

Comité de coordination régionale

30 janvier 2018

Invités présents

Bernard METZLER	SNC Rennes
Jacques RAULINE	UD CFE-CGC
Jean MINIAC	SNC Vannes
Jean-Yves BORDENAVE	CFE-CGC 56
Agnès COTEL	SNC 22 St-Brieuc
Jean-Claude LE BRUCHEC	IPR
Bernard GOUEDIC	MNCP 29
Charles AUVET	Carrières Brest
Daniel NICOL	
Dominique BERNARD	UD CFTC
Alain GALLIENNE	MNCP Vannes
Jean-Pierre ANDREOLI	CFTC 22
Erwan TASSEL	UD-CGT 22
Pol HUELLOU	UD-CGT 22
Carolane BOUDESOCQUE	TANDEM, Un parrain pour l'emploi
Anaïs COCHENE	TANDEM, Un parrain pour l'emploi

Pôle emploi Bretagne

Frédéric SEVIGNON	Directeur
David GALLIER	Directeur Adjoint
Nicolas DRAUT	Directeur Stratégie et des Relations Extérieures
Nathalie LILLO	Médiatrice
Denys BRICOUT	Directeur Territorial 35
Rachid DRIF	Directeur Territorial 29
Christine DUBOIS-BROUTIN	Directrice Territoriale Adjointe 56
Dominique BOHEAS	Directrice Territoriale Adjointe 22
Marie MELOT	Responsable Offres de Services
Françoise LEROY	Assistante DSRE

Ordre du jour

- Introduction par Frédéric SEVIGNON, Directeur Régional de Pôle emploi Bretagne
- Tour de table
- Bilan 2017 des travaux menés dans les comités départementaux de liaison
- Bilan Semaine de l'emploi maritime 2017
- Présentation Semaine de l'emploi maritime édition 2018
- Présentation de l'Approche par Compétence
- Bilan 2017 du service Médiation en Bretagne

Introduction de Frédéric SEVIGNON – Directeur Régional de Pôle emploi Bretagne -

Frédéric SEVIGNON, nommé Directeur de Pôle emploi depuis le 1^{er} septembre 2017, présente son parcours professionnel au sein de Pôle emploi.

Auparavant Directeur régional adjoint en charge de la performance sociale en région Occitanie, son parcours l'avait préalablement amené à exercer en Basse-Normandie, puis à la Direction générale, et enfin en Midi-Pyrénées comme Directeur régional adjoint en charge des fonctions support avant de prendre la responsabilité des Opérations.

Pour autant, la Bretagne n'est pas étrangère à Frédéric SEVIGNON puisqu'il a eu l'occasion d'occuper différentes fonctions au sein de l'Assedic de Bretagne, entre 2003 et 2007.

La date du 30 janvier autorise encore le Directeur à présenter ses vœux pour l'année 2018 et lui permet également de saluer la participation et la collaboration active des membres des comités de liaison dans les territoires bretons. Leur implication sur les territoires contribue à faire évoluer l'offre de service et à améliorer la satisfaction des demandeurs d'emploi.

C'est également l'occasion de faire part des résultats très positifs de la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi (2015-2018) puisque les objectifs des 14 indicateurs sont atteints (Amélioration du taux de retour à l'emploi et du taux de satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises pour ne citer qu'eux).

Pour la nouvelle convention tripartite 2019-2022, dont la signature est prévue fin décembre 2018, la Direction Générale a lancé une grande concertation interne invitant les 54 000 salariés de Pôle emploi à se mobiliser en visant 3 objectifs :

- permettre à tous de réfléchir au bilan de la transformation de Pôle emploi depuis 2012 ;
- définir les valeurs de Pôle emploi, notre culture commune ;
- co-constituer les propositions de Pôle emploi pour la négociation de la prochaine convention tripartite.

Quelques mots sur la tendance baissière du nombre de demandeurs d'emploi avec -1,6 % pour la catégorie A et 1,9 % de hausse pour la catégorie A, B et C en Bretagne.

Cette tendance baissière est certes satisfaisante comparée aux autres régions de France (double effet taux de chômage bas et offres d'emploi de plus en plus importantes), pour autant, nous sommes confrontés à certaines difficultés de recrutement pour répondre favorablement aux attentes et demandes des entreprises.

Enfin, Frédéric SEVIGNON se félicite de voir les comités de liaison bien présents sur les départements bretons conformément à l'instruction du 21 juillet 2016, avec une année marquée par de nombreuses visites d'agences et d'interventions de managers et de conseillers Pôle emploi.

Le Comité de Coordination Régionale de ce 30 janvier 2018 vous propose

- un bilan des travaux menés au sein des comités départementaux de liaison en 2017
- un bilan de la Semaine de l'emploi maritime 2017 et de l'édition 2018
- une présentation de l'Approche par compétence
- un bilan 2017 de la médiation

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

Au cours de l'année 2017, 3 à 4 comités de liaison se sont tenus dans chaque département breton.

Conformément aux engagements pris lors du comité régional du 17 janvier 2017, les ordres du jour ont été co-construits entre les membres des CDL et Pôle emploi, des calendriers annuels ont été planifiés dans les départements le souhaitant et les rencontres ont été délocalisées dans différentes agences.

Certains thèmes abordés sont communs aux 4 départements, tels les statistiques avec les Zooms territoriaux, d'autres ont une dimension plus nationale, pour exemple la présentation de la Nouvelle Convention d'Assurance Chômage ou encore les travaux menés autour des offres frauduleuses sans oublier les sujets propres à chaque territoire, comme l'expérimentation Emmaüs Connect, des Forums locaux etc.

Le fonctionnement des CDL par département

Rachif DRIF - Directeur Territorial 29 -

- 3 CDL en 2017
- Les principales thématiques abordées :
 - o Les chiffres du chômage
 - o Les contrats aidés
 - o Le plan 500 000
 - o NCAC (Nouvelle Convention d'Assurance Chômage)
 - o Les forums du département
 - o Dispositif « ma.cigogne »
 - o Accompagnement global
 - o Accès aux droits et liens CARSAT
- Actions 2017
 - o La transmission de la « lettre d'info » sur les recrutements par simulation
 - o Création d'un nouveau Flyer avec les coordonnées des CDL
- Projet 2018
 - o Travail en mode LAB sur le thème de la désaffection des publics vers les structures associatives

Denys BRICOUT – Directeur Territorial 35 -

- 4 CDL en 2017
- Les principales thématiques abordées :
 - o Les contrats aidés
 - o La formation
 - o Le contrôle de la recherche d'emploi
 - o Les prestations sous-traitées (Activ'emploi, Activ'créa, Activ'projet)
- Deux constats principaux :
 - o Les structures représentatives sont de moins en moins présentes en CDL (3 structures présentes seulement en 2017)
 - o Une difficulté à mobiliser et capter la population des quartiers prioritaires de la ville (QPV) malgré les difficultés sociales rencontrées par ce public
- Les actions : Mise en place de Focus Group avec les demandeurs d'emploi

Dominique BOHEAS – Directrice Territoriale Adjointe 22 –

- 4 CDL en 2017
- Les principales thématiques abordées :
 - o Retour de la journée nationale du 3 novembre 2016
 - o Le contrôle de la recherche d'emploi
 - o Les offres frauduleuses
 - o L'organisation simplifiée pour un service personnalisé

- Les actions :
 - o Délocalisation des CDL dans les agences
 - o Intervention de Directeur d'Agence et de conseillers
 - o Une co-construction des ordres du jour
- Les projets :
 - o Visites de partenaires et de prestataires
 - o Organisation de groupes de travail sur des thèmes spécifiques

Christine DUBOIS-BROUTIN – Directrice Territoriale Adjointe 56 –

- 3 CDL en 2017
- Les principales thématiques abordées :
 - o Les offres d'emploi frauduleuses
 - o L'évolution professionnelle
 - o Dispositif Emmaüs Connect
 - o Analyse de la population travailleurs handicapés et public seniors
 - o Résultats de BMO (Besoins en Main d'œuvre)
- Les actions
 - o Groupe de travail autour de la communication
- Constat 2017 : moins de mobilisation autour du CDL

Les échanges

Désaffection du public vers les structures

L'ensemble des structures constatent cette désaffection tant au niveau local que national. Elles rencontrent la même difficulté à mobiliser et conviennent qu'une communication dynamique serait nécessaire pour orienter les demandeurs d'emploi vers les structures.

Au-delà des flyers d'information sur les CDL qui sont affichés sur les panneaux dédiés, il est suggéré que Pôle emploi fournisse une liste exhaustive des structures existantes à l'attention des demandeurs d'emploi.

Frédéric SEVIGNON s'engage à remonter cette suggestion au national et invite les membres à en faire de même auprès du Comité National de Liaison.

Il est également demandé de vérifier si Pôle emploi s'inscrit dans les textes relevant des Lois 2002 et 2005 sur les établissements de service.

Le service juridique de Pôle emploi sera consulté et une réponse sera apportée aux membres du comité.

Les offres illégales et frauduleuses

Il est rappelé que les offres « illégales » sont des offres non conformes tandis que les offres « frauduleuses » sont celles qui font l'objet de récupération à des fins malhonnêtes.

Ce sujet est suivi de près par le national et bien évidemment une vigilance toute particulière est assurée par Pôle emploi Bretagne, pour autant et malgré ces précautions, certaines offres peuvent effectivement échapper aux contrôles mis en place.

Comment donner la parole aux publics en difficulté

Pôle emploi s'emploie à répondre à cette question en menant notamment diverses actions telles que l'organisation d'ateliers de « savoir être » et de « savoir-faire », ateliers qui commencent à porter leurs fruits et qui seront davantage développés en 2018.

La structure Tandem réfléchit aussi autour de cette question de l'isolement et considère qu'un travail davantage solidaire et collaboratif (partage des méthodes, des initiatives et des visions des structures) serait plus efficace face aux problématiques des publics en difficulté.

La MRS (Méthode de Recrutement par Simulation)

Cette méthode qui fonctionne bien et satisfait demandeurs d'emploi et entreprises est peu utilisée et mériterait d'être développée, à l'instar de ce qui a été fait pour l'entreprise Guy Cotten dans le Finistère. Un atelier de recrutement sans CV a permis de tester des candidats directement en situation réelle pour aboutir sur un recrutement d'une quinzaine de personnes en CDI.

Les contrats aidés

Face aux différentes interventions sur les contrats aidés, Frédéric SEVIGNON propose un point d'information par David GALLIER, Directeur Adjoint.

Les contrats aidés, désormais réservés au secteur non marchand (ciblés principalement Education Nationale et Communes rurales), vont être remplacés par les Parcours Emploi Compétences (PEC), issus du rapport de Jean-Marc BORELLO qui rappelle que « Personne n'est inemployable, il existe toujours une solution, elle repose sur l'emploi, l'accompagnement et la formation ».

On revient sur une logique de parcours, d'engagement et de formations qualitatives.

Ces PEC reposent sur une exigence plus importante de la part des employeurs (associations, collectivités territoriales et autres employeurs publics) qui devront s'engager à former activement les salariés.

Un suivi plus intense est également prévu dans le cadre de ces nouveaux contrats avec une aide à la prise de poste, une évaluation des compétences de l'employé, une aide à la construction d'un projet professionnel ou à la recherche d'un autre emploi à la sortie.

Pôle emploi et la Direccte travailleront conjointement sur le cadrage des PEC pour une déclinaison en mars 2018.

Des éléments complémentaires sont attendus pour la mise en place de ce dispositif, tel que l'arrêté préfectoral, les outils informatiques ou l'organisation Pôle emploi.

Les Directeurs Territoriaux ne manqueront pas de mettre les PEC à l'ordre du jour de prochains CDL.

Le numérique

Pôle emploi utilise la dématérialisation et développe de nouveaux outils numériques pour les usagers. Si 80 % des usagers utilisent ces services, 20 % ne sont pas à l'aise ou ne savent pas s'en servir.

Pôle emploi se doit être au rendez-vous du numérique et de proposer de nouvelles technologies. Il faut savoir que la dématérialisation et le numérique libèrent du temps au conseiller, temps utilisé à accompagner davantage et plus personnellement les demandeurs d'emploi.

Le contrôle de la recherche d'emploi

Les négociations sont en cours pour la mise en place d'un dispositif transparent à vocation de protéger la dignité des demandeurs d'emploi à travers différentes process.

La semaine de l'emploi maritime (Nicolas DRAUT)

La filière Mer avec plus de 50 secteurs d'activités différents, des branches professionnelles telles que le transport, l'agriculture, les industries, l'hôtellerie ou encore le tourisme ont conduit Pôle emploi à créer la Semaine de l'Emploi Maritime en 2016.

Le bilan de la deuxième édition 2017 est plutôt satisfaisant puisque pas moins de 9 000 visiteurs ont participé à cette semaine de l'emploi maritime, 120 entreprises ou encore 80 partenaires.

Côté Pôle emploi, 30 agences se sont mobilisées pour mettre en place 42 événements. Événements largement relayés par le site Internet dédié, la plateforme, les réseaux sociaux ou encore les médias (presse, TV etc...).

La phase ascendante et prometteuse de l'évènement a retenu l'attention du national et les régions Hauts-de-France, Normandie, Pays de la Loire, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Corse ont rejoint la Bretagne pour l'édition 2018.

Le format de la manifestation est encore plus ambitieux cette année avec un périmètre de secteurs d'activité « Grand Large », des partenaires, des acteurs locaux, régionaux et nationaux du maritime.

La manifestation aura lieu du 12 au 17 mars 2018, avec des événements locaux sur tout le littoral métropolitain, un salon de l'emploi généraliste à St-Malo avec une focale maritime, un salon national de l'emploi maritime à Lanester (PRO&Mer), un colloque professionnel « Compétences Mer » en duplex Lorient / Marseille ou encore un salon en ligne de l'emploi maritime pour les Cadres et les Jeunes diplômés.

Tous ces événements sont à retrouver sur le site www.semaine-emploi-maritime

Approche par Compétence (Marie MELOT)

Pôle emploi s'est engagé, dans la Convention tri partite, à développer une approche compétences, l'objectif étant de compléter l'approche métier qui est la nôtre par une explicitation des compétences détenues par les candidats et attendues par les entreprises afin de favoriser les transitions professionnelles et de mieux satisfaire les besoins en recrutement des entreprises.

Cet enjeu est particulièrement important pour répondre aux évolutions du marché du travail. Si jusque dans les années 1980, ce dernier était relativement stable et les carrières professionnelles plutôt linéaires, ce marché est à présent marqué par des contours de métier plus flous, des trajectoires plus diverses.

Les métiers d'aujourd'hui ne seront plus tous présents demain et les métiers de demain ne sont pas forcément connus. Se définir par un métier ne suffit plus.

En allant au-delà de la seule référence métier, l'enjeu est de favoriser la rencontre offre/demande en élargissant les opportunités de candidats pour les entreprises et d'emploi pour les personnes en recherche d'emploi.

Parler compétences, c'est développer un langage commun entre recruteurs et demandeurs d'emploi, et renforcer des pratiques internes partagées, notamment entre conseillers entreprise et conseillers demandes d'emploi.

Ce projet accompagne les transitions professionnelles, provoque de nouvelles opportunités de rencontres et accélère le retour à l'emploi.

Bilan 2015 de la médiation à Pôle emploi Bretagne

L'évolution de l'activité de médiation en 2017 est de 8 % par rapport à 2016.

Comme les années précédentes, les motifs des saisines relèvent majoritairement de l'indemnisation et sont plus particulièrement liés aux problèmes d'ouverture du droit, au calcul et montant du droit mais aussi aux paiements.

Les changements sur 2017 les plus notables concernent la baisse du motif trop-perçus (20 % contre 26 % en 2016) et l'augmentation du motif formation qui passe de 17 % au lieu de 10 % en 2016.

Au sujet des trop-perçus, Le Directeur Régional tient à signaler qu'il souhaite une démarche proactive de Pôle emploi. Un conseiller doit, dès qu'il a connaissance d'un trop-perçu, contacter le demandeur d'emploi concerné et trouver la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Enfin, les 8^{èmes} rencontres du Réseau Médiateurs/Conciliateurs/Délégué du Défenseur des Droits créé par Pôle Emploi en 2014, se tiendront au 2^{ème} trimestre 2018. Ce réseau composé d'institutions comme l'URSAFF/RSI, la CPAM, la CARSAT, la CAF,...se réunit pour traiter des problématiques de dossiers ou encore échanger sur des bonnes pratiques.

Conclusion

En conclusion de ce Comité de Coordination Régionale, Frédéric SEVIGNON préconise pour cette année 2018 :

- d'imaginer des CDL en département dans une structure pour assister à un atelier de mise à disposition par la Méthode de Simulation par Recrutement
- d'harmoniser les sujets pour l'ensemble des CDL (sujets régionaux et nationaux) pour que l'ensemble des membres bénéficient des mêmes informations
- de mettre à l'ordre du jour des CDL des sujets tels que ceux évoqués en séance, à savoir les PIC (Plans d'Investissement sur les Compétences), les PEC (Plans Emplois Compétences), la Nouvelle Convention d'Assurance Chômage, la concertation convention tripartite ou encore l'expérimentation sur l'accueil des migrants

Par ailleurs, la Direction Générale sera sollicitée pour considérer la demande d'un annuaire exhaustif de toutes les structures à mettre à disposition des demandeurs d'emploi.

Et enfin, une information sur le nouveau service ANOTEA, lancé par Pôle emploi, qui permet aux stagiaires d'évaluer leurs formations (collaboration avec la Région Ile-de-France). Un outil indispensable pour les stagiaires, les organismes de formation et les financeurs pour des formations de qualité. Ce dernier sujet ne manquera pas d'être retenu pour présentation en CDL.

Remerciements à l'ensemble des participants.

Frédéric SEVIGNON
Directeur Régional Pôle emploi Bretagne