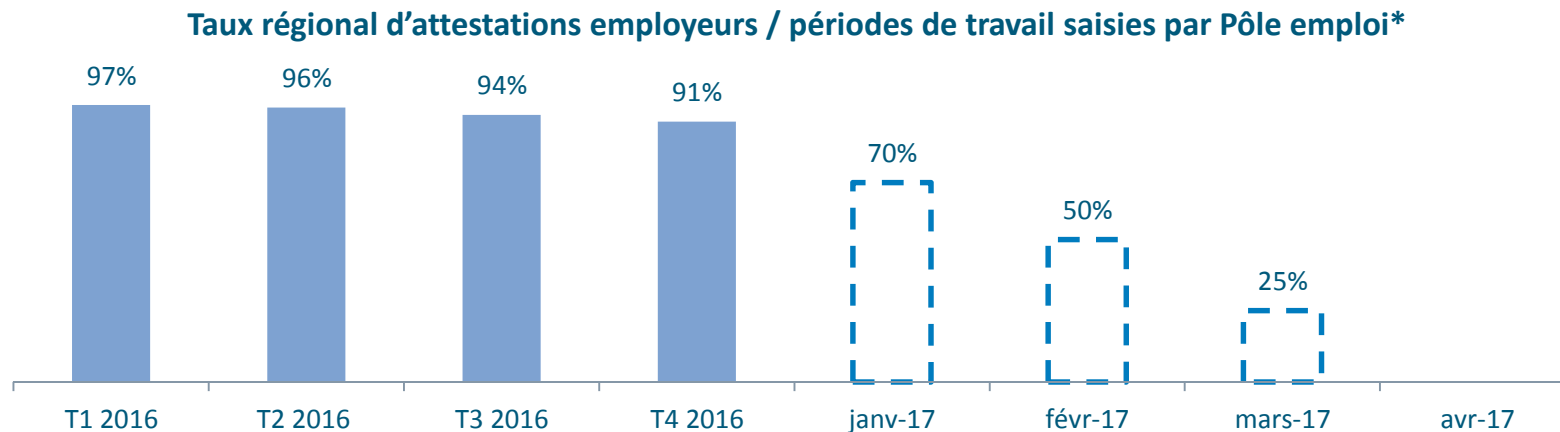
# 1. Contexte et enjeux

A quoi est dûe la baisse de charge ? (4/4)

## 4. L'élargissement du périmètre d'externalisation de la saisie des Attestations Employeurs. Cette évolution s'inscrit dans les orientations visant à :

- ✓ Anticiper et sécuriser la montée en puissance de la DSN installée par toutes les entreprises en 2018
- ✓ Décharger le conseiller d'une activité de saisie pour se concentrer sur l'indemnisation et l'information proactive du DE

Depuis juillet 2015, les AE isolées sont externalisées. En juin 2016, le périmètre a été élargi aux AE accompagnant une DAL NPDE. Au début du deuxième trimestre 2017, l'externalisation des AE sera opérationnelle pour 100% des AE :



Source DSI

\* Les données correspondent aux périodes saisies dans le SI. Une même attestation employeur peut comporter plusieurs périodes.

## 5. A compter de 2018, la DSN va permettre l'acquisition directe des données nécessaires à la gestion des droits

# 1. Contexte et enjeux

Principaux paliers de la trajectoire de baisse de charges ( vision nationale)

.....

## ***Les facteurs de baisse de charge pour l'année 2017***

- 1. Dès le T1 2017, une baisse de charges estimée à 10% est confirmée. Elle s'appuie sur :**
  - La suppression de l'EID
  - La mise en place de l'accueil sur rendez-vous l'après-midi (diminution de la charge ARC indemnisation).
  - Le 1<sup>er</sup> palier d'automatisation de la DAL
  
- 2. Avril 2017, 100% des AE sont externalisées et saisies par le prestataire**
  - Gain sur le temps de saisie
  - Impact sur le taux de liquidation automatique
  
- 3. Octobre 2017, la dématérialisation de 90% des DAL est effective.**
  - Le niveau d'automatisation s'établit à 50% de l'ensemble des décisions.

## ***Les facteurs facilitant les paliers de baisse de charge***

- La livraison des améliorations liées à la GED (tout au long de l'année 2017)
- Le déploiement des doubles écrans (mars 2017)
- La montée en charge de la proactivité sur les questions de gestion des droits
- La livraison du module pilotage des attentes pour les managers (début 2017)

# 1. Contexte et enjeux

## Éléments d'évolution qualitative de l'activité Indemnisation (1/2)

Des conseillers en charge de la gestion des droits mobilisés plus fortement sur les dossiers complexes et la relation de conseil

### L'évolution du métier dans un contexte de dématérialisation et d'automatisation

- ✓ Gestion et suivi du dossier à partir de données installées par différents flux
- ✓ Traitement des attentes liées à la dématérialisation et à l'automatisation
- ✓ Analyse technique et réglementaire pour expliquer une décision liquidée automatiquement

- Renforcer les compétences des conseillers GDD via les formations, le tutorat.
- Renforcer la maîtrise du processus d'automatisation du SI (y compris la GED)

### L'évolution du métier au service de la personnalisation de la relation et de la satisfaction du DE

- ✓ Personnaliser la relation avec le DE pour lui apporter les informations en lien avec sa situation quelle que soit son évolution et choisir le canal de communication le plus adapté. Dans ce contexte est prise en compte l'activité de traitement des mails.
- ✓ Anticiper les besoins et les difficultés du DE pour engager les solutions adaptées à sa situation

- Accompagner les conseillers dans la mise en œuvre de la proactivité
- Renforcer la qualité des informations délivrées et le conseil quel que soit le canal utilisé
- Consolider les connaissances sur l'utilisation des différents canaux de délivrance de l'information

# 1. Contexte et enjeux

## Eléments d'évolution qualitative de l'activité Indemnisation (2/2)

.....

### 1. Le renforcement de la proactivité

- ❑ La dématérialisation de l'inscription et de la demande d'allocations représente l'occasion de la gestion des droits à travers :
  - > un traitement de bout en bout du même dossier par un même conseiller GDD
  - > l'utilisation du temps libéré par la liquidation automatique d'une partie des dossiers pour développer une approche proactive vis-à-vis des demandeurs d'emploi. Cette proactivité permet d'apporter, par anticipation, des réponses fiables et personnalisées aux demandeurs d'emploi, en particulier sur des sujets comme la notification d'un trop-perçu, qui peut être un motif d'insatisfaction ou comme l'explication des règles de calcul qui de part leur complexité peuvent être source d'incompréhension.

### 2. Une activité de traitement de la DAL qui se recentre sur les cas complexes

- ❑ La mise en place de NPDE a permis d'atteindre un premier palier de dématérialisation. A ce jour, les DAL liées à une inscription sont dématérialisées. En cible, à fin 2017, toutes les demandes d'allocation (y compris hors contexte d'inscription) seront dématérialisées. De plus, la performance du Moteur d'Analyse du Dossier Unique MADU sera améliorée pour permettre d'augmenter le taux d'automatisation pour les dossiers les plus simples. Ainsi, la liquidation automatique sera possible, fin 2017, dès lors que le dossier est complet et qu'il n'existe pas de blocage.

# 1. Contexte et enjeux

En synthèse, *une activité Indemnisation qui évolue en contenu et en volume*

---

L'activité indemnisation est une activité essentielle au sein de Pôle emploi, qui évolue par la spécialisation et le renforcement des compétences. Elle nécessite néanmoins de mobiliser moins de ressources. Un accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences a été négocié, notamment, pour accompagner ces évolutions et les transitions professionnelles qui en découlent .



## 2. La méthode

### 1. Estimation des évolutions de charge à fin 2017 sur l'activité indemnisation

L'ensemble des activités indemnisation a été valorisé à la maille trimestrielle avec une référence à l'année 2015: liquidation des demandes d'allocation, enregistrement des AE, contribution à l'accueil physique (hors AZLA et AIC) et téléphonique, contribution aux réponses aux mail.net, PRV, autres.

Des travaux destinés à estimer l'évolution (diminution mais aussi augmentation ) de la charge entre 2015 et 2017 ont été réalisés sur la base :

- Des prévisions de développement SI permettant d'améliorer le taux d'automatisation du traitement des DAL
- De la modélisation des impacts de l'externalisation de l'enregistrement des attestations employeur sur la charge des conseillers
- Des impacts liés au renforcement de la proactivité sur les questions d'indemnisation et à l'augmentation des échanges par mails

### 2. Validation des estimations en agences en mai 2016

Des visites dans une dizaine d'agences de deux régions ont permis de valider les référentiels et de sécuriser les hypothèses d'évolution de la charge, d'identifier les leviers opérationnels permettant de sécuriser la trajectoire et d'anticiper les modalités de déploiement et les besoins en accompagnement du réseau.

### 3. Afin d'adapter les hypothèses de baisse de charges nationales aux réalités locales, un travail d'analyse agence par agence a été réalisé au 4ème trimestre 2016. L'ensemble des grandes évolutions ayant un impact sur l'activité indemnisation a été analysé avec les managers. La démarche a associé, en appui des ELD, les expertises Opérations et RH des fonctions support et permis de tenir compte de :

- La typologie des DAL : le taux d'automatisation varie notamment selon la part des rejets/reprises
- Le flux des agences notamment dans les QPV, via l'estimation de l'ARC-i, et la part de mail. net traités par les conseillers GDD
- Le niveau de recours à des plateformes centralisées pour l'enregistrement des AE
- La part des frontaliers dont l'enregistrement des AE n'est pas couvert par la trajectoire d'externalisation

Les résultats des travaux préparatoires complémentaires réalisés par les établissements sont présentés dans la partie suivante du document.

### 3. Déclinaison dans l'établissement

#### 3.1 Les résultats des travaux préparatoires dans l'établissement

##### ➤ La baisse de charge annuelle pour la réalisation des activités indemnisation

1. le volume de JOURS nécessaires en 2015 pour assurer l'activité de production indemnisation correspond à J1.

**J1**  
81 583 Jours consacrés à l'activité  
indemnisation en 2015

2. La projection du besoin en jours en cohérence avec les estimations de baisse de charges correspond à J2 .

**J2**  
40 792 jours en année pleine à compter de 2018  
(1ère estimation)

3. Un travail d'analyse complémentaire a permis de confronter cette estimation aux réalités opérationnelles en prenant en compte les spécificités locales en particulier :

- Les contraintes de continuité de service nécessitant d'établir un seuil minimal de conseillers en charge de la gestion des droits (seuil non pris en compte dans la méthode présentée en page 13).
- Les agences en tension sur l'activité GDD mobilisant des heures supplémentaires avant la trajectoire ou le regard sur les mutualisations mises en œuvre
- Typologie des agents en fonction de leur expérience et de leur formation .

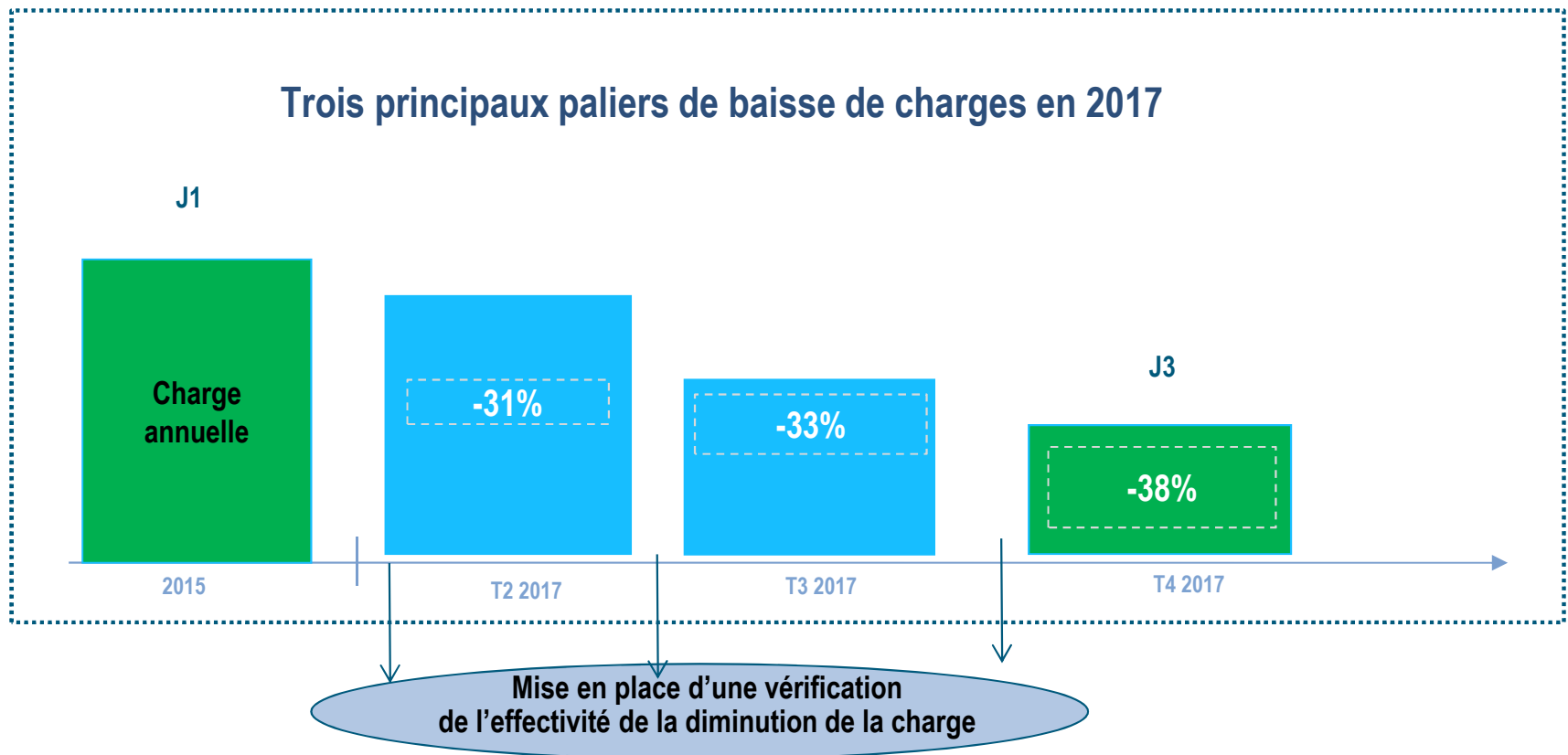
Estimation  
ajustée  
2018

**J 3**  
50 903 jours en année pleine à compter de 2018

### 3. Déclinaison dans l'établissement

#### 3.1 Les résultats des travaux préparatoires dans l'établissement (suite).....

Ces travaux préparatoires ont permis de projeter une baisse de charges à horizon fin 2017 de **38%** pour notre établissement, répartie par trimestre de la façon suivante:



### 3. Déclinaison dans l'établissement

#### 3.2 le dispositif de vérification de l'effectivité de la diminution de la charge

✓ Afin de s'assurer de la baisse effective des charges deux vérifications (avril, octobre), articulée avec les paliers prévisionnels de baisse de charge seront mises en place. Le résultat de ces vérifications, conjointement menées par le national et les établissements, conditionneront la mise en œuvre des opérations de redéploiement de ressources

1. Une première **vérification sera réalisée par le national sur la base** :

- D'indicateurs de contrôle (exemples ci-contre) déclinés à la maille agence, consolidés par DT et pour l'établissement.
- De visites dans des agences représentatives pour enrichir les analyses.

2. L'établissement déclinera ensuite l'analyse, dans le cadre d'un dialogue managérial à la maille agence, pour s'assurer de la réalité du palier de charge et :

- Valider la poursuite de la trajectoire : arrêt de la planification, envoi en formation ...
- Ou décaler la trajectoire tout en mettant en place les actions correctives utiles.

Situation fin T1 2017		Direction territoriale [exemple de DT]		Préconisation : Poursuite de la trajectoire	
		Attendu	Réel		
1	Taux de décisions automatiques	30%	28%		RAS
2	Taux d'externalisation des AE	100%	92%		2 agences ne numérisent pas systématiquement les AE reçues papier
3	ARC-indem <i>En plages / semaine</i>				RAS
4	Évolution 3949 et mail.net <i>en nombre de contacts</i>				Hausse du flux liée à une intégration incomplète du socle commun
5	Flux sortants (mail et téléphone) <i>en minutes / DAL</i>				Renforcement des consignes de proactivité à prévoir
6	ICT 7	93%	92%		RAS
7	ICT 9	90%	88%		Processus de pilotage à améliorer
Points clés des visites terrain : niveau de maîtrise du pilotage du processus indemnisation à sécuriser					
Baisse de charge fin T1 2017		-22%	-20%		Nombre de conseillers concernés par un plan de formation sur la période à venir : 120

Illustration

## 3. Déclinaison dans l'établissement

### 3.3 le plan d'actions

#### 3.3.1 Etat des lieux et projection des besoins en ressources indemnisation

Profil agents	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017*	% d'évolution
<i>agents réalisant les activités GDD uniquement</i>	511	457	-10,6 %
<i>agents réalisant les activités GDD et des activités de placement</i>	236	10	-95,8%
<i>autres agents participant aux activités GDD</i>	36	0	100 %

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels.

- L'état des lieux des ressources a permis de constater que l'activité indemnisation n'est pas portée uniquement par des conseillers en charge principalement de cette activité. D'autres types d'agents y contribuent : des agents bi-compétents dont l'activité principale est l'accompagnement, parfois des managers ou des RRA, mais aussi des agents travaillant au sein des Pôle Appui Gestion.
- A l'horizon fin 2017, seuls les conseillers GDD ou bi compétents maintenus pour nécessité de service interviendront sur le champ de l'indemnisation.

## 3. Déclinaison dans l'établissement

### 3.3 le plan d'actions

---

#### 3.3.2. Le redéploiement des ressources

- Pour ajuster les ressources GDD aux besoins de l'établissement en priorisant la réallocation progressive de ressources sur l'activité suivi /accompagnement et tout en garantissant la qualité de service sur l'indemnisation, les **leviers RH** suivants seront utilisés :

Les chiffres indiqués ci-dessous sont des estimations d'effectifs concernés :

- Départs en retraite estimés à : **30 agents**
- Recentrage sur leur activité cœur de métier des autres agents participant aux activités GDD (management, accompagnement, appui) : **262 agents**
- Arrêt des planifications des bi – compétents accompagnement (sauf nécessité de service) : **95,8% de la population indiquée page précédente**
- Organisation, sur la base du volontariat, des transitions professionnelles pour les bi-compétents GDD, les conseillers GDD et si nécessité de service des bi- compétents accompagnement : **Leur nombre sera identifié à l'issue de la campagne des EP**

## 3. Déclinaison dans établissement

### 3.3 le plan d'actions

---

- **L'accompagnement des transitions professionnelles (cf. accord GPEC présenté au CE Grand Est lors de la séance du 13 décembre 2016) :** La campagne EP (qui va permettre d'identifier les agents volontaires) : entre février et avril 2017 sera le lieu d'échanges approfondis et systématiques avec les agents concernés, sur leur souhait d'évolution et sur les modalités d'accompagnement de leur projet professionnel .
- Les entretiens RH : mobilisation de l'offre de service RH de la région et des dispositions de la CCN, ainsi que des modalités spécifiques d'accompagnement des transitions professionnelles, qui aboutit à un engagement formalisé pour les volontaires à une transition professionnelle
- Les actions de formation personnalisée sur la base des parcours de formation de référence\* par emploi : sur la base des travaux préparatoires, le programme pluriannuel de formation prévoit la mise en place de parcours de mobilité professionnelle pour une volumétrie globale de 4158 jours de formation . Cette volumétrie est susceptible d'évoluer à l'issue de la campagne EP/EPA 2017 et des entretiens RH de formalisation des démarches de transition professionnelle. Dans la réalisation des parcours de formation, seront priorisés en terme de programmation les 5 modules suivants :
  - > S'approprier les techniques de l'entretien conseil
  - > Gérer les alertes dans le cadre de NPDE
  - > Analyser son portefeuille de DE
  - > Mobiliser les prestations
  - > Conseiller le DE sur les techniques de recherche d'emploi

\* Les parcours de formation de référence figurent en annexe du présent document

### 3.3 le plan d'actions

---

➤ **L'accompagnement des transitions professionnelles (cf. accord GPEC présenté au CE Grand Est dans la séance du 13 décembre 2016) :**

• **Le tutorat :**

Dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2017, en articulation avec la campagne EPA/EP, nous procéderons à l'actualisation de la ressource tutorale régionale (site par site) afin d'identifier les besoins complémentaires au regard de la ressource existante. Cette démarche s'inscrira en conformité avec la procédure de labellisation nationale précisée dans l'accord GPEC. Les tuteurs seront identifiés sur la base du volontariat et devront justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans l'activité visée par l'action de professionnalisation.

Des formations de nouveaux tuteurs sont mises en place dans le cadre du plan de formation 2017 (8 sessions prévues à ce jour) et planifiées dès le 2<sup>ème</sup> trimestre 2017. Des échanges de pratique à destinations des tuteurs sont organisés (avec le CIDC) en avril et novembre 2017 afin de sécuriser la montée en charge de cette pratique.

Les tuteurs disposent d'un temps dédié à l'exercice de cette activité clairement identifié au planning.

• **L'accord GPEC prévoit un accompagnement financier à la réalisation des transitions professionnelles :**

- Une prime de 700 euros brut est versée aux agents « bi-compétents » au sens de l'accord GPEC amenés à se spécialiser sur des activités de gestion de droits ou sur des activités de suivi/ accompagnement. Cette prime est versée à l'issue de la campagne EP soit en mai 2017 (par exception à ce principe les salariés à qui il serait demandé au titre des nécessités du service de maintenir ou d'acquérir cette « bi-compétence » bénéficient également de cette prime).

## 3. Déclinaison dans établissement

### 3.3 le plan d'actions

---

- **L'accompagnement des transitions professionnelles (cf. accord GPEC présenté au CE Grand Est dans la séance du 13 décembre 2016) :**
- Une prime de 1400 euros brut est versée aux salariés s'inscrivant dans une transition professionnelle telle que définie dans l'article 5,2 de l'accord GPEC. Cette prime est versée en deux fois : 50 % à l'issue du troisième mois qui suit l'entretien dans lequel l'engagement dans une trajectoire professionnelle aura été acté; 50 % à l'issue de la période de formation d'accompagnement au parcours et au plus tard 12 mois après le 1<sup>er</sup> versement (Par exception, et dans des agences où les nécessités de service le justifierait, cette prime peut être versée à des agents volontaires réalisant une transition professionnelle vers une activité en décroissance au sens de l'accord GPEC). A noter que cette prime n'est cumulable que pour moitié avec la prime concernant les « bi-compétents » mentionnée plus haut.
  - Une évolution salariale a minima d'un montant de 10 points est garantie pour les agents de droit privé s'inscrivant dans une transition professionnelle, sous forme de relèvement de traitement lors du processus promotion suivant la troisième année de leur engagement. Pour les agents de droit public, un avancement accéléré ou un accès à la carrière exceptionnelle sera proposé sous les mêmes délais à ceux qui dans la période n'auraient pas bénéficiés de ce type d'avantage de carrière.
  - La commission de suivi : **première réunion le 9 mars 2017**

## 3. Déclinaison dans établissement

### 3.3 le plan d'actions

---

#### La conduite du changement mis en place dans notre région :

- Information en mode projet sur le projet GPEC / Trajectoire GDD des collectifs agence par les DAPE en réunion de service les 10 ou 17/11/2016
- Séminaire DAPE du 9 décembre 2016
- L'accompagnement des ELD dans le travail préparatoire ainsi que dans la mise en œuvre
- La campagne EP (qui va permettre de définir les agents volontaires ) : entre février et avril 2017 sera le lieu d'échange approfondi et systématique avec les agents concernés par les domaines d'activités en décroissance, sur leur souhait d'évolution et sur les modalités d'accompagnement de leur projet professionnel .

### 3.3 le plan d'actions

---

#### Mise en place d'une équipe projet pour accompagnement le changement :

- ❖ Mise en place de groupes d'écoute d'agents GDD et bi compétents) à compter de décembre 2016 :
  - 2 premiers groupes d'une douzaine d'agents volontaires programmés le 13/12/2016
    - Animés par un DT
      - Objectif : informer sur l'évolution du métier de gestion des droits, du renforcement du nombre de conseillers en accompagnement dans le cadre de l'accord GPEC et écouter les agents sur la façon dont ils perçoivent les évolutions métiers et leurs impacts sur la ressource GDD
  
- ❖ Mise en place de groupe de réflexion ELD
  - Programmation de janvier à novembre 2017
  - Animation prise en charge par chaque DT
  - Groupe en ELD constitué mixant les territoires
  - Objectif : Accompagner les ELD dans la gestion de la transition professionnelle : management, organisation, gestion de l'accueil, ESA, portefeuille, CEP, campagne EP / EPA- février, rôle du DT dans l'accompagnement des ELD,..., parcours de formation, tutorat, accompagnement individuel ....Et grands points de l'accord GPEC

## 3. Déclinaison de l'établissement

### 3.3 le plan d'actions

---

#### 3.3.3. L'accompagnement de l'évolution qualitative de l'activité Indemnisation

- Afin d'améliorer encore la satisfaction des demandeurs d'emploi et d'outiller les conseillers notamment sur la proactivité, un séminaire national ICT9 s'est tenu cet été. Ce plan d'action se poursuit avec des ateliers dans chaque agence à destination des conseillers GDD sur les thématiques suivantes :
  - La proactivité : ateliers ICT09 et 05 en lien avec les attitudes de service
  - Gérer rigoureusement les attentes : ateliers ELD et un guide national accompagné
  - Maîtriser et optimiser la GED. A ce titre, des évolutions sont en cours pour faciliter le travail des conseillers : réappropriations dans le cadre de l'AOSI à destination des RRA pour accompagnement auprès des collaborateurs . L'équipement est en cours en double écran pour les GDD.
  
- Formation :

La région a inscrit à son programme de formation 2017-2018 des actions de perfectionnement en matière de gestion des droits. Il s'agit notamment de **3 206 heures** dans le cadre des besoins détectés en EPA et de **9 660 heures** dans le cadre des chantiers pôle emploi 2020 et **29 106 heures en 2017-2018** dans le cadre des parcours de professionnalisation selon une première estimation , qui sera révisée suite à la campagne des EP.

## 4. Les grands principes de la démarche

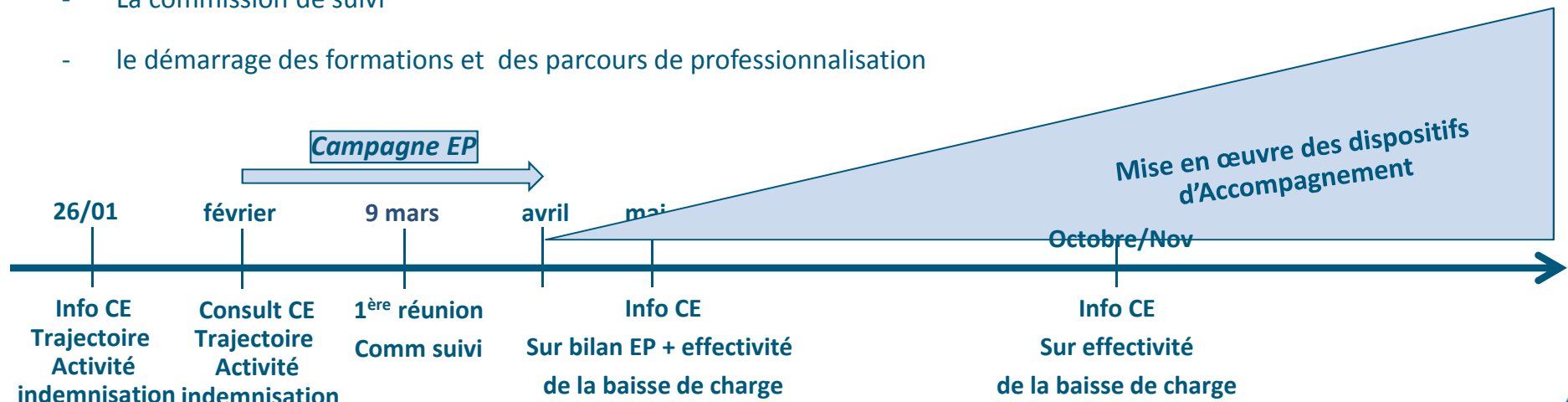
---

- **Anticipation, Progressivité , Voluntariat, Transparence, Vérification de l'effectivité de la baisse de charge, Adaptation du plan de formation**
- Dès à présent, grâce aux évolutions portées par NPDE, à la réduction du temps consacré à l'accueil indemnisation et en **anticipation de la généralisation de la DSN**, les bi-compétents placement ont vocation à se spécialiser sur l'accompagnement. Hormis dans la situation d'agences de petite taille qui nécessiterait de garder cette souplesse.
- Le dispositif de réallocation des ressources sera **progressif** conditionné à la fois à l'effectivité des baisses de charge projetées mais également au maintien du taux de 1er paiement dans les délais et du taux de satisfaction des demandeurs d'emploi sur la qualité de l'information délivrée. A ces conditions, et au regard du **voluntariat** exprimé par les agents dans le cadre de la campagne d'Entretien Professionnel, les actions d'accompagnement seront mises en œuvre.
- Les évolutions de ressources sont présentées agence par agence , dans la transparence, et adaptées aux réalités et spécificités locales.
- Le rythme et l'ampleur de la réallocation d'une partie des ressources vers l'accompagnement sera ajusté au regard de la **vérification de l'effectivité de la baisse de charge** envisagée sur l'activité indemnisation.
- A chaque palier prévisionnel de baisse de charge, une analyse permettra de vérifier la concrétisation des évolutions SI en gains de temps et la bonne maîtrise des indicateurs de qualité de service. Le constat favorable permettra de déclencher le redéploiement des ressources et le départ en formation des personnels concernés en vertu de **l'adaptation du plan de formation**, ainsi que le démarrage des parcours de professionnalisation.

## 5. Planning et Suivi

*Dispositif de suivi de la trajectoire d'évolution de l'activité indemnisation*

1. Mise en place de la commission régionale de suivi de l'accord GPEC le 9 mars avec les organisations syndicales signataires de l'accord GPEC et les organisations syndicales représentatives au niveau de l'établissement.
2. Information et consultation du CE sur la trajectoire d'évolution de l'activité indemnisation
2. Information du CE aux deux étapes de vérification de l'effectivité de la baisse de charge
3. Calendrier prévisionnel de synthèse qui fait apparaître, notamment :
  - les étapes de baisse de charges
  - les entretiens professionnels
  - Les dates des CE
  - La commission de suivi
  - le démarrage des formations et des parcours de professionnalisation



## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : BAS RHIN

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
STRASBOURG ESPLANADE	9	6	-33,3%						
STRASBOURG PONT MATTHIS	9	6	-33,3%	1	0	-100%			
LINGOLSHEIM	11	6	-45,5%						
HAGUENAU	15	8	-46,7%	1	0	-100%			
MOLSHEIM	11	7	-36,4%						
SAVERNE	10	6	-40,0%						
SELESTAT	15	10	-33,3%	1	0	-100%			
WISSEMBOURG	7	4	-42,9%	1	0	-100%			
SCHILTIGHEIM GENERAL DE GA	16	9	-43,8%	2	0	-100%			
STRASBOURG MEINAU	15	10	-33,3%	1	0	-100%			
STRASBOURG HAUTEPIERRE	10	7	-30,0%	1	0	-100%			

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : HAUT RHIN

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
MULHOUSE VERRIERS	11	6	-45,5%				1	0	-100%
MULHOUSE DROUOT	12	8	-33,3%	2	0	-100%	4	0	-100%
COLMAR EUROPE	11	6	-45,5%	4	0	-100%			
GUEBWILLER	8	5	-37,5%	3	0	-100%	1	0	-100%
MULHOUSE PORTE DE BALE	4	7	75,0%	8	0	-100%	1	0	-100%
SAINT LOUIS	7	5	-28,6%						
THANN	7	5	-28,6%						
MULHOUSE-NORD	8	6	-25,0%	4	0	-100%			
COLMAR LACARRE	9	7	-22,2%	3	0	-100%	2	0	-100%
ALTKIRCH	8	5	-37,5%				1	0	-100%

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : HAUTE MARNE

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
CHAUMONT FOCH	6	4	-33,3%						
SAINT DIZIER	8	6	-25,0%						
APE LANGRES	2	2	0,0%	1	1	0%			

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : MARNE

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
REIMS BEZANNES	11	7	-36,4%						
REIMS JEANNE D ARC	7	7	0,0%	3	0	-100%			
SEZANNE	2	2	0,0%	4	2	-50%			
REIMS LA NEUVILLETTE	11	8	-27,3%	1	0	-100%			
EPERNAY	9	7	-22,2%	3	0	-100%	1	0	-100%
REIMS MONT D ARENE	8	6	-25,0%	4	0	-100%			
VITRY LE FRANCOIS	4	4	0,0%						
CHALONS EN CHAMPAGNE	8	9	12,5%	10	0	-100%	1	0	-100%

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : ARDENNES

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
CHARLEVILLE MONTJOLY	9	8	-11,1%	2	0	-100%			
CHARLEVILLE VAL DE VENCE	4	7	75,0%	6	0	-100%	1	0	-100%
RETHEL	4	4	0,0%	2	0	-100%	2	0	-100%
REVIN	3	3	0,0%	1	1	0%			
SEDAN	4	7	75,0%	6	0	-100%			

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : AUBE

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
TROYES LANGEVIN	7	9	28,6%	4	0	-100%	1	0	-100%
TROYES COPAINVILLE	7	9	28,6%	4	0	-100%			
ROMILLY SUR SEINE	5	4	-20,0%	1	1	0%	1	0	-100%
BAR SUR AUBE	2	3	50,0%	2	0	-100%			
TROYES ROMAND ROLLAND	8	8	0,0%	6	0	-100%			

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projection par agence

.....

### DEPARTEMENT : VOSGES

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
EPINAL DUTAC	5	5	0,0%	5	0	-100%			
REMIREMONT	7	8	14,3%	5	0	-100%	1	0	-100%
SAINT DIE	3	7	133,3%	7	0	-100%	3	0	-100%
NEUFCHATEAU	4	5	25,0%	3	0	-100%	2	0	-100%
GERARDMER	2	2	0,0%	0	1				
EPINAL VOIVRE	8	5	-37,5%	3	0	-100%			

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projet

Projection par agence

### DEPARTEMENT : MEURTHE ET MOSELLE

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
NANCY MAJORELLE	8	10	25,0%	6	0	-100%			
NANCY GENTILLY	0	5		6	1	-83%	1	0	-100%
PONT A MOUSSON	2	4	100,0%	5	0	-100%			
TOUL	6	4	-33,3%	3	1	-67%	1	0	-100%
NANCY CRISTALLERIE	6	7	16,7%	1	0	-100%	1	0	-100%
VANDOEUVRE LES NANCY	8	4	-50,0%				1	0	-100%
BRIEY-JARNY	6	5	-16,7%	2	0	-100%			
LONGWY-VILLERUPT	5	6	20,0%	5	0	-100%			
LUNEVILLE	5	4	-20,0%	9	0	-100%			
NANCY SAINT THIEBAUT	7	5	-28,6%	1	0	-100%			

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

Projection par agence

DEPARTEMENT : MEUSE

Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
BAR LE DUC	6	7	16,7%	5	0	-100%	1	0	-100%
VERDUN	7	7	0,0%	1	0	-100%	1	0	-100%
COMMERCY	2	3	50,0%	3	1	-67%	1	0	-100%

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

# 6. Annexes

Projet

Projection par agence

DEPARTEMENT : MOSELLE

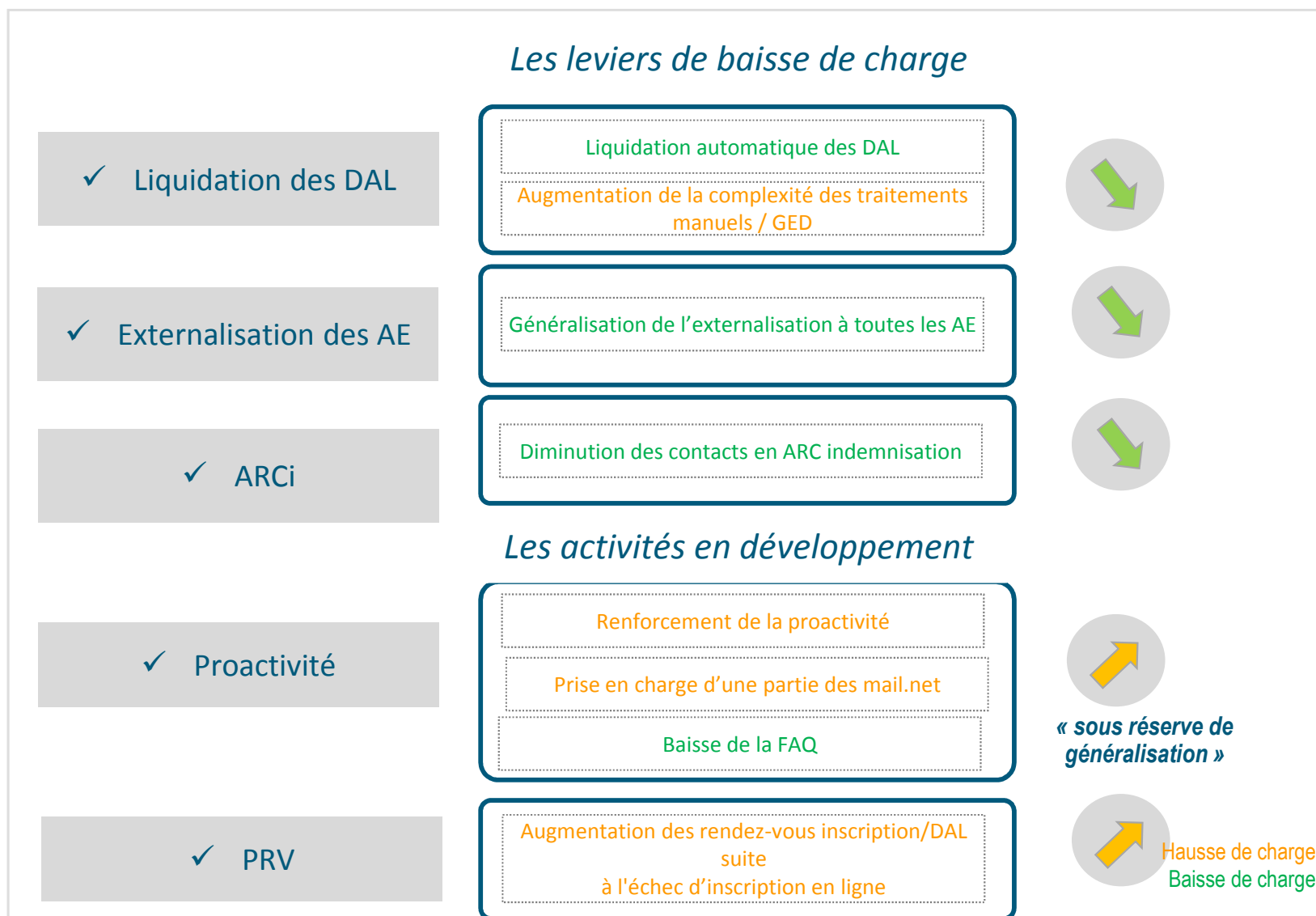
Agence	agents réalisant les activités GDD uniquement			agents réalisant des activités GDD et des activités de placement			autres agents participant aux activités GDD		
	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution	Effectifs régionaux à octobre 2016	Effectifs cible estimés à fin 2017 *	% d'évolution
FORBACH VILLE HAUTE	6	6	0,0%	7	1	-86%			
METZ BLIDA	5	6	20,0%	4	0	-100%			
CREUTZWALD	2	6	200,0%	5	0	-100%	4	0	-100%
THIONVILLE BEAUREGARD	5	7	40,0%	4	0	-100%			
FORBACH CARREFOUR EUROPE	4	6	50,0%	4	0	-100%			
METZ TAISON	7	6	-14,3%	1	0	-100%			
SARREBOURG	6	6	0,0%	5	0	-100%			
SARREGUEMINES	8	8	0,0%	7	0	-100%			
MANOM	3	6	100,0%	6	0	-100%			
METZ SEBASTOPOL	6	7	16,7%	4	0	-100%	1	0	-100%
SAINT-AVOLD	4	7	75,0%	7	0	-100%			
MONTIGNY LES METZ	6	5	-16,7%	3	0	-100%			
HAYANGE	7	7	0,0%	7	0	-100%			
HAGONDANGE	3	8	166,7%	10	0	-100%	1	0	-100%

\* L'atteinte de la cible à fin 2017 est en partie conditionnée par les conclusions des Entretiens Professionnels

## 6. Annexes

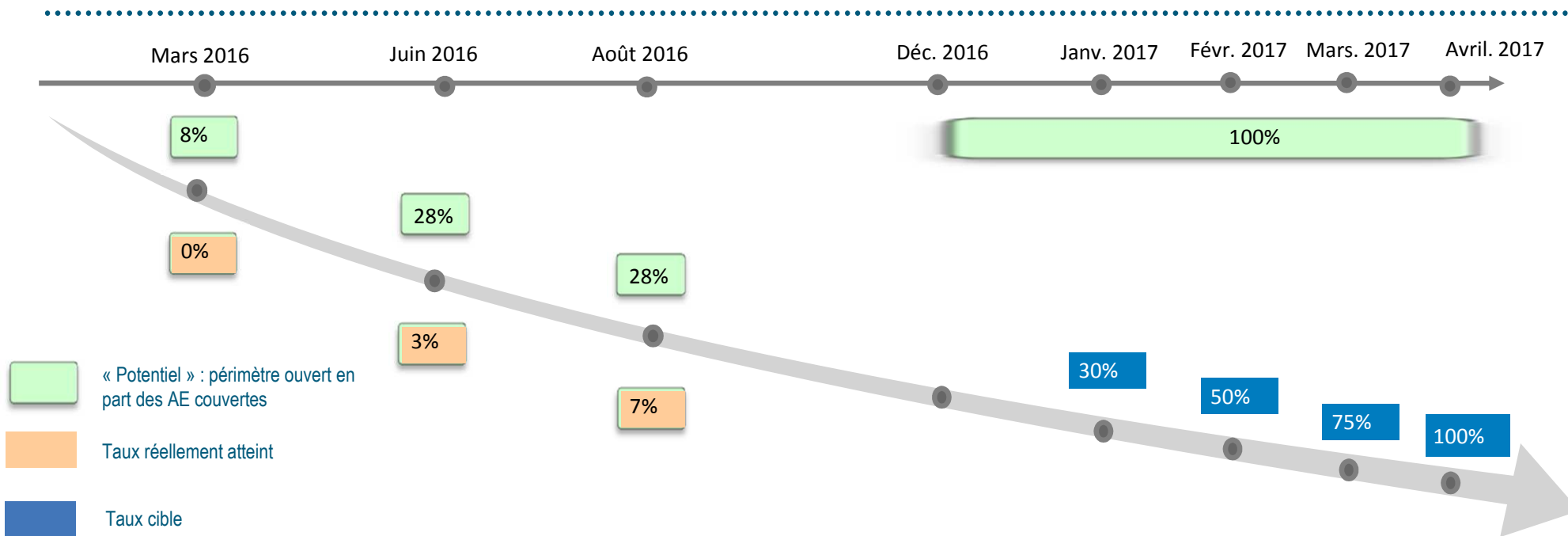
Les éléments principaux de la trajectoire de charge

Dès le 1<sup>er</sup> semestre 2016 avec l'installation de l'accueil rénové une baisse de charge a été constatée. Avec la montée en puissance de NPDE, la tendance se confirme et devrait s'accroître sous l'effet de :



# 6. Annexes

## Les éléments principaux de la trajectoire de charge - la trajectoire d'externalisation des AE



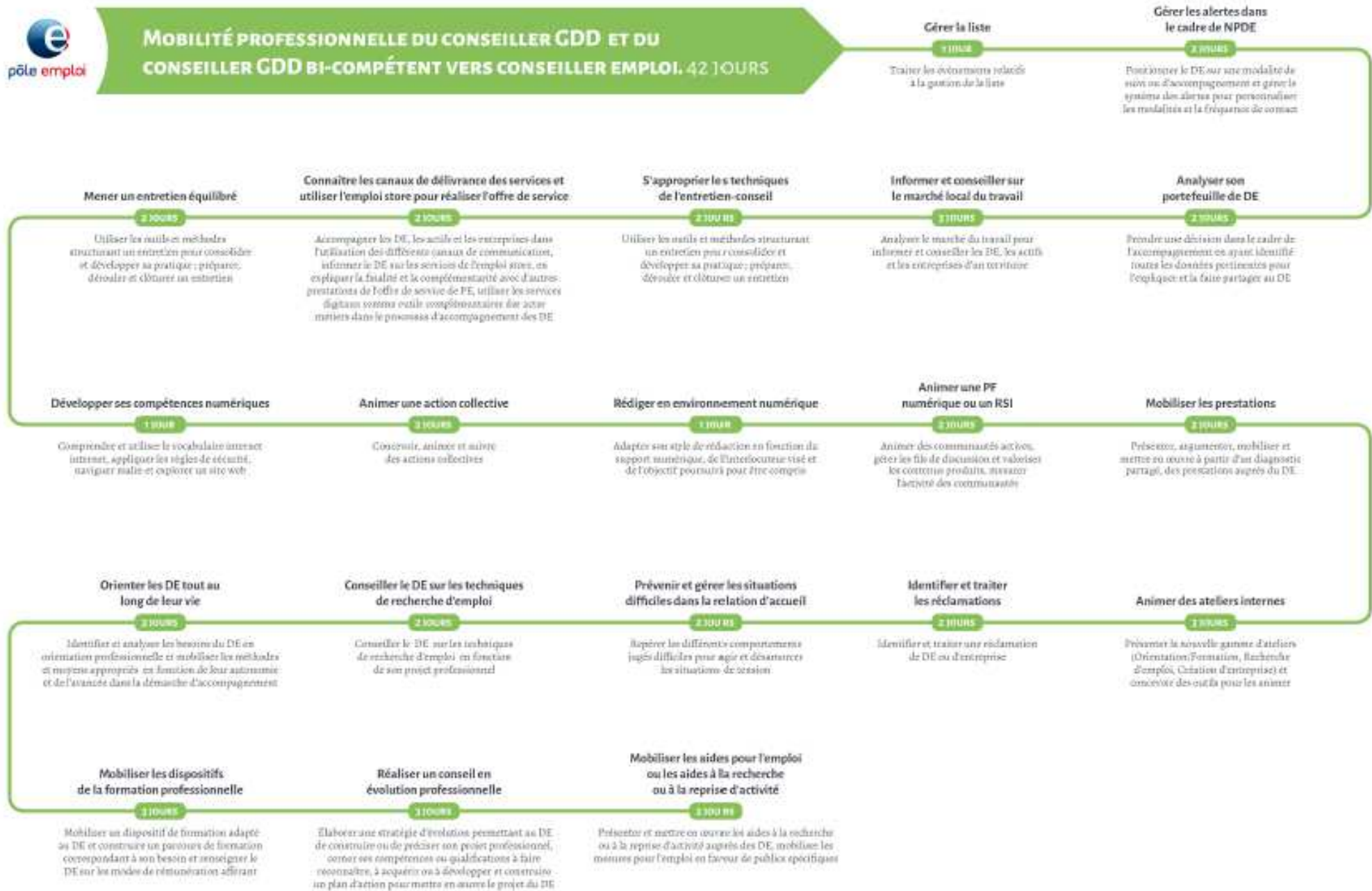
**Périmètre d'ouverture du service**

16 SI1	16 SI2	16 SI3 et 4	S2 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Externalisation des AE isolées hors AE ETT et situations particulières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Externalisation des AE accompagnant une DAL « NPDE » (contexte d'inscription) tous canaux de réception de l'AE et AE isolées de 2 situations particulières*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraisons SI permettant l'externalisation des AE ETT (isolées et accompagnant une DAL)</li> <li>Livraison SI permettant l'externalisation du reste des AE isolées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Généralisation de la DSN : montée en charge de la dématérialisation de l'ensemble des AE</li> </ul>

\*AE comportant VRP, journaliste, personnel navigant de l'aviation civile, bucheron, tâcheron, agents rémunérés à la commission  
 AE ouvriers dockers

# 6. Annexes

## Les parcours de formation de référence



## 6. Annexes

## Les parcours de formation de référence


**PARCOURS DE FORMATION DES CONSEILLERS GDD SUR LE RENFORCEMENT DE LEUR EXPERTISE ET L'ÉVOLUTION DE LEUR MÉTIER. 12 JOURS**
**Gérer les attentes dans le cadre de NPDE**
**2 JOURS**

Analyser et traiter toutes les attentes en fonction de l'analyse du dossier d'indemnisation. Assurer une gestion fluide des attentes pour garantir la continuité de paiement. Expliciter au DE les décisions résultant du traitement de l'attente.

**Faire preuve de proactivité dans la relation de service auprès du DE sur le registre de l'indemnisation**
**3 JOURS**

Prendre l'initiative du contact avec le DE pour expliciter une décision, anticiper par une information ou un conseil les conséquences d'un choix relatif à son projet professionnel sur son indemnisation ou éviter une réclamation

**Mener un entretien équilibré**
**2 JOURS**

Utiliser les outils et méthodes structurant un entretien pour consolider et développer sa pratique ; préparer, dérouler et clôturer un entretien

**Rédiger en environnement numérique**
**1 JOUR**

Adapter son style de rédaction en fonction du support numérique, de l'interlocuteur visé et de l'objectif poursuivi, pour être compris

**Développer ses compétences numériques**
**1 JOUR**

Comprendre et utiliser le vocabulaire internet, appliquer les règles de sécurité, naviguer malin et explorer un site web

**Analyser le montant de l'allocation quelque soit la réglementation applicable**
**1/2 JOUR**

Expliquer au DE les modalités de calcul du montant de son allocation ou répondre à une réclamation, identifier les différences entre résultats du simulateur de calcul et la notification de droits

**Maîtriser les éléments influant sur le point de départ de l'indemnisation d'un demandeur d'emploi quelque soit la réglementation applicable**
**1/2 JOUR**

Vérifier la bonne application du point de départ de l'indemnisation. Expliquer et répondre à une réclamation d'un DE. Conforter sa capacité à déterminer l'application du point de départ dans tous types de situations

**Maîtriser le traitement des attestations employeur hors périmètre**
**1/2 JOUR**

Appliquer le processus de traitement des attestations employeur hors périmètre

**Maîtriser les interactions entre formation des DE et modalités d'indemnisation**
**1/2 JOUR**

Informez le demandeur d'emploi sur le mode de rémunération / d'allocation des stagiaires de la formation professionnelle, informez le demandeur d'emploi sur les différentes aides associées à la formation

**Maîtriser le processus d'étanchéité des flux financiers entre secteur public et secteur privé**
**1/2 JOUR**

Traiter des dossiers « complexes » en présence d'AE « secteur public ». Traiter les dossiers des fonctionnaires en disponibilité

**Maîtriser la gestion des divers événements survenus en cours d'indemnisation d'un DE**
**1/2 JOUR**

Expliciter au DE l'incidence du traitement de différents événements sur la gestion de son dossier et de son indemnisation