

Comité de coordination régionale

17 janvier 2017

Invités présents

Jean-Pierre ANTOINE	UD CGT
Jacques RAULINE	UD CFE-CGC
Monique COATMEUR	Carrières Quimper / Secours catholique
Jean MINIAC	SNC Vannes
Jean-Yves BORDENAVE	CFE-CGC 56
Jean CASTEL	SNC Rennes
Bernard GOUEDIC	MNCP 29
Alain BLANCHOT	MNCP 29
Régis LEBLOND	FO
Charles AUVET	Carrières Brest
Dominique BERNARD	UD CFTC
Alain GALLIENNE	MNCP Vannes
Jean DESJOYEUX	Cadr'Action 29
Youen PERON	UD-CGT 22
Pol HUELLOU	UD-CGT 22
Jean-Pierre THEILLIER	AC TREGOR
Pierre DURAND	SEB 35
Anne VILBOUX	SEB 35
Bruno EVEN	SEB 35
Carolane BOUDESOCQUE	TANDEM, Un parrain pour l'emploi
Anaële ROUPSARD	TANDEM, Un parrain pour l'emploi

Pôle emploi Bretagne

Philippe SIEBERT	Directeur
Nicolas DRAUT	Directeur Stratégie et des Relations Extérieures
Dominique BOHEAS	Adjointe DSRE
Nathalie LILLO	Médiatrice
Christine DUBOIS-BROUTIN	Directrice Territoriale Adjointe 56
Rozenn BERNARD	Directrice Territoriale Adjointe 35
Rachid DRIF	Directeur Territorial 29
Astrid COMBEMOREL	Directrice Territoriale 22
Anne BELLEGOU	Chargée de Mission DDO
Françoise LEROY	Assistante DSRE

Ordre du jour

- Introduction par le Directeur Régional de Pôle emploi Bretagne, Monsieur Philippe SIEBERT et tour de table
- Bilan 2016 des travaux menés dans les comités départementaux de liaison
- Plan 500 000 formations
- Semaine de l'emploi maritime
- Bilan 2016 du service Médiation en Bretagne

Préambule de Philippe SIEBERT – Directeur Régional de Pôle emploi Bretagne -

Avant de commencer ce 3ème Comité de Coordination Régionale des Comités Départementaux de Liaison (CDL), Philippe SIEBERT remercie l'association « TANDEM, un parrain pour l'emploi » de nous accueillir et présente ses vœux pour cette nouvelle année, en espérant que l'année 2017 soit plus clémente que celle de 2016, marquée par les attentats.

Ces terribles évènements ont conduit les accueils Pôle emploi, à passer au niveau 2 du plan Vigipirate conformément à la note du Ministre de l'Intérieur.

Le niveau 2 est une alerte renforcée qui nous oblige à fermer les toilettes, par exemple, qui ne seront accessibles aux demandeurs d'emploi que sur présentation d'une carte d'identité.

Ces précautions ne sont pas à prendre à la légère puisque la Bretagne, compte tenu de sa représentativité, peut être une cible de la part des terroristes et aucun risque ne sera pris à la fois pour les Demandeurs d'emploi et pour les agents de Pôle emploi.

Tour de table de présentation des participants

Chaque représentant des organisations syndicales et associations de chômeur décline son identité et son appartenance.

Introduction de Philippe SIEBERT – Directeur Régional de Pôle emploi Bretagne -

Quelques mots sur la situation de l'emploi en Bretagne

La demande d'emploi en 2016 apporte une embellie sur le front de l'emploi puisque nous constatons une baisse du nombre de demandeurs d'emploi en cat A sur un an au niveau national (-3,4%) et de manière encore plus importante au niveau régional (-4,5%) soit 7 290 demandeurs d'emploi en moins.

Nous pouvons nous réjouir de cette baisse mais pour autant, nous ne pouvons pas nous en contenter car si la demande d'emploi cat A baisse, la demande d'emploi ABC continue d'augmenter. Une augmentation de 0,5% au national et de 1% en Bretagne soit 3 100 demandeurs d'emploi de plus en Bretagne.

Quelques chiffres

En Bretagne : Taux de chômage à 8,6 % au 2^{ème} trimestre 2016 (9,6% au niveau national)

Fin nov. 2016 : 148 410 demandeurs d'emploi en catégorie A soit une baisse de 4,5% sur un an

Fin nov. 2016 : 263 460 demandeurs d'emploi en catégories A, B, C soit une augmentation de 1% sur un an.

En France métropolitaine

Fin nov. 2016 : 3 447 000 demandeurs d'emploi en catégorie A soit une baisse de 3,4 % sur un an

En nov. 2016 : 5 475 800 demandeurs d'emploi en catégories A, B, C soit une augmentation de 0,5% sur un an

Cette nouvelle année doit nous inciter à travailler encore plus étroitement ensemble dans un climat de confiance réciproque, dans le but d'accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et accroître leur satisfaction à l'égard du service que nous leur rendons.

Relations Associations de chômeurs et syndicats de chômeurs

Philippe SIEBERT tient à rappeler l'importance des relations entre les associations de chômeurs et syndicats de chômeurs avec Pôle emploi et combien leur parole est importante en apportant un point de vue externe et contribue à améliorer l'offre de service de Pôle emploi.

Le travail mené au niveau national en 2016 pour enrichir et clarifier l'instruction relative « aux comités de liaison et améliorer l'offre de service de Pôle emploi » par les membres du comité national de liaison (CNL) montre l'importance que Pôle emploi accorde aux représentants des demandeurs d'emploi, la mise en place de la réunion nationale du 3 novembre 2016 et la volonté de Pôle emploi d'implanter dans chaque département un comité de liaison en sont des exemples concrets.

Un comité de liaison est mis en place dans chaque département breton ou de nombreux sujets sont échangés, comme par exemple le nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE), l'Emploi store, les statistiques, les prestations et bien d'autres encore et cette année, s'est tenu en plus un comité de liaison extraordinaire pour préparer la journée nationale du 3 novembre, dont nous attendons un retour prochainement.

Nous avons encore des axes de progrès à faire pour un fonctionnement plus efficient des CDL. C'est d'ailleurs ce que montrent les contributions remontées au national pour nourrir les débats de la rencontre nationale qui a eu lieu le 3 novembre 2016, parmi lesquelles le manque de contacts entre 2 CDL, le manque de temps pour les questions diverses ou encore des ordres du jour pas systématiquement élaborés conjointement.

Bien entendu, ces remarques seront prises en compte afin d'améliorer le fonctionnement des CDL dans chacun des territoires.

Lors du dernier comité de coordination régionale en janvier 2016, nous nous étions engagés pour mettre en place 2 actions, à savoir :

Communiquer sur le rôle et le fonctionnement des CDL dans chacune des agences.

Pour répondre à cet engagement, un document de présentation des CDL a été porté à la connaissance de l'ensemble des agents en réunion de service au 1^{er} semestre 2016.

Respecter l'affichage des comptes rendus des CDL dans chaque agence.

Chaque direction territoriale suit l'affichage et rappelle systématiquement cette obligation aux Directeurs d'agence et une nouvelle affiche a été créée par département comprenant deux parties :

- Une information sur le rôle des comités de liaison de chômeurs
- Les coordonnées des membres du comité de liaison (téléphone, mail, site Internet).

Le Comité de Coordination Régionale de ce 17 janvier 2016 vous est proposé en 3 parties :

La 1^{ère} partie sur le bilan des travaux menés au sein des comités départementaux de liaison, et ce conformément à l'instruction de juillet 2016.

La 2^{nde} partie sur la présentation de deux dispositifs qui représentent des leviers d'accès à l'emploi pour les demandeurs d'emploi :

Le plan 500 000 formations

Le plan 500 000 formations, c'est avant tout un partenariat resserré et constructif avec le Conseil Régional en charge de piloter ce plan, mais aussi, un engagement de toutes les agences de Pôle emploi pour informer et accompagner les demandeurs d'emploi dans la recherche de formations. Enfin, vous le savez, ce plan est reconduit pour le 1^{er} semestre 2017 et nous devons dès maintenant nous atteler à diagnostiquer les demandes de formation au plus près des territoires afin de répondre aux besoins des entreprises et ainsi accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi.

La semaine de l'emploi maritime

La semaine de l'emploi maritime, c'est la possibilité pour les demandeurs d'emploi bretons de découvrir, de se former ou de candidater sur des métiers très divers allant de la pêche et cultures marines à l'hôtellerie restauration et activités balnéaires en passant par les métiers de la marine nationale, l'industrie ou encore les chantiers navals et nautiques. Nous avons voulu avec nos partenaires économiques et institutionnels régionaux et locaux élargir le champ d'investigation, toujours dans l'objectif d'accélérer leur retour à l'emploi.

Enfin, en 3^{ème} partie, comme chaque année, nous vous présenterons le bilan du service Médiation en Bretagne.

Le bilan des travaux menés dans les Comités Départementaux de liaison (CDL)

Deux à trois CDL ont eu lieu dans les 4 départements bretons en 2016 au cours desquels les principaux thèmes ont été portés autour des statistiques avec les chiffres de l'emploi, le plan stratégique de Pôle emploi, les nouveaux dispositifs, l'offre de service et les avancées numériques ou encore la nouvelle instruction des CDL de juillet 2016.

A noter qu'à la fin septembre, chaque département a organisé un CDL spécifique qui portait sur la préparation de la journée nationale du 3 novembre à Paris.

Le fonctionnement des CDL dans les départements

Astrid COMBEMOREL (Directrice Territoriale des Côtes d'Armor)

- 3 réunions en 2016
- L'objectif premier du CDL a été d'apporter des réponses aux différentes questions relatives aux relations quotidiennes avec les usagers
- Les principales thématiques évoquées ont porté sur :
 - o L'accueil rendu par les agences Pôle emploi auprès des demandeurs d'emploi
 - o Les paiements, les problèmes de trop perçu
 - o La gestion des courriers automatisés à Pôle emploi (visionnage d'un film expliquant le parcours d'un courrier depuis le poste du conseiller jusqu'au centre de tri)
- L'affichage (à noter dans le Dpt 22, l'agence atypique de Lannion dont les locaux sont partagés avec une maison de l'emploi)
- Les changements d'organisation en terme d'offres de service digital, de services aux usages (inscription en ligne, l'équipe entreprise)
- La présentation par la responsable de l'équipe « Contrôle de la Recherche d'emploi » des activités du service, des actions menées, des résultats.
- La préparation de la journée nationale du 3 novembre 2016 en CDL extraordinaire du 30 septembre, a été l'occasion de s'interroger sur le fonctionnement des CDL et a incité à prendre des initiatives, à mener des expérimentations locales, à travailler différemment. La première initiative a été l'intégration d'un Directeur d'agence et d'un conseiller en CDL pour appréhender de façon plus opérationnelle un certain nombre de sujets et la délocalisation des réunions au plus près des territoires
- La satisfaction des usagers par rapport aux services rendus par nos conseillers : il a été proposé aux membres des CDL d'être partie prenante dans la réflexion et d'apporter des axes de travail différents pour améliorer le service rendu aux usagers.

Intervention sur les panneaux affichage

MNCP 29

Rappelle que le rôle des panneaux d'affichage, outre l'obligation d'y afficher les comptes rendus des CDL, est de permettre à chaque comité de chômeurs d'apposer ses coordonnées et toutes informations utiles aux demandeurs d'emploi (ex. : droit auprès de l'IPR, difficultés particulières telles que les indus etc...), à l'exclusion de tout appel à caractère revendicatif et ce, conformément à l'instruction n° 2016.24 du 21 juillet 2016.

MNCP 56

Constate que les documents affichés sur les panneaux ne sont pas forcément lus et suggère de remettre un flyer (coordonnées des associations de chômeurs) aux demandeurs d'emploi.

Fait référence aux lois 2002 et 2005 sur les établissements de service et sur les notions de représentativité et de rôle d'acteur de l'utilisateur et souhaite savoir si Pôle emploi relève des articles de ces lois.

Réponses de Philippe SIEBERT

La remise d'un flyer au demandeur d'emploi est une question qui a été posée à la journée nationale du 3 novembre. Nous sommes dans l'attente du retour des travaux.

En ce qui concerne les dispositions des lois 2002 et 2005, cette question va être mise à l'étude auprès de notre service juridique et nous ne manquerons pas d'apporter une réponse en CDL.

CGT 56

Remarque que les comptes rendus ne sont pas affichés sur les panneaux ou le sont avec un décalage et que la surface est insuffisante pour apposer comptes rendus et informations des associations de chômeurs.

Christine DUBOIS-BROUTIN (Directrice Territoriale Adjointe du Morbihan)

- 2 réunions en 2016
- Une présentation régulière des statistiques de l'emploi
- Des interventions d'experts et/ou de directeurs d'agence (experts sur un domaine particulier ou pour donner du sens à des décisions prises sur le terrain)
- La présentation par la responsable de l'équipe « Contrôle de la Recherche d'emploi » des activités du service, axée plus sur la redynamisation de la recherche d'emploi et la remobilisation des demandeurs d'emploi
- Les orientations pour 2017 : la poursuite du déploiement, la présentation de dossiers en présence d'experts, une délocalisation des réunions sur les différentes agences du Morbihan

Rachid DRIF (Directeur Territorial du Finistère)

- 2 réunions en 2016, la 3^{ème} prévue en fin d'année a dû être reportée en janvier 2017 faute de participants
- La délocalisation des réunions dans les agences n'est pas facile à mettre en place en dehors des sites de Brest et Quimper (difficulté de déplacements des membres des CDL)
- 2 thématiques principales abordées :
 - o Les nouvelles prestations en 2016, notamment sur les prestations suivantes :
 - 1°) Activ'créa (mise en œuvre au 1^{er} juillet 2016) autour de la création d'entreprise et l'accompagnement des demandeurs d'emploi qui ont un projet
 - 2°) Les ateliers rénovés
 - 3°) L'évaluation de compétences et de capacités professionnelles (mises en œuvre en juillet 2016)
 - o Les outils numériques avec notamment l'application « Je recrute » qui permet aux employeurs, via cette application, de recruter directement des demandeurs d'emploi
- Pour 2017, les sujets sont envisagés autour des chiffres du chômage dans les territoires, sur le plan 500 000 ainsi que sur les formations individuelles avec la nouvelle instruction sur l'allocation individuelle de formation

MNCP 29

Intervention sur la co-construction des réunions. Les CDL sont l'occasion de présenter les nouvelles applications ou de nouvelles directives venant de de Pôle emploi mais ne permettent pas d'entamer de réflexions autour du chômage et d'aborder les problématiques des demandeurs d'emploi. Ces problématiques passent généralement en questions diverses et le temps imparti pour y répondre n'est pas suffisant.

Engagement de Pôle emploi

Philippe SIEBERT est favorable à la co construction et à la co responsabilité des ordres du jour des réunions CDL et s'engage à ce que la transmission des ordres du jour soit réalisée 3 à 4 semaines avant la réunion et que des échanges soient initiés entre Directeurs Territoriaux et membres des CDL autour de cette co construction.

Rozenn BERNARD (Directrice Territoriale adjointe de l'Ille-et-Vilaine)

- 3 réunions dont une réunion extraordinaire pour préparer la journée nationale
- Les ordres du jour classiques comportent une partie sur un zoom des résultats du département, du taux chômage et de l'analyse des chiffres
- Les thématiques abordées en 2016 portaient sur les évolutions de Pôle emploi avec notamment l'accueil rénové, une présentation des trop-perçus, du nouveau parcours du demandeur d'emploi avec la dématérialisation de l'inscription et également les modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi
- Des questions autour des contrats aidés, des services civiques à Pôle emploi, des contrats d'accès à l'emploi et l'accompagnement de ces publics dans le retour à 'l'emploi ont fait l'objet d'échanges au cours des différents CDL
- La réunion de préparation à la journée nationale a permis de travailler sur des pistes d'amélioration de fonctionnement des CDL, pour travailler davantage en collaboration.
- Volonté des participants de mieux connaître les agences de Pôle emploi avec notamment une intervention de Directeur d'agence voire de conseillers pour appréhender notre offre de service, connaître notre travail parfois méconnu ou mal
- A noter certaines difficultés pour organiser et préparer les ordres du jour compte tenu du faible taux de réponses aux invitations et aux thématiques proposées

Echanges autour du fonctionnement des CDL

La désaffection des CDL

Le département du 56 constate une désaffection des participants en CDL et s'en inquiète, ce qui n'est pas le cas des 3 autres départements bretons.

Les différents témoignages laissent à penser, notamment, que cette désaffection résulte principalement du manque d'anticipation du calendrier qui ne permet pas aux uns et aux autres de s'organiser en amont.

Monsieur SIEBERT souscrit à la proposition de questionnaire, charge aux CDL de le construire s'ils le souhaitent, mais ne souhaite pas que Pôle emploi intervienne dans le process.

Le nombre de comités régionaux

A la question sur la tenue d'un second comité de coordination régionale dans l'année, Monsieur SIEBERT rappelle qu'une seule réunion régionale est prévue, le souhait est très clairement de porter les sujets et les actions dans les départements pour être au plus près des territoires.

Le Comité de Coordination Régionale est là pour faire la synthèse de l'année, de présenter des dossiers structurants.

Le bilan de la journée nationale du 3 novembre 2016

Pour s'approprier le bilan de la journée nationale avant de l'exploiter en CDL, il serait souhaitable de le recevoir en amont d'un CDL.

Monsieur SIEBERT ne connaît pas le schéma de communication prévu mais propose d'envoyer ce bilan à l'ensemble des membres des CDL dès réception. S'il est réceptionné suffisamment tôt en amont d'un CDL, il pourra être porté à l'ordre du jour.

Engagement de Pôle emploi

- *Les calendriers des réunions CDL seront planifiés à l'année pour permettre à ses membres de s'organiser et de participer aux rencontres.*
- *Envoi du bilan de la journée nationale du 3 novembre 2016*

Le plan 500 000 formations

Le plan 500 000 a été annoncé par le Président de la République le 31 décembre 2015 et une partie de l'activité de Pôle emploi s'est concentré sur ce plan au cours de l'année 2016.

En Bretagne, il s'est concrétisé par 47 000 places qui se décomposaient comme suit :

- 41 500 places en termes de formations
- 5 500 places en termes de créations d'entreprises, de contrats professionnels et de validation d'expériences professionnelles.

La volonté du gouvernement a été de placer le pilotage de ce plan aux mains des Conseils Régionaux. Certaines régions ont pris ce pilotage, d'autres ne l'ont pas souhaité.

La région Bretagne a pris le pilotage du plan 500 000 et s'est vue attribuée un budget spécifique qui doublait le nombre de places de l'année 2015.

La 1^{ère} action à réaliser était l'expression de besoins, c'est-à-dire recueillir les besoins des territoires en matière de formation. Pôle emploi et la Région ont réalisé un diagnostic régional.

Cette expression de besoins réalisée, il a fallu passer commande aux organismes de formation qui ont dû augmenter de façon conséquente le nombre de places disponibles pour répondre à la demande.

Tous les types de formations ont été pris en compte, passant de formations pour des publics les plus en difficultés, (formations transverses autour de la lecture, de l'écriture ou encore du comportement) jusqu'à des formations extrêmement pointues, avec pour objectif, bien évidemment le retour à l'emploi.

Un 1^{er} bilan quantitatif a été établi fin décembre mais l'ensemble du bilan ne sera disponible qu'à la fin du 1^{er} semestre 2017.

Le document de présentation du plan 500 000 formations

La 1^{ère} partie propose un bilan chiffré au 9 janvier 2017 détaillant l'objectif et le réalisé de chaque financeur et également un point sur les 4 domaines de formations concentrant le plus d'entrées en formation.

A noter que c'est sur la catégorie « Langues, développement personnel et professionnel » que l'on retrouve les publics les plus en difficultés et les plus éloignés de l'emploi et que l'effort de formation a été particulièrement mené.

La seconde partie concerne l'enquête de satisfaction menée auprès des demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'une formation. Les indicateurs de mesures ont portés sur :

- le délai entre la décision de se former et l'entrée en formation,
- sur les démarches préalables à la formation,
- la qualité et les apports
- et enfin l'accès à l'emploi suite à la formation.

Il en ressort globalement que le taux de satisfaction breton est significativement supérieur au taux national et qu'il continue à progresser depuis le 1^{er} trimestre.

Pour connaître le taux réel de retour à l'emploi, il est prudent d'attendre le bilan consolidé à l'issue du plan 500 000. L'ensemble des formations est pris en compte, certaines formations qualifiantes et certifiantes déboucheront directement sur de l'emploi alors que d'autres, comme celles autour de la remise à niveau, n'amèneront pas directement à l'emploi et réclameront probablement d'associer de nouvelles formations avant l'accès à l'emploi.

Echanges autour du plan 500 000 formations

Les chiffres du plan 500 000

A la question d'obtenir des informations plus précises autour des formations qualifiantes, de la pré qualification etc..., il est rappelé qu'un bilan chiffré très détaillé autour de ces données est réalisé par la DARES (dernier bilan intermédiaire octobre 2016), et que l'ensemble des organisations syndicales en est destinataire peut donc le consulter.

Le taux de satisfaction

Le faible taux de satisfaction par rapport à la démarche préalable à la formation et l'identification de l'offre de formation peut s'expliquer par la complexité des actions de formations individuelles, plus compliquées à mettre en place.

La formation a connu des paliers permanents de simplification depuis la loi de mars 2014. Pôle emploi simplifie constamment les démarches, pour autant, il reste encore des progrès à faire notamment en matière de coordination entre les différents acteurs de l'emploi et de la formation :

- Avec les organismes de formation pour simplifier les démarches administratives du demandeur d'emploi
- Avec le Conseil Régional pour favoriser la mobilité des demandeurs d'emploi sur le territoire.
- Au sein de Pôle emploi en formant les conseillers pour accompagner et résoudre les difficultés financières et lever les freins à l'entrée en formation.

La répartition des formations

Quelle est la répartition des formations au niveau des organismes tels que l'AFPA, le GRETA etc... ?

Il est rappelé que le pilotage du plan est confié à la région Bretagne et que la diffusion de ces éléments appartient au Conseil Régional.

Prolongement du plan

Le plan est prolongé jusqu'en juin 2017 avec doublement du nombre de formation par rapport à 2015.

La semaine de l'emploi maritime

En introduction, Monsieur SIEBERT indique qu'à son, arrivée en Bretagne, il n'y avait pas de mobilisation autour de la problématique de l'emploi maritime.

Ce sont les membres de l'IPR qui ont attiré son attention sur le sujet ainsi que deux études très importantes du CESER sur l'emploi maritime et sur les métiers de la mer.

L'étude maritime sur l'emploi et l'économie maritime globalise l'ensemble des acteurs et métiers de la mer et la manifestation de la « semaine de l'emploi maritime » que nous avons proposée, a rapidement reçu l'adhésion de tous les partenaires.

Pour mener à bien cette opération, il a fallu définir le contour de l'économie maritime, en prendre la mesure, aller au-delà d'une simple juxtaposition de secteurs et trouver les interactions entre ces secteurs.

Trois pôles ont été définis pour circonscrire cette économie maritime:

- La pêche et l'aquaculture produit de la mer (la Bretagne et la 1^{ère} région maritime)
- La construction navale et de la réparation navale (la Bretagne est la 1^{ère} région en réparation navale et la 2^{ème} région en matière de construction navale)
- Port & transport maritime (avec 2 500 salariés, la Bretagne est le 1^{er} employeur de transport maritime)

D'autres secteurs, non identifiés dans l'économie maritime, ont été ajoutés pour quantifier l'emploi maritime, tels que :

- Les secteurs de la voilerie (industrie textile), d'amarrage (métallurgie), etc...
- Le monde de la défense (22 000 salariés militaires et 7 000 civils sur Brest et Lorient)
- Le secteur du tourisme

La semaine de la mer est une démarche autour de 5 axes majeurs :

La démarche est de rendre ce marché du travail complexe plus transparent, d'informer et d'orienter les demandeurs d'emploi vers les métiers de la mer, de faire se rencontrer des demandeurs d'emploi et des entreprises du maritime ou encore de répondre aux enjeux de recrutement.

Cette « Semaine de l'emploi maritime » se déroulera entre le 27 et le 31 mars 2017 et proposera 30 manifestations dans toute la Bretagne (forums, conférences, visites d'entreprises...) et un site internet a été créé pour démultiplier nos actions et renforcer nos partenariats.

Nous proposons aux membres des CDL de leur adresser le programme de la Semaine de l'emploi maritime dès sa finalisation dans l'objectif d'informer le plus largement possible les demandeurs d'emploi qu'ils représentent.

Bilan 2015 de la médiation à Pôle emploi Bretagne

En préambule de la présentation du bilan 2015 du médiateur régional, il est rappelé que la médiation, a été créée en 2008 en même temps que la création de Pôle emploi, et que ce sont 6 110 dossiers qui ont été instruits depuis par le service Médiation.

Pour l'année 2016, on constate globalement que tous les chiffres du bilan (évolution des saisines, motifs, origine...) se stabilisent et que le sujet majoritaire reste la problématique autour de l'indemnisation. Ce constat est d'ailleurs le même dans les autres régions et le rapport du Médiateur qui paraîtra en avril 2017 pourra l'illustrer.

A noter que le département d'Ille-et-Vilaine connaît le taux de saisine le plus élevé (36%) et les Côtes d'Armor le plus bas (16%), ce qui correspond au poids des départements en termes de nombres de demandeurs d'emploi.

Les demandeurs d'emploi connaissent l'existence de la médiation à Pôle emploi, grâce aux conseillers Pôle emploi et aux informations diffusées sur le site de www.pole-emploi.fr, et n'hésitent plus à contacter directement le service Médiation pour résoudre leur situation au regard du régime d'assurance chômage. Pour information, l'ensemble des personnes faisant appel au service Médiation, est contactée personnellement par téléphone et/ou mail.

Mme La médiatrice tient à préciser les Référents réglementaires et applicatifs en agence sont des relais précieux pour le service médiation, et facilitent l'instruction et l'avancée des dossiers.

Un rappel sur la voie de recours qu'est l'IPR (Instance Paritaire Régionale). Cette instance statue sur des dossiers anonymes préparés par Pôle emploi. Tout dossier décisionné « rejet », peut faire l'objet d'un second passage devant cette même instance si des éléments nouveaux sont de nature à modifier la première décision.

Enfin, la 6^{ème} rencontre des conciliateurs médiateurs, spécificité bretonne lancée en 2014, réunira prochainement à Pôle emploi, les conciliateurs de justice, des médiateurs des autres institutions et les délégués des défenseurs des droits. Cette année, ce sont les délégués des défenseurs des droits qui présenteront leur activité.

Conclusion

Philippe SIEBERT rappelle les engagements pris au cours de ce Comité de coordination régionale, à savoir :

- Une co construction et une co responsabilité des ordres du jour des CDL
- Un calendrier annuel des dates de réunions des CDL
- La transmission du bilan de la journée nationale du 3 novembre 2016 aux membres en amont des CDL

Remerciements à l'ensemble des participants.

Prochain Comité de Coordination Régionale en janvier 2018.