

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
1	SUD	Pourquoi 100% Web ne concerne que les DE en accompagnement guidé pourquoi pas en suivi aussi ?	Cette population (Guidé) a besoin d'un appui régulier dans la recherche d'emploi, dans l'élaboration du projet professionnel et dans la mise en œuvre du plan d'action. Le conseiller accompagne le DE, lui prescrit les services et mène si besoin certaines actions avec lui. Ainsi, l'offre de service 100% Web s'appuie sur des interactions régulières, personnalisées et dématérialisées entre le DE et le conseiller. Interactions régulières que la populations "Guidé" peut lui permettre.
2	SUD	Page 2 : Pourquoi limiter à certains DE parmi les volontaires ?	La phase pilote prévoit un démarrage avec 5 portefeuilles (hors agence Cadres). Le nombre est ainsi limité par agence dans la phase pilote.
3	SUD	D'autres critères pourraient être pris en compte : <i>l'autonomie par rapport au métier recherché</i>	L'identification des DE "éligibles" au 100% Web relève bien d'un diagnostic du conseiller. L'autonomie par rapport au métier recherché n'est pas à lui seul un critère suffisant pour l'affectation au service dématérialisé. L'accès et la capacité de mobiliser des outils spécifiques sont tout aussi décisifs pour cette offre de service.
4	SUD	Page 7: est ce que le 100% ne dure que 9 mois ? après peut il y avoir un changement de conseiller ? DE est jugé sur son autonomie par rapport à ses recherches d'emplois ?	Comme pour toutes les autres modalités installées en février 2013, le DE peut se voir proposer une autre modalité, à tout moment, et pas seulement au 9ème mois. Ceci relève de l'appréciation du conseiller référent lors de tout entretien ou contact. L'autonomie du demandeur d'emploi dans sa recherche d'emploi est un des critères.
5	SUD	Canal visio : les locaux sont ils adaptés ? bureaux isolés et fermés ?	L'adaptation des locaux et l'aménagement des bureaux est un des sujets qui devra être pris en compte en amont du démarrage. Ceci se fera pour chacune des 3 agences citées.
6	SUD	Charge supplémentaire du rappel automatique du DE, lourd pour le conseiller	L'option de rappel automatique téléphonique vise surtout à permettre une mise en relation entre le conseiller et le demandeur d'emploi si le contact direct ne peut se faire par manque de disponibilité au moment du premier appel. L'option de rappel permet justement au conseiller de choisir le moment de re-contact du demandeur d'emploi.
7	SUD	Quid si pas de volontaires parmi les 5 conseillers au démarrage du pilote nommés d'office ?	La direction régionale est convaincue d'avoir un nombre de volontaires suffisant. Si ce n'était pas le cas, il reviendra aux ELD de prendre des dispositions pour garantir les 5 portefeuilles.
8	SUD	Page 9 précisions sur les kits sectoriels et les modules multimédia	Les kits sectoriels et les modules multimédia seront livrés par la Direction Générale. Ils permettront au demandeur d'emploi depuis son espace personnel, d'accéder à ces informations. Le contenu n'est pas encore connu à ce jour
9	SUD	Page 15 : courrier envoyé au DE par mail sur espace personnel du DE son acceptation, de quelle façon répondra t-il? quid si pas de confirmation ? Est-ce que cela vaut accord ?	Le mail de demande de consentement partira bien sur l'espace personnel du demandeur d'emploi via la boîte mail.net. Sans acceptation de sa part, il ne pourra prétendre à l'offre de service 100% Web.
10	SUD	Page 17 : contrôle de l'ELD dans quel objectif ?	Les outils de pilotage de l'activité destinés aux ELD ont vocation à faciliter le pilotage de cette offre de service. Comme précisé dans le document, il s'agit d'une évolution des outils pour suivre les demandes de contacts entrants et l'utilisation des canaux de contact. Les mêmes évolutions ont été installées ou sont en cours d'installation pour le pilotage des modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.
11	SUD	Bilan des pilotes : faire une info au CE	La phase pilote ne nécessite pas un retour au CE contrairement à une phase expérimentale. Néanmoins, la direction régionale, comme la direction générale auprès du CCE, fera un retour en temps voulu.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
12	SUD	Quelle est la mesure de la quotité du temps de travail liée à cette nouvelle ods ?	Comme pour les modalités de suivi et d'accompagnement installées en février 2013, la quotité de temps de travail affectée à cette offre de services est à la main des ELD. Les conseillers qui seront en charge de ces types de portefeuilles contribueront de la même manière aux activités communes de l'agence.
13	CGC	Page 2 : comment contractualise-t-on le conseiller sur ce type accompagnement ?, sur ses activités fera-t-il d'autres activités : relation entreprise ?	Comme indiqué en pages 9 et 13, le conseiller en charge d'un portefeuille "guidé dématérialisé" continue d'exercer des activités communes pour l'agence. La relation entreprise n'est pas incompatible avec son activité de gestion de portefeuille. La "contractualisation" de l'activité du conseiller se fera comme pour les trois modalités installées en février 2013, l'accompagnement guidé dématérialisé étant une sous-modalité du guidé.
14	CGC	Page 7 : le DE qui souhaite abandonner le dispositif va-t-il changer de conseiller ?	Oui. Dans la mesure où un conseiller en charge de l'accompagnement guidé dématérialisé n'aura dans son portefeuille que des DE relevant de cette modalité, tout changement de modalité pour ces DE signifiera un changement de conseiller référent.
15	CGC	Combien de conseiller dédiés par agence et quid du calcul qui définit le nombre ?	La phase pilote débutera dans les trois agences avec un nombre de conseillers pré déterminé : 5 pour les agences de Colomiers et Castegines et 2 pour l'agence Cadres.
16	CGC	Page 11 : 5 conseillers pendant combien de temps et combien en restera t-il au final ?	La phase pilote prévue par la Direction Générale, pour les agences de proximité, prévoit un démarrage à 5 conseillers. La montée en charge, pendant cette phase pilote, est possible.
17	CGC	Le DE pourra t-il venir sur l'agence mais sera t-il limité ?	Il est bien précisé en page 15 que le demandeur d'emploi peut à tout moment se rendre dans son agence pour se voir délivrer un service en dehors ou en complément des services dématérialisés.
18	CGC	Page 9 : quels outils sont prévus ?	L'offre de service 100% Web s'appuie sur de nouveaux outils. Comme précisé dans le document, il s'agira : - d'un système de visio conférence - d'un système d'échanges par "Chat" - de l'outil de rappel téléphonique En complément, l'espace personnel du demandeur d'emploi sera revu pour les bénéficiaires de cette offre de services avec des kits sectoriels et des modules multimédia.
19	CGC	Page 22 : si le conseiller souhaite arrêter ce type d'accompagnement : faut il attendre l'EPA ?	Non l'EPA n'est pas le seul moment permettant de parler de ce sujet. Ceci peut se faire à l'occasion de tout entretien entre l'ELD et le conseiller. L'EPA n'est qu'un des supports.
20	CFDT	Choix des 3 sites : formule en agence est ce que le choix sera maintenu si test concluant et déployé ? possibilité de création de plate forme ?	La région a fait le choix de déployer cette offre de service en agence. Au regard de la phase pilote, les régions étudieront les différentes modalités d'installation de cette offre de services.
21	CFDT	3 sites en test : 3 sites urbains : pourquoi ce choix, la modalité pourrait être appliquée à l'ensemble des sites, problème des zones blanches, cet outil pourrait rapprocher le DE de son agence, tout le monde n'est pas équipé ADSL, fracture numérique se creuse...	Le choix des agences s'est réalisé sur la base d'une liste d'agences volontaires. Pour garantir une phase pilote conforme aux préconisations de la Direction Générale et conforme aux documents présentés en CCE. Pour débuter avec 5 portefeuilles guidé dématérialisés, soit 500 à 700 DE volontaires, la notion de potentiel de demandeurs d'emploi volontaires est primordiale. Certaines agences volontaires ne disposent pas actuellement d'un nombre de DE potentiel suffisant. Ceci ne remet pas en cause la phase d'extension prévue sur l'ensemble des agences à compter de mi 2014.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
22	CFDT	2 nouvelles activités : chat et rappel téléphonique avec des planifications supplémentaires, des ouvertures de plages, ouvertures aux mêmes plages que le téléphone ? Et combien d'agents seront connectés mobilisés sur ces activités supplémentaires aux portefeuilles ?	Les nouveaux modes de contacts installés avec cette offre de services ne remet pas en cause la planification. Ces outils contribuent à la délivrance d'un service d'accompagnement et de suivi des demandeurs d'emploi. A ce titre le conseiller sera planifié en Gestion de Portefeuille (GPF)
23	CFDT	question du droit posée // formalisation des écrits de PE engagement de PE par ce canal de communication	Comme pour toute réponse apportée par écrit, le mail et le chat engagent l'image et la responsabilité de Pôle emploi.
24	CFDT	combien d'agents mobilisés sur ces activités supplémentaires	Il ne s'agit pas d'activités supplémentaires, mais des activités délivrées par d'autres canaux.
25	CFDT	droit à l'image de l'agent, quelles garanties et mesures prévues, conditions de sécurité pour l'agent, et quels moyens légaux à disposition	Le sujet est en cours d'instruction à la DG
26	CFDT	Aspect matériel ;16/9è, Webcam, les 5 postes seront-ils équipés ? Ou tournant sur 2 postes équipés ?	Dans les trois agences, des postes seront équipés tel que présenté dans le document. A ce jour, la Direction des Systèmes d'Information n'a pas fait connaître les modalités d'installation.
27	CFDT	Quel impact sur l'activité des autres agents, et même avec recrutements prévus un manque sur certaines activités à mener sur certains sites	Pour les agences concernées par la phase pilote, l'ensemble des conseillers sera informé des modalités de mise en œuvre. Cette offre de service s'appuie sur de nouvelles modalités de contact entre le demandeur d'emploi et le conseiller, permettant de substituer le contact physique par des contacts dématérialisés. Il n'y a pas création d'activité supplémentaire
28	CFDT	Création de bureaux dédiés ? impact immobilier en correspondance avec la charte ?	Des investigations restent à mener sur ce sujet.
29	CFDT	Pourquoi ne pas réfléchir à étendre ces 2 canaux	La phase pilote sur le 100% Web vise bien entendu à tester les nouveaux canaux (chat et visio conférence). L'extension, mi 2014, permettra d'étendre l'utilisation de ces canaux à toutes les agences pour les DE en accompagnement guidé dématérialisé.
30	CFDT	Alerte sur l'importance de donner aux agents une formation professionnelle adaptée à toute évolution avec un temps d'appropriation et de réflexion après la formation pour consolidation des acquisitions théoriques en pratique	Les modules de formations spécifiques sont prévus tant pour les conseillers que pour les ELD concernées.
31	UNSA	Pourquoi simplement avec accompagnement guidé et pas suivi	Cette population (Guidé) a besoin d'un appui régulier dans la recherche d'emploi, dans l'élaboration du projet professionnel et dans la mise en œuvre du plan d'action. Le conseiller accompagne le DE , lui prescrit les services et mène si besoin certaines actions avec lui. Ainsi, l'offre de service 100% Web s'appuie sur des interactions régulières, personnalisées et dématérialisées entre le DE et le conseiller. Interactions régulières que la populations "Guidé" peut lui permettre.
32	UNSA	Critères des DE volontaires : repose seulement sur aspect techniques si autres lesquels ?	L'identification des DE "éligibles" au 100% Web relève bien d'un diagnostic du conseiller et notamment sur des pré requis techniques. Pour autant, le conseiller dispose de marge de manœuvre lui permettant de définir, en lien avec son ELD, des critères complémentaires.
33	UNSA	Poursuite après 9ème mois ?	Comme pour toutes les autres modalités installées en février 2013, le DE peut se voir proposer une autre modalité, à tout moment, et pas seulement au 9ème mois. Ceci relève de l'appréciation du conseiller référent lors de tout entretien ou contact. L'offre de service "guide dématérialisée" ne s'arrête pas au 9ème mois.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
34	UNSA	Canaux utilisés : échanges mails via les boites PE.net ?	Oui la boîte Mail.Net déployée en mars 2013 est bien un support utilisé pour cette offre de service. Elle servira notamment lors de l'envoi de la proposition de consentement au demandeur d'emploi.
35	UNSA	Quels sites concernés pour la visio ou simplement des sites ruraux	La visio conférence prévue dans le cadre de cette phase pilote s'adresse aux trois agences concernées. La phase d'extension s'appuiera sur cette première étape pour spécifier l'utilisation de la visio.
36	UNSA	Chat : un nouvel applicatif dédié ?	Il s'agit d'un outil complémentaire aux outils existants. Les conseillers dédiés y seront formés. L'accès se fera depuis le bureau métier comme pour la visio conférence.
37	UNSA	Quelle formation ? existe-t-elle déjà ?	De nouveaux modules sont en cours de construction : Pour les conseillers de l'accompagnement guidé dématérialisé: Suivi d'un module « service personnalisé et canal de délivrance des services» (2 jours) en fonction du besoin des agents et pré requis au démarrage Les modules suivants sont en cours de construction, et seront présentés à la CPNF : Suivi d'un module Posture et procédures liées au 100% Web et prise en main des outils au poste de travail (durée estimée 2jours) Suivi d'un module Conduite d'entretien à distance (durée estimée 1 jour) Suivi d'un module Techniques de communication à distance (durée estimée 1 jour) Suivi d'un module Aide à la rédaction et à la traçabilité des entretiens et des prescriptions (durée estimée 1 jour)
38	UNSA	Y a t-il une alerte de confirmation si pas de confirmation d'acceptation que fait on ? Y aura t-il une alerte ?	Le Demandeur d'emploi disposera d'un délai de réponse (en cours d'instruction)? Faute de réponse il ne sera pas intégré au portefeuille guidé dématérialisé.
39	UNSA	Quid de la gestion de la liste à partir de ces acceptations , pas de radiation mise en place suite aux mails et contacts téléphoniques ?	Les évolutions de la gestion de la liste font partie des thèmes abordés en juillet au niveau national avec les Comités de liaison. Une note est en cours d'instruction sur les entretiens et les motifs légitimes d'absence.
40	FO	conseiller chargé fera t-il que des entretiens dématérialisés ?	Non, le conseiller en charge d'un portefeuille dématérialisé pourra aussi, sur sa propre initiative ou celle du demandeur d'emploi, réaliser des entretiens physiques de suivi et d'accompagnement.
41	FO	Page 7 : le DE qui souhaite l'entretien physique :avec quel conseiller et quid de la notion de conseiller référent	Les entretiens physiques, s'ils sont demandés par les demandeurs d'emploi par anticipation, seront programmés dans les plannings du conseiller. En cas de visite spontanée, comme actuellement, en cas d'indisponibilité du conseiller référent, un autre conseiller prendra le relais.
42	FO	Si le conseiller référent souhaite l'abandon de accompagnement guidé « dématérialisé » ou inversement , cela induira-t-il un changement de conseiller ?	Oui. Dans la mesure où un conseiller en charge de l'accompagnement guidé dématérialisé n'aura dans son portefeuille que des DE relevant de cette modalité, tout changement de modalité pour ces DE signifiera un changement de conseiller référent.
43	FO	Page 9 pouvez vous présenter aux élus durant cette séance les kits sectoriels ainsi que les modules multimédias ? et quels types de multimédia ?	La région ne dispose pas actuellement de ces éléments qui doivent être livrés par la Direction Générale.
44	FO	Qui est le manager de l'équipe de conseiller référent quid des petits sites ou il n'y a qu'un REP ?	L'affectation de tous les conseillers en charge de cette offre de service au sein d'une même équipe professionnelle reste à la main des ELD.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
45	FO	Page 9 : pourquoi des visites physiques vont-elles être exceptionnelles ?	Les visites physiques, pour les conseillers en offre de services guidée dématérialisée restent exceptionnelles dans la mesure où le contenu même de cette offre de service prévoit un accompagnement via des services dématérialisés. Pour autant, il n'y a pas de contre indication à la visite physique.
46	FO	Page 12 : Colomiers déficitaire de 5 ETP/Opéra : mise en difficulté des agents ?	La situation de Colomiers doit s'apprécier par rapport aux postes présents actuellement tout en intégrant les postes en cours (4 postes ouverts et 1 prévisible sur la CPL de juillet). D'autre part, cette offre de service est sans impact sur les effectifs des agences concernées par la phase pilote. L'installation de 5 portefeuilles guidé dématérialisé s'accompagnera d'un transfert des DE volontaires vers ces portefeuilles. Les tailles indicatives restent les mêmes que l'on soit en guidé ou un guidé dématérialisé.
47	FO	Taille des Portefeuilles "guidé dématérialisé" prévue de 100 à 150 : à qui revient la gestion du différentiel de 150 à 300 actuellement	Les préconisations nationales sur l'offre de services prévoit une taille de portefeuille comprise entre 100 et 150 pour le suivi en Guidé. L'offre de service "Guidé dématérialisée" reprend exactement la même fourchette.
48	FO	Dans un premier temps, les agents choisis pour cette expérimentation resteront sur leur agence mais est-il prévu qu'ils doivent se déplacer sur un site dédié ?	Il ne s'agit pas d'une expérimentation mais d'une phase pilote puisque le 100% WEB a vocation à être généralisé mi 2014. Les conseillers seront en charge d'un portefeuille sur leur agence de rattachement, aucune nécessité de déplacement sur une autre agence.
49	FO	Comment seront choisis les conseillers ? appel d'offre ou volontariat ou autre ? ces mêmes conseillers seront-ils choisis pour le télétravail	Le choix des conseillers se fera avant tout sur la base d'appel au volontariat au sein de l'agence. En ce qui concerne l'expérimentation du télétravail, il n'y a pas de lien entre les deux sujets. De plus, pour conserver, sur les expérimentations, une objectivité dans les phases d'évaluation, il a été décidé de dissocier les deux sujets.
50	FO	Question de la laïcité avec la Webcam pour les personnes voilées : identité de la personne	Le DE en visio, comme en physique, est soumis à la loi qui interdit de dissimuler son identité et donc son visage. Nous pouvons donc lui demander de retirer son voile afin de confirmer son identité.
51	FO	Gestion du droit à l'image de l'agent	La question est en cours d'instruction par les services de la Direction Générale
52	FO	Sur quelles plages les entretiens et échanges dématérialisés seront identifiés au planning pour répondre aux courriels ou en visio ou en tchat ? sur quelles plages se fera le rappel d'un DE qui en fait la demande ?	Les nouveaux modes de contacts installés avec cette offre de services ne remet pas en cause la planification. Ces outils contribuent à la délivrance d'un service d'accompagnement et de suivi des demandeurs d'emploi. A ce titre le conseiller sera planifié en Gestion de Portefeuille (GPF)
53	FO	Comment la confidentialité sera-t-elle respectée ? un seul chat possible ou plusieurs en simultané ? la hiérarchie aura-t-elle un visuel direct ou indirect des chats ou des visios ? y aura-t-il un enregistrement	Le conseiller ne mènera qu'un seul chat en même temps. Pas d'enregistrement des visios et des chats. L'ELD n'a pas de vue sur le contenu des chats et des visios.
54	SNU	Questionnement sur la représentativité du choix des 3 sites au niveau de la région	Le choix des agences s'est réalisé sur la base d'une liste d'agences volontaires. Pour débuter avec 5 portefeuilles guidé dématérialisés, soit 500 à 700 DE volontaires, la notion de potentiel de demandeurs d'emploi volontaires est primordiale. Certaines agences volontaires ne disposent pas actuellement d'un nombre de DE potentiel suffisant. Ceci ne remet pas en cause la phase d'extension prévue sur l'ensemble des agences à compter de mi 2014.
56	SNU	Page 15 : consentement DE : avoir un exemplaire du courrier formalisé s'il existe déjà ?	Le courrier n'est pas encore disponible. Le sujet est en cours d'instruction par l'équipe projet nationale
57	SNU	Pas de précision sur la gestion de la liste, les radiations	Les évolutions de la gestion de la liste font partie des thèmes abordés en juillet au niveau national avec les Comités de liaison et dépasse le cadre du 100% web. Une note est en cours d'instruction sur les entretiens et les motifs légitimes d'absence.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
58	SNU	Quel est l'objectif de la mesure de l'expérimentation : qu'est il recherché ? Si la technique marche ou l'impact sur le retour à l'emploi des personnes compte tenu de la période courte de l'expérimentation	Il ne s'agit pas d'une expérimentation, mais d'une phase pilote en vue d'une extension mi 2014. La phase pilote nationale vise à tester les deux dispositifs (agence et plateforme) afin : - d'évaluer l'offre de service d'accompagnement guidé dématérialisé dans toutes les composantes et ses modalités de déploiement - d'analyser les retours des demandeurs d'emploi - de réaliser un bilan et d'identifier les éventuelles adaptations qui seraient nécessaires avant une phase d'extension.
59	SNU	Droit à l'image ? Y aura til un bureau par conseiller ?	La question des bureaux reste à investiguer en région.
60	CGT	Risque juridique :PE engagé comment prouver si le DE a eu le mail etc ,,	L'acceptation du consentement aux échanges dématérialisés engage le DE à consulter son espace personnel. Il relève des conseillers de bien préciser ces éléments lors des entretiens.
61	CGT	Quelle modalité de saisie des conversations téléphoniques	Il n'est pas prévu de saisir le contenu des entretiens téléphoniques.
62	CGT	Organisation des entretiens physiques exceptionnels : il y en aura bcp	A ce jour il est impossible de savoir et d'estimer le flux d'entretiens physiques.
63	CGT	Le consentement pendant l'EID : quid pour ceux qui n'ont pas eu d'entretien au bout de 4 mois	Pôle emploi se doit de recevoir avant le 4ème mois tous les demandeurs d'emploi.
64	CGT	Quelle différence entre guidé classique et guidé dématérialisé	L'offre de service 100% Web s'appuie sur de nouveaux outils. Comme précisé dans le document, il s'agira : - d'un système de visio conférence - d'un système d'échange par "Chat" - de l'outil de rappel téléphonique En complément, l'espace personnel du demandeur d'emploi sera revu pour les bénéficiaires de cette offre de services avec des kits sectoriels et des modules multimédia.
65	CGT	Castelginest et Colomiers : 20 à 25 conseillers en accompagnement guidé auj : si 5 sur du dématérialisé on passe de 20 à 25 % des DE en dématérialisé énorme pour un démarrage	Les deux agences citées disposent actuellement de 25 et 28 portefeuilles guidés. L'offre de services 100% Web représentera bien entre 20 et 25% des demandeurs d'emploi actuellement sur la modalité "Guidé". Il est à noter que l'identification des DE potentiellement volontaires sur cette offre de service se fera à compter d'octobre pour pouvoir intégrer tant des demandeurs d'emploi en cours à cette date que des demandeurs d'emploi qui s'inscriront à compter de cette date.
66	CGT	Organisation des entretiens physiques pour les DE qui le souhaitent	Les entretiens physiques, s'ils sont demandés par les demandeurs d'emploi par anticipation, seront programmés dans les plannings du conseiller. En cas de visite spontanée, comme actuellement, en cas d'indisponibilité du conseiller référent, un autre conseiller prendra le relais.
67	CGT	Y aura-t-il une équipe spécifique pour les conseillers sur cet accompagnement ?	L'affectation de tous les conseillers en charge de cette offre de service au sein d'une même équipe professionnelle reste à la main des ELD.
68	CGT	Formation des agents : quand	La formation des conseillers débutera en fin d'année 2013 et en amont de l'ouverture du service. Les travaux de planification sont en cours.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
69	CGC	Page 9 : présentation modalité : des supports prévus pour le conseiller ?	Les supports, comme pour toute évolution de l'offre de service, seront fournis par la Direction Générale. Il ne sont pas connus à ce jour.
70	CGC	kits sectoriels : il en existe déjà sur PE fr les mêmes ?	La région ne dispose pas actuellement de ces éléments qui doivent être livrés par la Direction Générale.
71	CGC	Quel aménagement prévu pour les bureaux : déjà des remontées du réseau nuisances sonores	La question des bureaux reste à traiter en région.
72	FO	Temps maxi qu'aura le conseiller pour répondre à une sollicitation	Cette question est en cours d'instruction à la Direction Générale.
73	FO	quid pendant les congés du conseiller	De la même façon qu'aujourd'hui sur les trois modalités installées en agence. La prise de congés nécessitera une organisation de la mutualisation de la gestion de portefeuille entre les conseillers.
74	FO	sur quelle plage s'effectuera le rappel des DE qui ont fait la demande	Celle-ci se fera sur l'activité Gestion de Portefeuille.
75	FO	question de la confidentialité : un seul chat ou plusieurs en mm temps	Le conseiller ne mènera qu'un seul chat en même temps.
76	FO	y aura t il enregistrement des chats pour la hiérarchie et si oui ds quel objectif et idem pour la visio	Pas d'enregistrement des visios et des chat. L'ELD n'a pas de vue sur le contenu des chat et des visios.
77	FO	quel suivi de l'expérimentation 100% web : calendrier de restitution aux IRP	La phase pilote ne nécessite pas un retour au CE contrairement à une phase expérimentale. Néanmoins, la direction régionale comme la direction générale en CCE fera un retour en temps voulu.
78	FO	impact sur les effectifs et agences	Sans impact sur les effectifs des agences concernées par la phase pilote. L'installation de 5 portefeuilles guidé dématérialisé s'accompagnera d'un transfert des DE volontaires vers ces portefeuilles. Les tailles indicatives restent les mêmes que l'on soit en guidé ou un guidé dématérialisé.
79	FO	par quel portail accède ton au chat et à la visio	Les nouvelles modalités de contact sont accessibles depuis le bureau métier.
80	FO	le but étant que 1/3 des accompagnements guidés soit dématérialisé. Quel sera l'impact sur les agences et leur effectif ?	Sans impact sur les effectifs des agences concernées par la phase pilote. L'installation de 5 portefeuilles guidé dématérialisé s'accompagnera d'un transfert des DE volontaires vers ces portefeuilles. Les tailles indicatives restent les mêmes que l'on soit en guidé ou un guidé dématérialisé.
81	FO	Cette expérimentation est-elle liée au projet de télé travail ? cela va-t-il se passer comme pour le 3949 où la DG d'alors s'était engagée à ne pas sous traiter notre cœur de métier alors que cette activité est effectivement bien sous traitée à ce jour	Ce projet en phase pilote n'est pas lié à l'expérimentation "télétravail".
82	FO	La DG a accepté que les sites expérimentaux soient suivis par un expert tout au long de l'expérimentation. Comment se fera le suivi de cette expertise au niveau régional ? Par étape ? en final ? peut-on avoir un calendrier de restitution aux IRP	L'étude du cahier des charges par la Direction Générale et les Représentants nationaux est en cours. La Région s'adaptera aux préconisations de la Direction Générale

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
83	CGT	P.4, second paragraphe, si l'ensemble des services est en auto-délivrance cela revient à la disparition du conseil. Vous présentez la possibilité pour les DE d'accéder à des kits sectoriels ; nous vous demandons de bien vouloir nous communiquer la liste de ceux réalisés par la région Midi-Pyrénées qui seront mis à disposition des demandeurs d'emploi ? (A ce jour sur l'intranet la recherche de ce sujet sur Midi-Pyrénées nous donne 3 résultats : les missions de la DSO, les actions de la semaine de l'industrie réalisée en Mars 2013 et l'accès au journal perspective n°9 de janvier 2013 sur l'agriculture du Gers et du Tarn et Garonne)	Ces kits ne sont pas encore livrés.
84	CGT	Modules multimédia, chats et Visio : quelle est la procédure assurant la continuité du service lors d'absences du conseiller dédié ? (maladie, congés...).	De la même façon qu'aujourd'hui sur les trois modalités installées en agence. La prise de congés nécessitera une organisation de la mutualisation de la gestion de portefeuille entre les conseillers.
85	CGT	P6, Pouvez-vous nous communiquer la liste des modules multimédias ?	De nouveaux modules sont en cours de construction : Pour les conseillers de l'accompagnement guidé dématérialisé: Suivi d'un module « service personnalisé et canal de délivrance des services » (2 jours) en fonction du besoin des agents et pré requis au démarrage Les modules suivants sont en cours de construction, et seront présentés à la CPNF : Suivi d'un module Posture et procédures liées au 100% Web et prise en main des outils au poste de travail (durée estimée 2jours) Suivi d'un module Conduite d'entretien à distance (durée estimée 1 jour) Suivi d'un module Techniques de communication à distance (durée estimée 1 jour) Suivi d'un module Aide à la rédaction et à la traçabilité des entretiens et des prescriptions (durée estimée 1 jour)
86	CGT	Page 7 : L'expérimentation porte sur l'hypothèse 1 : « des conseillers dédiés en agence ». La région Midi Pyrénées sera-t-elle amenée à déployer en fin d'expérimentation L'hypothèse 2 : « conseillers en plateforme » ?	La région a fait le choix de déployer cette offre de service en agence. Au regard de la phase pilote, les régions étudieront les différentes modalités d'installation de cette offre de services.
87	CGT	Quelles garanties, pouvez-vous donner aux agents positionnés de fait sur l'hypothèse 1 pendant la phase pilote, concernant le maintien de l'accompagnement guidé dématérialisé des demandeurs d'emploi au sein de Pôle-Emploi sur Site ?	L'accompagnement guidé dématérialisé a vocation à être étendu au sein des régions à l'issue de la phase pilote et ce, en fonction du bilan qui sera dressé par l'équipe projet nationale. Les conseillers en charge de l'accompagnement guidé dématérialisé sont soumis aux mêmes règles que tous les agents pour ce qui concerne leur lieu géographique de travail.
88	CGT	Pouvez-vous garantir que cet accompagnement ne sera pas sous-traité comme le 39-49 IDE ? Les agents assurant cet accompagnement seront volontaires et ont besoin de connaître les perspectives de carrière, d'évolutions, en lien avec l'indicateur RPS « insécurité de l'emploi et du travail » réf : indicateurs des risques psycho-sociaux INRS.	Ce sujet n'est pas d'actualité.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
89	CGT	Pourquoi (dans l'hypothèse 1) le portefeuille de DE se monte à 150 maximum, alors que celui de l'hypothèse 2 pourra aller jusqu'à 250 (soit 66% de plus) ? Ce chiffre est en contradiction avec la présentation de l'offre de service effectuée en début d'année avec des portefeuilles sur l'accompagnement guidé de 150 maximums ; de plus il s'approche de celui présenté sur la modalité d'accompagnement suivi (300).	Comme indiqué en page 7 du document CHSCT : - il s'agit de fourchettes indicatives - Les conseillers en plateforme sont pas ou peu mobilisés sur des activités collectives Ces deux éléments expliquent la différence estimative de taille de portefeuille. Enfin, la région n'est pas concernée par la solution de plateforme
90	CGT	Page 8, Quels ont été les critères qui ont permis de sélectionner les agences ?	Le choix des agences s'est réalisé sur la base d'une liste d'agences volontaires. Pour garantir une phase pilote conforme aux préconisations de la Direction Générale et conforme aux documents présentés en CCE. Pour débiter avec 5 portefeuilles guidé dématérialisés, soit 500 à 700 DE volontaires, la notion de potentiel de demandeurs d'emploi volontaires est primordiale. Certaines agences volontaires ne disposent pas actuellement d'un nombre de DE potentiel suffisant. Ceci ne remet pas en cause la phase d'extension prévue sur l'ensemble des agences à compter de mi 2014.
91	CGT	Page 9, nous vous demandons de bien vouloir inscrire à l'ordre du jour d'un CHSCT, au plus tard en fin novembre 2013, la présentation des actions préalables au déploiement réalisées en Midi Pyrénées. (cf. : calendrier) ?	Une deuxième séance d'information est programmée avec le CHSCT.
92	CGT	P 11 Au vu du nombre de canaux de contacts, est-il prévu d'augmenter la planification du nombre de « plages » de gestion de portefeuille ?	Le nombre de plage de gestion de portefeuille est défini par les ELD en lien avec les conseillers. Pour autant, à ce jour, rien n'indique que les contacts seront plus fréquents et qu'ils nécessiteront plus de plages de gestion de portefeuille
93	CGT	Pourquoi la mise en œuvre auprès des demandeurs d'emploi est elle limitée a 3.5 mois au plus à Castelginest et 2.5 mois dans les 2 autres agences ? Compte tenu de cette courte mise en œuvre, pensez vous que la montée en charge sera suffisante pour atteindre une taille de portefeuille réaliste et semblable à celle qui sera effective après le déploiement ? (pour mémoire 200 demandeurs affectés à un référent dont 130 en suivi effectif).	La mise en œuvre des portefeuilles dématérialisés guidés se fera dès l'automne sur les DE en cours d'inscription et sur le flux jusqu'au déploiement.
94	CGT	Le conseiller devra –t-il refuser une demande de chat, une demande de rappel téléphonique lorsque le demandeur d'emploi sera en catégorie B ou C ? Comment seront gérées les convocations de ces demandeurs d'emploi ? La gestion de la liste sera-t-elle dématérialisée pour tous ? DE et conseiller ? (excuses dématérialisées...)	L'accès aux outils spécifiques à cette offre de service se fera automatiquement en fonction de la situation du demandeur d'emploi (formation, suivi délégué, ...). Dans le cas où le demandeur d'emploi initialement en modalité guidé dématérialisé change de statut, par exemple pour entrée en formation, l'accès à ces outils ne lui sera plus permis depuis son espace personnel. Cette inaccessibilité sera installée tant qu'il ne reviendra pas dans un statut adéquat avec l'offre de service d'accompagnement et de suivi. En ce qui concerne la gestion la liste la question est instruite par les services de la Direction Générale.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
95	CGT	p.11, « ce qui ne change pas pour le conseiller » : est-ce que ce conseiller sera intégré dans l'équipe accueil ? (dans le cas 1). Quels sont les activités collectives (de l'agence donc), qui passeront par l'utilisation des nouveaux canaux de contact (chat et Visio).	Le conseiller dédié à cette offre de service contribuera aux activités collectives et donc aux activités d'accueil sur des plages planifiées par l'ELD.
96	CGT	p.14 et 23, quelle taille d'écran est préconisée pour l'utilisation du chat et Visio tel qu'il nous est présenté ? Une étude ergonomique sur ce point a-t-elle été demandée ? Sinon quand sera-t-elle effectuée ? Combien de postes seront équipés par agence lors de la phase de déploiement ?	Les agences pilotes seront équipées d'un nombre de postes suffisants pour permettre la mise en œuvre de cette offre de service par les conseillers dédiés (de 4 à 10 postes selon le nombre de conseillers par agence). La taille des écrans et le type de matériel sont précisés dans le document. Les conseillers disposeront d'un écran plus large de façon à pouvoir conjuguer les fenêtres applicatives (visio, chat, Aude, etc.)
97	CGT	p.17, le schéma est le bandeau Téopôle. Comment seront répartis les Visio et les appels téléphoniques ? Quels sont les différents canaux possibles ? Comment seront-ils différenciés des canaux téléphoniques ?	Le bandeau accueillera deux choix complémentaires à ceux existants : Chat et Visio. Le conseiller choisira le canal souhaité en fonction de son activité.
98	CGT	P19, pouvez-vous préciser les modalités de mise en œuvre et d'utilisation des chats spontanés ? Exclusivement sur les plages GPF ? En back office ? Sur l'ensemble des postes de travail hors ACC ?	Le traitement du chat est préconisés sur la plage GPF.
99	CGT	P.21, Pouvez-vous nous expliquer la phrase : « planificationet adéquation avec les ressources disponibles » ?	Les outils de pilotage permettront aux ELD d'adapter le niveau de mobilisation des conseillers dédiés.
100	CGT	P23, Avez-vous effectué dors et déjà des mesures « ambiance sonore » (inférieur à 55 dB) dans les bureaux existants avec portes et sans porte ? Ces agences ont-elles été choisies pour répondre aux normes phoniques décrites ? Serait-il possible d'Envisager de sélectionner un Site sans porte ?	Ces agences ont été choisies sur la base d'un appel au volontariat notamment. Aucune mesure n'a été réalisée sur l'ambiance sonore. Il n'y a pas d'autres agences de programmées dans cette phase pilote.
101	CGT	Pouvez-vous nous présenter le contenu du courriel présentant l'offre de service au DE ?	Le courrier n'est pas encore disponible. La demande est remontée à la Direction Générale

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
102	CGT	P 37 : Quelle durée sera consacrée à l'analyse du portefeuille pour préparer l'affectation des demandeurs d'emploi dans la modalité d'accompagnement guidé dématérialisé ?	Comme pour l'offre de service demandeurs d'emploi déployée en février 2013, le temps dédié à l'analyse des portefeuilles sera précisé en amont des phases de déploiement. La préparation des portefeuilles pourra se faire dès l'automne 2013 (sur les demandeurs d'emploi en cours d'inscription) et se poursuivre jusqu'au déploiement sur le flux de nouveaux inscrits.
103	CGT	Quelle est la fréquence des temps individuels de suivi d'activité entre un membre de l'eld et les agents ? Ce suivi d'activité sera-t-il réalisé avec son REP ? pourquoi dans le document que vous nous avez fourni est-il mentionné un membre de l'ELD ?	La fréquence des temps individuel de suivi d'activité est à la main des ELD. Cers entretiens de suivis d'activité sont réalisés par le REP ou par un autre membre de l'ELD en cas d'indisponibilité du hiérarchique par exemple.
104	CGT	Quels sont les dates prévisionnelles d'analyse des portefeuilles en Midi-Pyrénées ? (à partir de décembre 2013 comme le laisserait présager le document (p9) ?	Comme pour l'offre de service demandeurs d'emploi déployée en février 2013, le temps dédié à l'analyse des portefeuilles sera précisé en amont des phases de déploiement. La préparation des portefeuilles pourra se faire dès l'automne 2013 (sur les demandeurs d'emploi en cours d'inscription) et se poursuivre jusqu'au déploiement sur le flux de nouveaux inscrits.
105	CGT	Quelle est la fréquence de partage des bonnes pratiques ? Au niveau de l'équipe ? Et entre équipes ?	Ces échanges, comme actuellement, restent à la main des ELD.
106	CGT	P39 Comment avez-vous réalisé l'estimation du nombre de portefeuilles d'accompagnement guidé dématérialisé sur les 3 Sites de notre région ?	La phase pilote prévoit un démarrage avec 5 portefeuilles (hors agence Cadres). Le nombre est ainsi limité par agence dans la phase pilote au démarrage.
107	CGT	Un conseiller, peut-il être positionné d'office sur ce type d'accompagnement ?	La direction régionale est convaincue d'avoir un nombre de volontaires suffisant. Si ce n'était pas le cas, il reviendra aux ELD de prendre des dispositions pour garantir les 5 portefeuilles.
108	CGT	Cette offre de service va inévitablement avoir pour conséquence de démultiplier les contacts ou les interventions entre DE et conseillers. A taille de portefeuille équivalente, un accroissement de la charge de travail du conseiller est à craindre. Avez-vous mesuré ce risque ? Quelles mesures de préventions comptez-vous mettre en œuvre pour éviter cette situation ?	Rien n'indique que les contacts seront plus fréquents et qu'ils nécessiteront plus de plages de gestion de portefeuille. Si tel était le cas, les ELD seront à même d'adapter les plannings en conséquence.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
109	CGT	On peut se poser la question du pourquoi cette modalité a été appliquée sur l'accompagnement « guidé » car au départ cela concernait plutôt le « suivi ». En fait c'est parce que l'accompagnement « guidé » concerne plus de monde ; on met en place un traitement « mécanisé », un traitement à distance. Il est déjà prévu dans le suivi par mail et/ou téléphone présent dans les autres accompagnements. Quelle est la frontière entre tous ces accompagnements ?	Cette population (Guidé) a besoin d'un appui régulier dans la recherche d'emploi, dans l'élaboration du projet professionnel et dans la mise en œuvre du plan d'action. Le conseiller accompagne le DE , lui prescrit les services et mène si besoin certaines actions avec lui. Ainsi, l'offre de service 100% Web s'appuie sur des interactions régulières, personnalisées et dématérialisées entre le DE et le conseiller. Interactions régulières que la populations "Guidé" peut lui permettre.
110	CGT	Comment le conseiller pourra-t-il évaluer si le matériel possédé par le DE est adéquat pour mettre en place cet accompagnement, ainsi que son degré d'autonomie pour l'utiliser ?	Le conseiller évaluera la capacité matérielle du demandeur d'emploi à l'aide d'un questionnaire qui lui sera fourni au moment du déploiement et au vu de l'utilisation qu'il peut faire des services sur pole-emploi.fr (pour les DE déjà inscrits). Aucun justificatif matériel ne sera demandé au demandeur d'emploi.
111	CGT	Le DE a accès à une base multimédia avec des services en auto délivrance : est-ce que cela sera étendu à tout le public ?	Ces contenus seront réservés aux DE en accompagnement guidé dématérialisé.
112	CGT	L'exercice de contacts exclusivement par chat, Visio, courriel ou téléphone pose plusieurs types de questions : Les questions techniques qui seront générées par les divers « incidents » qui pourraient se produire, (ça a coupé...la webcam ne fonctionne pas...etc.) risquent fort d'impacter l'accueil des sites, comment cela sera-t-il géré ?	En cas d'incident matériel, le conseiller évaluera avec le demandeur d'emploi les options de poursuite ou non de cet accompagnement guidé dématérialisé. La situation s'appréciera au regard de la "panne" matérielle.
113	CGT	Cela pose aussi des questions sur la gestion de la liste : comment radier après un contact par téléphone ou par mail ?	Les évolutions de la gestion de la liste font partie des thèmes abordés en juillet au niveau national avec les Comités de liaison. Une note est en cours d'instruction sur les entretiens et les motifs légitimes d'absence.
114	CGT	Des questions juridiques de droit à l'image : le conseiller s'expose beaucoup plus, il peut être par exemple enregistré par le demandeur d'emploi, que prévoit le service juridique ?	Lors de l'envoi du courrier de consentement éclairé au DE, un message relatif au droit à l'image du conseiller sera spécifié au DE.
115	CGT	Le chat est un exercice compliqué auquel peu de gens sont préparés, quels types de formations sont prévus ?	Comme précisé en page 37 du document CHSCT, les conseillers dédiés à cette offre de services seront formés sur différents modules et notamment un module sur la prise en main des outils au poste de travail (2 jours estimés). Module en cours de finalisation à la Direction Générale.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
116	CGT	Au 4ème mois le DE aura l'entretien obligatoire par vidéo, mais sur quelles plages le conseiller pourra-t-il le recevoir entre le 1er et le 4ème mois ou entre le 4ème et le 9ème mois s'il le demande? Seront-elles identifiées au planning ? Aura-t-on une harmonisation des codes planning pour toutes les agences ?	L'utilisation de ces outils sera possible dès lors que le demandeur d'emploi sera en statut "démarré". Ce statut est activé à la réalisation du premier entretien post EID, qui peut avoir lieu entre le 1er et le 4ème mois.
117	CGT	Comment fonctionne le basculement sur l'accompagnement Web après le 1er rendez-vous ? Et Si le DE se rétracte, il sera basculé sur un autre accompagnement ? Dans un autre portefeuille ? Comment cela se passera-t-il ?	Le changement de modalité pour un demandeur d'emploi signifiera bien un changement de portefeuille. Il sera affecté sur un portefeuille cohérent avec sa modalité (Suivi, Guidé ou Renforcé). Les mécanismes de changements de modalité et de portefeuilles restent les mêmes que ceux actuellement en place avec l'offre de service déployée en février 2013.
118	CGT	Si le DE ne répond pas aux mails et que sa webcam ne fonctionne pas, juridiquement ce ne sera pas à lui d'en faire la preuve mais au conseiller ; comment fera-t-il pour en apporter la preuve ?	En cas d'incident matériel, le conseiller évaluera avec le demandeur d'emploi les options de poursuite ou non de cet accompagnement guidé dématérialisé. La situation s'appréciera au regard de la "panne" matérielle.
119	CGT	De quels aménagements particuliers feront l'objet des bureaux dédiés à ce type d'accompagnement, comment sera aménagé l'espace de travail du conseiller dans son agence ?	Ce sujet reste à traiter.
120	CGT	Comment seront quantifiées les demandes de rappels téléphoniques, les saisies d'entretiens après un chat ou des échanges par mail/visioguichet, et sur quel temps de travail ?	L'ensemble de ces activités concourent au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Elles seront planifiées en Gestion de Portefeuille (GPF).
121	CGT	Suite à la multiplication des contacts, il existe un risque d'augmentation de la charge de travail, avez-vous anticiper les risques liés à cela et avez-vous envisagé des mesures de prévention associés?	Rien n'indique que les contacts seront plus fréquents et qu'ils nécessiteront plus de plages de gestion de portefeuille. Si tel était le cas, les ELD seront à même d'adapter les plannings en conséquence.
122	CGT	Pourquoi ne pas avoir choisi des agences qui répondent au référentiel immobilier en vigueur?	Le choix des agences s'est réalisé sur la base d'une liste d'agences volontaires. Pour garantir une phase pilote conforme aux préconisations de la Direction Générale et conforme aux documents présentés en CCE. Pour débiter avec 5 portefeuilles guidé dématérialisés, soit 500 à 700 DE volontaires, la notion de potentiel de demandeurs d'emploi volontaires est primordiale. Certaines agences volontaires ne disposent pas actuellement d'un nombre de DE potentiel suffisant. Ceci ne remet pas en cause la phase d'extension prévue sur l'ensemble des agences à compter de mi 2014. La question des bureaux et des aménagements reste à traiter.
123	CGT	Est-ce que les règles relatives à la dématérialisation de la gestion de la liste applicables à Pôle emploi s'appliqueront aux DE (justificatif d'absence...)?	Les évolutions de la gestion de la liste font partie des thèmes abordés en juillet au niveau national avec les Comités de liaison. Une note est en cours d'instruction sur les entretiens et les motifs légitimes d'absence.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
124	CFDT	Adaptation des outils pour l'ELD Cette activité est-elle sous la responsabilité du chargé d'accueil ?	L'ensemble de ces activités concourent au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Elles seront planifiées en Gestion de Portefeuille (GPF) et par conséquent ne relève pas de l'accueil.
125	CFDT	Les bureaux seront-ils dédiés aux conseillers 100% Web	La question reste à traiter en fonction des situations immobilières des trois agences en question
126	CFDT	Peut-on avoir les plans des aménagements prévus ?	Cette réponse est liée à la précédente. En fonction de la décision d'aménagement, il sera communiqué l'organisation. Les plans seront communiqués en CHSCT si cela le nécessite (travaux).
127	CFDT	Possibilité de demande de rappel téléphonique. Si l'agent est absent ou indisponible, comment cela se gère ? L'agent devra-t-il afficher son planning ?	La solution définitive applicable à la région n'est pas encore connue. En cours d'instruction à la DG.
128	CFDT	Démarrage région ? 02 et 03/2014 et bilan 05 et 06/2014 Pilote sur 2 à 3 mois, pensez vous que cela soit suffisant pour avoir des retours fiables ?	La phase pilote au plan national débutera dès le mois de décembre 2013. Les retours seront établis sur la base de l'ensemble des agences pilotes et pas seulement sur les agences de Midi Pyrénées.
129	CFDT	Les échanges par chat seront-ils sécurisés réglementairement ? A savoir valeur juridique des informations données car elles seront écrites, faire la différence avec l'activité courriel qui permet si besoin un temps de recherche avant de répondre.	Comme pour toute réponse apportée par écrit, le mail, la visio et le chat engagent l'image et la responsabilité de Pôle emploi. En cas de nécessité, le conseiller pourra prendre le temps utile à la recherche d'information en différant la réponse.
130	CGC	L'accompagnement de type 100% WEB peut-il concerner les demandeurs d'emploi créateurs d'entreprises? (y compris pour un portefeuille composé exclusivement de porteurs de projets)?	L'offre de service 100% Web ne vise pas un public en particulier. Les créateurs d'entreprise pourraient en faire partie.
131	CGC	Les conseillers volontaires qui seront retenus pour le pilote 100% WEB peuvent-ils dépendre de deux équipes différentes et donc être placés sous la responsabilité de deux REP différents?	L'affectation de tous les conseillers en charge de cette offre de service au sein d'une même équipe professionnelle reste à la main des ELD.
132	CGC	Un demandeur d'emploi qui revient sur son consentement doit-il obligatoirement changer de portefeuille?	Le changement de modalité pour un demandeur d'emploi signifiera bien un changement de portefeuille. Il sera affecté sur un portefeuille cohérent avec sa modalité (Suivi, Guidé ou Renforcé). Les mécanismes de changements de modalité et de portefeuilles restent les mêmes que ceux actuellement en place avec l'offre de service déployée en février 2013.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
133	CGC	Quelle organisation sera mise en place pour le Web call back (rappel)?	L'organisation sera évolutive en fonction des premiers retours des agences pilotes de 2013 et début 2014. La solution définitive applicable à la région n'est pas encore connue. En cours d'instruction à la DG.
134	CGC	Comment sera appliquée la Gestion de la Liste dans le cadre de l'accompagnement 100% Web?	Les évolutions de la gestion de la liste font partie des thèmes abordés en juillet au niveau national avec les Comités de liaison. Une note est en cours d'instruction sur les entretiens et les motifs légitimes d'absence.
135	CGC	Une proposition de suivi dématérialisé contractualisée à l'EID en agence de proximité géographique peut-elle être remise en question, après un diagnostic complémentaire, lors du premier entretien de suivi à l'agence cadres?	Comme pour tout EID donnant lieu à une pré-identification d'une modalité, l'entretien du 4ème mois, peut conduire à une non confirmation de la modalité identifiée à l'EID. Ceci s'applique aussi pour l'agence Cadres.
136	FO	L'ODS 100 % WEB a t'elle fait l'objet d'une écoute d'un groupe d'usagers pour son élaboration ?	Non. Ce sujet est issu des travaux de construction du plan stratégique PE 2015 pour lequel les salariés de Pôle emploi ont été associés.
137	FO	L'anonymat des offres (anonymes) sera t'il levé, au moins pour les ROME recherché par le candidat ?	La question est remontée à la Direction Générale
138	FO	Pour être éligible, est-ce que le DE doit pouvoir recevoir tous les services? En clair, s'il n'a pas de visio, peut-il quand même être éligible ?	Pour être éligible, le demandeur d'emploi devra disposer de tous les outils (Webcam, Chat)
139	FO	Le Responsable hiérarchique a-t-il un droit de regard lors de l'entretien dématérialisé ?	Pas d'enregistrement des visios et des chat. L'ELD n'a pas de vue sur le contenu des chat et des visios.
140	SNU	dans le cadre de la visio, avec le référentiel immobilier, pas de fermeture derrière or comment assurer des entretiens visio avec des passages derrière dans le champ de la caméra ou des interpellations ? Que dire si pas de porte avant, avec un regard de l'agent-e qui peut être détourné, voire des interruptions.	Le sujet de l'aménagement et du choix des bureaux reste à traiter.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
141	SNU	dans le cadre de la visio, avec le référentiel immobilier, des couloirs de circulation et avec les techniques de communication, quelles mesures prises pour assurer un son de qualité et atténuer les résonnances ?	Le sujet de l'aménagement et du choix des bureaux est en cours de traitement dans cette phase pilote.
142	SNU	dans le cadre de la visio, chat, le CHSCT a eu précédemment une remontée d'incident sur un entretien qui avait été enregistré et diffusé sur les ondes d'une radio, quelles mesures sont prises pour éviter l'utilisation abusive de vidéo sur le net ? Existe-t-il des solutions techniques ?	La question est actuellement instruite par les services de la Direction Générale.
143	SNU	dans le cadre de la visio, des bureaux spécifiques vont donc être aménagés, deviendront-ils attirés ? De quelle manière ? Combien de bureaux par site ? Où seront-ils ? Quel sera le coût de ces aménagements ?	Des bureaux seront spécifiquement équipés pour la réalisation de ces activités. Il y aura plus de bureaux équipés que de conseillers dédiés. La Direction ne souhaite pas que les bureaux soient attirés à un conseiller. Mais pour des raisons techniques ils seront prioritairement utilisés pour ces activités.
144	SNU	dans le cadre de ce pilote, avez-vous prévu l'impact de la gestion des alertes, Pole Emploi devant s'engager à donner une réponse rapide ? S'agira-t'il d'une alerte supplémentaire à gérer par les responsables au même titre que les fiches ESCALADE ?	L'outil Escalade sera utilisé pour la gestion des alertes. Aucune évaluation à ce jour ne peut être faite.
145	SNU	dans le cadre de la visio notamment, quelles mesures sont prises techniquement et juridiquement pour sécuriser les agent-es, pour garantir la sécurité de leur image et des données personnelles? Car nous savons qu'aujourd'hui il est facile de pirater, d'enregistrer, de diffuser des images illégalement sur le net, les réseaux sociaux. Confère la remontée d'incident concernant un entretien enregistré et diffusé sur les	La question est actuellement instruite par la Direction Générale
146	SNU	dans le cadre de l'entretien guidé dématérialisé, peut-on être en visio et en chat en même temps ? Même question lorsque l'on est en entretien physique. Quelle est la priorité pour le-la conseiller-ère ? Des mesures techniques pour éviter le morcellement des activités et l'interruption des tâches sont-elles prévues? Car à priori Pôle Emploi s'engage à fournir une réponse rapide quand l'agent-e est sollicité-e par chat ?	Techniquement, un conseiller pourra disposer de tous les outils sur son écran. Des plages d'ouverture du service du chat seront affichées dans l'espace personnel du DE et le chat ne sera actif que si au moins un conseiller est connecté au service. Le conseiller gèrera ses priorités et ne sera pas amené à répondre à plusieurs DE en même temps.
147	SNU	la CNIL a-t-elle donné son aval juridique et technique à la DG concernant le 100% web ?	La DG traite cette question pour l'ensemble des régions et la déclaration à la CNIL est en cours d'élaboration.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
148	SNU	Dans le cadre du choix des 3 sites pilotes, des sites hors agglomération toulousaine ont-ils postulé ? Nous trouvons dommage qu'aucun site hors agglomération toulousaine n'ait été choisi car cela aurait pu permettre une étude d'impact concernant : <ul style="list-style-type: none"> - la faisabilité technique dans des zones parfois mal desservies en réseau internet - la population intéressée par ce service dans des zones moins urbanisées/denses - faire une analyse comparative de la proposition d'un tel service selon l'endroit où l'utilisateur habite 	L'ensemble des agences ont été sollicitées. Pour cette phase pilote, la Direction a fait ces choix, selon l'environnement actuel.
149	SNU	Concernant les formations en cours de validation, une CPNF se tient semaine prochaine. Ces formations sont-elles à l'ODJ ?	Les formations sont en cours de validation à la DG avec le CPNF. Les modules vous seront livrés prochainement afin de réaliser la formation dans le cadre de la formation pluriannuelle.
150	SNU	avez-vous pensé à un retro-planning concernant la mise en place de ces formations d'ici décembre 2013, en anticipation du démarrage du pilote en février 2014 ?	La construction du rétro-planning est en cours au sein de la région.
151	CFDT	Comment vont-être gérés sur site l'installation du nouveau matériel et l'aménagement des locaux?	L'installation du matériel sera coordonnée et réalisée par la Direction Générale Adjointe des Systèmes d'information. Le matériel sera en nombre suffisant au regard des portefeuilles à installer. Ce matériel sera installé dans des bureaux individuels.
152	CFDT	Quel sera l'impact du 100% web sur l'activité et l'organisation du site?	Les conseillers en guidé dématérialisé continuent de réaliser les activités collectives de l'agence tout comme un conseiller en guidé. Pour l'organisation du temps de travail des conseillers, l'ELD continuera de planifier des plages de GPF.
153	CFDT	Combien de personnes faudra-t-il mobiliser sur les activités chat et rappel téléphonique, étant donné qu'elles seront comprises sur les mêmes plages horaires ?	Ces deux sujets feront l'objet d'études et d'échanges avec la Direction Générale et les deux agences concernées. Le retour des premiers pilotes (décembre) sera aussi pris en considération pour notre région.
154	CFDT	Concernant spécifiquement le chat : qu'en est-il de la responsabilité juridique de l'agent, sachant que cela engage juridiquement PE ? Ne devrait-on pas accentuer le formalisme, être attentif aux réponses données ?	Les réponses apportées par les conseillers engagent Pôle emploi, que ce soit lors de chat ou bien de tout autre type d'échanges. Il y aura lieu d'être vigilant sur le formalisme des réponses.
155	CFDT	Quelles sont les limites de l'outil ? la responsabilité juridique de PE et de l'agent ? Et l'information de l'agent quant à la posture professionnelle par rapport à cet outil !	Tous les conseillers concernés seront formés, et un module en particulier, traitera de la posture à adopter dans le cadre de la relation virtuelle.
156	SNU	Y a-t-il eu une réponse du juriste concernant le droit à l'image ?	Le courrier de demande de consentement éclairé contiendra notamment un message d'avertissement quant à l'utilisation d'images provenant des échanges dématérialisés.
157	SNU	Sur le choix des sites test, pourquoi le choix ne s'est-il pas porté sur un site en milieu rural, lorsque dans ces zones là les distances font que l'usage des nouvelles technologies a un véritable intérêt ?	Réponse apportée. Cf Question 90
158	SNU	Concernant les documents remis en CE : la 1ère porte sur les fiches thématiques remises le 23 avril 2013 et en page 3 à propos du public concerné (2ème encart) : doit-on entendre que par la suite le 100% web pourra être appliqué à la modalité suivie ?	La décision reviendra à la Direction Générale et pourra être prise éventuellement à l'issue de la phase pilote.
159	SNU	Concernant, toujours sur la même page, la mise en oeuvre des pilotes, le pilote retenu en Midi-Pyrénées est le déroulement sur site et non sur plateforme, il ressortirait du CE de juin qu'à terme un mix des 2 formules serait envisageable, si c'était le cas cela passerait-il en comité d'établissement pour un avis?	Actuellement la région n'envisage pas de faire réaliser cet accompagnement sur une plateforme. Passée la période de phase pilote, un avis sera demandé aux IRP sur la généralisation

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
160	SNU	<p>En page 4 et concernant le processus et le déroulement de l'accompagnement du DE le SNU s'interroge sur la façon dont les ELD vont pouvoir gérer ces affectations, les ELD étant déjà en charge d'affectations des DE sur les portefeuilles?</p> <p>De fait quelle modalité d'appropriation vont avoir les ELD, Quels sont les nouveaux outils ? Et quel temps d'appropriation vont avoir les ELD?</p> <p>Dans le même sens de questionnement, y aura-t'il des alertes ? Si oui, comment seront-elles actionnées ?</p>	<p>Les ELD gèrent déjà actuellement l'affectation des DE en portefeuille. Cette activité se réalisera aussi pour les DE en accompagnement guidé dématérialisé. Il ne s'agit pas d'une charge complémentaire, en effet, sans cette offre de service, tout demandeur d'emploi aura du être affecté à un portefeuille.</p> <p>D'autre part, les ELD disposent aujourd'hui d'outils leur permettant d'identifier les DE à affecter en portefeuille au travers de l'outil Aude.</p>
161	SNU	<p>Concernant le courrier d'information à remettre au DE en vue d'obtenir son aval sur cette modalité dématérialisée, est-il toujours en cours de rédaction ?</p>	<p>Le courrier destiné au demandeur d'emploi sur le consentement éclairé est en cours de finalisation. Ce courrier rappellera le contenu de l'offre de service, les informations sur les obligations du demandeur d'emploi, sur le droit à l'image, sur leurs droits et leur permettra in fine de donner ou pas leur consentement.</p>
162	SNU	<p>Concernant la phase de pilotage : en MP il était prévu 12 conseillers, nombre réduit aujourd'hui à 10, pour participer à ce pilote : comment va se passer la recherche de DE volontaires pour intégrer ce dispositif dématérialisé ? Sont-ce les conseillers qui vont aller les chercher dans leur portefeuilles? ou dans la totalité des portefeuilles de leur agence ? L'ensemble du personnel de l'agence sera-t-il mis à contribution dans cette recherche de DE intéressé ?</p>	<p>Pour le travail sur le stock, l'ensemble des portefeuilles des deux agences concernées sera exploré pour identifier les demandeurs d'emploi pouvant intégrer cette modalité d'accompagnement. Pour le flux des inscriptions tous les conseillers de ces deux agences pourront repérer un demandeur d'emploi potentiellement éligible à cette offre de service. L'évolution de Aude disponible dès juin 2013 leur permettra de saisir cette donnée dans les dossiers des demandeurs (notion d'éligibilité à la dématérialisation de la relation).</p>
163	SNU	<p>En page 5 : processus et déroulement de l'accompagnement du demandeur (pavé de gauche, 3e §) pour faire le lien avec les questions/réponses transmises ou plusieurs réponses données disent que toutes ces nouvelles activités se dérouleraient sur des plages GPF, or cela amène 2 questions : lorsqu'une question est posée à un conseiller, supposant qu'il aura un délai de réponse et sachant que les conseillers n'ont pas de plage GPF tous les jours,</p> <p>- va-t-il y avoir une adéquation entre le délai que le conseiller donnera et l'éventuelle organisation du planning ou l'ouverture de nouvelles plages GPF?</p> <p>- Idem concernant des entretiens physiques, s'il y a un volume important de demandes de rendez-vous, comment les ELD s'organiseront-t-ils pour éventuellement ouvrir des plages GPF supplémentaires, avec l'impact que cela peut avoir sur l'organisation de l'agence, sachant qu'un conseiller aura planifié ses entretiens mensuellement et donc les plages prévues à cet effet seront déjà pourvues ?</p>	<p>Le chat n'est ouvert que lorsque le conseiller est connecté.</p> <p>Le 100% WEB ne vise pas à supprimer la totalité des visites. Il est même indiqué dans les documents que le demandeurs d'emploi et / ou les conseillers peuvent mobiliser cette modalité de contacts dans certains cas.</p> <p>En cas de visite d'un demandeur d'emploi en accompagnement guidé dématérialisé, et si le conseiller référent n'est pas disponible, une équipe d'accueil en agence pourra le prendre en charge.</p> <p>La solution du RDV est aussi envisageable entre en demandeur d'emploi et son conseiller référent sur ces plages GPF.</p>
164	CGT	<p>On parle du déploiement de l'hypothèse 1 ou 2, MP étant positionnée sur l'hypothèse 1, i.e. des conseillers qui gèrent les activités collectives mais qui dédient une partie de leur temps à l'activité d'accompagnement dématérialisé :</p> <p>1er point : sur quel thème porte la consultation d'aujourd'hui : l'hypothèse 1, l'hypothèse 2 ou alors comme cela a été évoqué la combinaison des deux ?</p>	<p>La consultation régionale porte sur l'hypthèse retenue par la région : accompagnement en agence.</p>

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
165	CGT	<p>2e point : pourquoi avoir choisi Castelginest et Colomiers ?</p> <p>Les cadres sont hors jeu, ce sont 2 sites importants qui se trouvent sur l'agglomération toulousaine, là où les problèmes de distance ou transports en commun sont beaucoup moins importants que dans les zones rurales</p>	<p>Le choix des agences s'est réalisé sur la base d'une liste d'agences volontaires. Pour garantir une phase pilote conforme aux préconisations de la Direction Générale et conforme aux documents présentés en CCE. Pour débiter avec 5 portefeuilles guidé dématérialisés, soit 500 à 700 DE volontaires, la notion de potentiel de demandeurs d'emploi volontaires est primordiale. Certaines agences volontaires ne disposent pas actuellement d'un nombre de DE potentiel suffisant. Ceci ne remet pas en cause la phase d'extension prévue sur l'ensemble des agences à compter de mi 2014.</p>
166	CGC	<p>En page 11 du document du 23 avril et par rapport aux schémas d'échanges sur le consentement, le courrier sera certes adapté, mais sur la phase 3 après affectation par l'ELD :</p> <p>1) pourriez-vous préciser la date à laquelle sera envoyé le courriel au DE, pour un complément d'information et pour formaliser son acceptation ?</p> <p>2) Cela se fera-t-il juste après l'EID? Ou bien juste avant le 4e mois au moment du démarrage du suivi guidé?</p> <p>3) Est-il possible d'être éclairé dans le même temps sur la date de démarrage des échanges par les modalités dématérialisées ?</p>	<p>Le courrier de demande de consentement sera envoyé après l'entretien au cours duquel le conseiller aura proposé cette offre de service. Ceci peut se faire au moment de l'EID ou bien lors de tout autre entretien. Dans les deux cas, ce courrier sera envoyé après l'affectation par l'ELD du DE au conseiller guidé dématérialisé.</p> <p>Si la proposition est faite au moment de l'EID et que le demandeur d'emploi l'accepte, alors l'accompagnement dématérialisé débutera dès le premier entretien de suivi qui aura lieu au plus tard au 4ème mois.</p> <p>Si la proposition est faite lors d'un autre entretien (post 4ème mois) et que le demandeur d'emploi l'accepte, alors l'accompagnement débutera immédiatement.</p>
167	CGC	<p>De même sur la phase 4 est-il prévu de fixer un délai de réponse en terme d'affectation par le demandeur, aura-t-il un délai pour matérialiser son acceptation ?</p>	<p>En Midi Pyrénées, la consigne est d'affecter le DE dans les 15 jours.</p> <p>Oui un délai sera donné au demandeur d'emploi pour répondre à la demande de consentement. Ce délai, non connu encore à ce jour, sera notifié sur le courrier de consentement éclairé.</p>
168	CGC	<p>Puis en page 3 du document du 14 mai, concernant spécifiquement la modalité chat, le "système plateforme" n'étant pas retenu, comment va s'organiser le tchat ?</p>	<p>En Midi Pyrénées, le Chat ne sera ouvert que lorsqu'un conseiller guidé dématérialisé sera connecté. L'organisation de la permanence du chat reste à définir avec les agences concernées et en fonction des retours des premières agences pilotes hors région.</p>
169	CGC	<p>- Sera-t-il focalisé sur les agents du site dont dépend le DE ?</p>	<p>Non, tous les agents en accompagnement guidé dématérialisé des deux agences pourront répondre au Chat.</p>
170	CGC	<p>- Auquel cas sont-ce les agents de la modalité dématérialisée qui répondent ? ou bien sont-ce tous les agents du site concerné ?</p>	<p>Cf réponse ci-dessus.</p>
171	CGC	<p>- Y aura-t-il une planification, une mutualisation au sein de l'équipe ?</p>	<p>L'organisation de la permanence du chat reste à définir avec les agences concernées et en fonction des retours des premières agences pilotes hors région.</p>
172	CGC	<p>Et enfin concernant les "plages d'ouverture du service", qui sont conditionnées à la connection d'un conseiller, pourriez-vous nous donner des éléments concernant les plages retenues pour Midi-Pyrénées?</p>	<p>L'organisation de la permanence du chat reste à définir avec les agences concernées et en fonction des retours des premières agences pilotes hors région.</p>
173	FO	<p>En référence aux "questions/réponses" CE et CHSCT, et au regard d'un certain nombre de questions restées sans réponses, qu'en est-il de la question 51 sur le droit à l'image ?</p>	<p>Le courrier de demande de consentement éclairé contiendra notamment un message d'avertissement quant à l'utilisation d'images provenant des échanges dématérialisés.</p>
174	FO	<p>La question 43 sur les kits sectoriels ?</p>	<p>Les kits sectoriels seront livrés par la Direction Générale, ils seront uniquement accessibles aux demandeurs d'emploi entrant dans le champ de l'accompagnement dématérialisé. Leur livraison est prévue pour octobre - novembre 2013</p>
175	FO	<p>La question 72 concernant le temps maximum qu'aura le conseiller pour répondre à une sollicitation, quelle qu'elle soit ?</p>	<p>En cours d'instruction au niveau national</p>

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
176	FO	La dématérialisation de l'entretien du 4e mois étant une expérimentation au sein de la phase pilote qui fera l'objet d'un point spécifique dans le bilan des pilotes. Cela signifie-t-il donc que cet entretien du 4e mois pourrait devenir physique si les résultats n'étaient pas convaincants ?	Le principe des expérimentations est bien de tester des solutions et d'en évaluer les bénéfices. L'expérimentation n'a pas vocation à être généralisée systématiquement. Cette expérimentation qui est en articulation forte avec l'offre de services 100% web, sera donc intégrée aux pilotes du 100% web, et fera l'objet d'un point spécifique dans le bilan des pilotes.
177	FO	En référence à ce qui a été dit au CE du mois de juin, citation "actuellement vous aviez fait le choix de faire cette expérimentation avec des agents, au sein des agences, mais qu'une fois que la fin de la phase pilote sera atteinte, soit la Direction Générale ferait un choix qui s'imposerait aux Directions Régionales, i.e. laisser au sein des agences le service dématérialisé soit de décider de créer des plateformes ou alors elle laisserait aux DR le choix soit de la même façon de les intégrer aux sein des agences ou de créer des plateformes". Partant du postulat que la décision reste sur les plateformes : - Sur quel type de plateforme se positionnerait-on ? Sur des plateformes virtuelles ou réelles sur site ?	Actuellement la région n'envisage pas de faire réaliser cet accompagnement sur une plateforme et la décision appartiendra à la Direction Générale.
178	FO	Dans l'hypothèse de l'adoption d'une plateforme sur site, cela se traduirait-il par le déplacement des agents depuis une agence lambda vers ce site là ?	Actuellement la région n'envisage pas de faire réaliser cet accompagnement sur une plateforme.
179	FO	Vu que le domaine d'action dans la phase pilote peut être soit la région soit une partie du territoire, y aurait-il plusieurs sites ?	Pour la phase pilote, seuls deux territoires sont retenus, ceux de Castelginest et de Colomiers.
180	FO	Toujours en supposant le cadre d'une plateforme réelle : comment se ferait la gestion de l'entretien du 4e mois si celui-ci devenait physique ?	Actuellement la région n'envisage pas de faire réaliser cet accompagnement sur une plateforme. Deux régions vont être pilotes sur cette solution, leur retour d'expérience pourra aussi éclairer les autres régions.
181	FO	Actuellement comme notifié dans le descriptif de la phase pilote, un DE qui solliciterait un entretien pourrait obtenir, même dans cadre des plateformes, qu'un conseiller le reçoive dans l'agence la plus proche de son domicile. Cependant s'agissant de plateforme régionale où cela se déroulerait-il ?	voir réponse n°181
182	FO	Cet entretien du 4e mois serait-il réalisé par un agent qui n'a pas le suivi de cette personne ?	voir réponse n°181
183	CGT	Définition du chat. Or un échange d'un conseiller avec 10 DE simultanément, qui leur fait une réponse individuellement sans vision collective, ce n'est plus du chat c'est de l'entretien multiple, est-ce mieux ? Est-ce un progrès ?	Le Chat ne sera techniquement possible qu'avec un seul demandeur d'emploi. Il n'y aura pas de Chat simultané pour un même conseiller.
184	CGT	Alerte sur le travail de saisie que cela va générer, cela touche au métier différemment.	Tout entretien, qu'il soit dématérialisé ou physique donne lieu à la saisie de conclusion d'entretien. Le chat ne générera pas plus de saisie qu'un entretien physique ou téléphonique.
185	CGT	Il y n'a pas d'entretien obligatoire entre 0 et le 4e mois, il y aura donc un stock au 4e mois. Quand sera-t-il éclusé ?	Comme pour les trois modalités d'accompagnement déployées en février, l'accompagnement dématérialisé débute réellement au 4 ^{ème} mois. Ceci n'empêche en rien les contacts entre un demandeur d'emploi et Pôle emploi. D'autre part les portefeuilles seront constitués de stock et de flux, les entretiens obligatoires seront donc lissés dans le temps pour un même conseiller.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
186	CGT	La multiplication des informations par divers outils demande de la saisie dans AUDE en suivant. Le risque encouru dans le stockage et l'archivage d'informations sur les individus est que cela pourrait être assimilé à de la constitution de dossiers personnels sur ces individus.	Tout entretien, qu'il soit dématérialisé ou physique donne lieu à la saisie de conclusions d'entretien. L'enrichissement des données sur le dossier du demandeur d'emploi vise à conserver un trace des échanges pour pouvoir notamment mieux l'informer lors de ces contacts futurs et permettre à tout conseiller de Pôle emploi de répondre à une sollicitation de celui-ci. Cette pratique professionnelle est aujourd'hui un atout pour les agents répondant aux nombreuses sollicitations téléphoniques notamment.
187	CGT	Le 100% web est supposé éviter 100% de visites sur site, par les DE, c'est une erreur de le penser. Même s'il n'en vient que 30%, compte tenu qu'il n'y a que 2 postes mobilisés sur ce dispositif, avec quel(s) poste(s) recevra-t-on les 30% qui se déplaceront ?	Le 100% WEB ne vise pas à supprimer la totalité des visites. Il est même indiqué dans les documents que le demandeurs d'emploi et / ou les conseillers peuvent mobiliser cette modalité de contacts dans certains cas. En cas de visite d'un demandeur d'emploi en accompagnement guidé dématérialisé, et si le conseiller référent n'est pas disponible, une équipe d'accueil en agence pourra le prendre en charge. La solution du RDV est aussi envisageable entre en demandeur d'emploi et son conseiller référent sur ces pages GPF. Il ne s'agit pas de 2 postes mais de 5 conseillers par agence sur ce dispositif.
188	SUD	Des questions restées sans réponses et qui ont déjà été évoquées : Le contenu des kits sectoriels et des modules multimédia qui sont non livrés à ce jour ?	Les kits sectoriels seront livrés par la Direction Générale, ils seront uniquement accessibles aux demandeurs d'emploi entrant dans le champ de l'accompagnement dématérialisé. Leur livraison est prévu pour octobre - novembre 2013
189	SUD	Le droit à l'image de l'agent ?	Le courrier de demande de consentement éclairé contiendra notamment un message d'avertissement quant à l'utilisation d'images provenant des échanges dématérialisés.
190	SUD	l'aménagement de l'espace de travail du conseiller et l'impact immobilier en correspondance avec la charte ?	L'installation du matériel sera coordonné et réalisé par la Direction Générale Adjointe des Systèmes d'information. Le matériel sera en nombre suffisant au regard des portefeuilles à installer. Ce matériel sera installé dans des bureaux individuels.
191	SUD	Certains modules de formation qui sont en cours de construction ?	Les modules de formations sont en cours de construction, ils seront présentés en CPNF à la rentrée.
192	SUD	Le délai de réponse du DE pour confirmation d'acceptation ?	Le délai n'est pas encore connu à ce jour. Il sera clairement précisé au demandeur d'emploi dans le courrier de consentement qui lui sera envoyé.
193	SUD	Le courrier de consentement du DE ?	Le courrier destiné au demandeur d'emploi sur le consentement éclairé est en cours de finalisation. Ce courrier rappellera le contenu de l'offre de service, les informations sur les obligations du demandeur d'emploi, sur le droit à l'image, sur leurs droits et leur permettra in fine de donner ou pas leur consentement.
194	SUD	Le contenu du courriel présentant l'offre de service au DE ?	Le courrier destiné au demandeur d'emploi sur le consentement éclairé est en cours de finalisation. Ce courrier rappellera le contenu de l'offre de service, les informations sur les obligations du demandeur d'emploi, sur le droit à l'image, sur leurs droits et leur permettra in fine de donner ou pas leur consentement.
195	SUD	Les supports prévus pour le conseiller ?	Comme pour tout déploiement, des documents d'appropriation et de présentation de l'offre de service seront prévus et présentés. En complément, et comme présenté dans les documents, un plan d'accompagnement spécifique pour les conseillers en charge de cette modalité est annoncé.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
196	SUD	La gestion des demandes de rappel téléphonique en cas d'absence ou d'indisponibilité du conseiller ?	Il s'agit du même fonctionnement qu'aujourd'hui sur la demande de rappel du 3949, celle-ci est mutualisée sur l'ensemble des conseillers connectés sur cette activité. Ce n'est pas une demande de rappel « du conseiller ». La gestion des appels sortants sera faite soit par les conseillers Guidé Dématérialisé de la région, soit par d'autres conseillers, en fonction du choix d'organisation de la région.
197	SUD	La levée de l'anonymat des offres au moins pour les ROME recherchés par le candidat ?	Il n'est pas question à notre connaissance de lever l'anonymat sur les offres, y compris celles recherchées par le candidat via le code ROME
198	SUD	L'aval juridique et technique de la CNIL ?	En attente de précision de la Direction Générale
199	SUD	Une remarque générale et une question plus précise sur la liste. Sur l'approche générale les interrogations ressortent d'une opposition de principe aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Cependant étant dans un cadre contraint, l'expérience a enseigné qu'un canal supplémentaire mis à disposition, génère un flux et du travail supplémentaires. Deuxième dimension importante des nouvelles technologies de l'information et de la communication, dans leur utilisation partielle comme dans le cas qui nous concerne, c'est d'être dans le renforcement de l'individualisation : qu'en est-il de la dimension collective, collaborative de travail, de la possibilité d'introduire du collectif dans l'accompagnement des DE en dématérialisé, les nouvelles technologies permettant d'envisager cette approche ?	Il va exister au démarrage du pilote la possibilité d'organiser des e-info collective pour les DE en 100% web. Par ailleurs, l'ensemble des demandeurs d'emploi auront bientôt accès à des salons virtuels de recrutement s'ils le souhaitent.
200	SUD	Concernant la gestion de la liste, la réponse de la DG pour le moment est que rien n'est fiabilisé de ce côté là, des enquêtes, des études qui se poursuivent et autres ... Cela donnera-t-il une gestion de liste différenciée ? à 2 vitesses ? avec les DE qui suivront ces modalités et les autres.	Il est rappelé que seuls les DE volontaires (de l'accompagnement guidé) bénéficieront d'un accompagnement dématérialisé. Ceci, sous réserve d'un certain nombre de critères validant ce choix lors du diagnostic. Avec cette précision, que dans le cadre de cette démarche volontaire, le DE sera informé d'une manière éclairée sur les conséquences de son consentement. - S'agissant des droits et devoirs, ils sont les mêmes pour tous les demandeurs d'emploi. L'aménagement de l'une des modalités d'accompagnement sous une forme dématérialisée, n'exonère, en rien, le DE concerné du respect de ses obligations. Celles-ci, étant inhérentes à son statut de demandeur d'emploi indépendamment de sa modalité d'accompagnement. - Ce serait même discriminatoire pour les autres DE que d'appliquer des règles de gestion de la liste moins rigoureuses pour les DE en suivi dématérialisé.
201	SUD	Sur le document du 23 avril 2013 en page 9 et concernant la localisation du DE, comment localiser un adhérent du 100% web ? Comment savoir quand il est connecté si c'est depuis l'étranger ou depuis son domicile ?	Comme dit dans le document auquel il est fait référence, en cas de doute sur la localisation du demandeur d'emploi, le conseiller peut saisir les services de Prévention des Fraudes
202	CGC	Il y a à l'heure actuelle des kits sur pole-emploi.fr : la question déjà posée était donc comment s'articulent les nouveaux Kits avec ceux existants, ils sont construits sur la même base, comment cela fonctionnera-t-il par rapport à cela ?	Les kits sectoriels ne sont pas encore livrés par la Direction Générale mais seront disponibles uniquement pour les DE en guidé dématérialisé.
203	CGC	Sur le fond l'interrogation est toujours la même : Pourquoi réserver des kits sectoriels à une modalité de suivi ? S'ils sont bien faits pourquoi ne pas les mettre à disposition de tous les DE ?	En phase de pilote, les kits seront réservés aux demandeurs d'emploi bénéficiant de cet accompagnement.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
204	FO	Une précision : si donc lors du test sur les 4 services proposés l'équipement du DE ne peut répondre que à 3 (par exemple son équipement ne permet pas la visio) l'outil qui sera mis à la disposition du DE sur son espace personnalisé conclura-t-il qu'il n'est pas apte à recevoir l'ensemble des services et par voie de conséquence qu'il ne sera pas éligible à « l'offre » ?	Effectivement, c'est la présence de la totalité des pré requis qui permettra d'orienter le DE vers cette offre de service.
205	SNU	Concernant la page 11 du document d'avril où on a le schéma entre l'EID et le 4e mois : comment cela va-t-il s'organiser pour certains publics spécifiques que l'on reçoit à un mois, notamment les seniors, en terme d'envoi et/ou de réception du courrier d'acceptation, puisque ces publics seront aussi je pense éligibles au 100% web ?	Avec la nouvelle offre de service aux demandeurs d'emploi, le premier entretien de suivi a lieu au plus tard au 4ème mois quel que soit le public (à l'exception des sortants de CSP qui sont reçus lors du 1er mois).
206	SNU	Concernant une réponse qui fait un lien à la question 130 et à la question 132 donnée dans le question/réponse : en phase de pilotage un conseiller donné sera positionné intégralement sur le 100% web ou non, puisqu'il est dit à la réponse 132 , « le changement de modalité pour un DE signifiera bien un changement de portefeuille ». Par contre concernant les DE créateurs d'entreprise il est dit à la réponse de la question 130 « l'offre de service 100% web ne vise pas un public en particulier, les créateurs d'entreprise pourraient en faire partie ». Or Il y a des agences en terme d'organisation où ce sont des conseillers qui ont des portefeuilles intégralement constitués de créateurs d'entreprise. Il y a un problème entre ces 2 affirmations, car cela veut dire que soit le conseiller gardera toujours des créateurs d'entreprise et en aura certains en 100% web et d'autres non, soit cela demandera une réorganisation sur les portefeuilles agence. Quelle sera la formule adoptée ?	Un conseiller en accompagnement guidé dématérialisé n'aura dans son portefeuille que des demandeurs d'emploi de cette modalité. Si un créateur d'entreprise a accepté cette modalité de suivi il devra intégrer un portefeuille de ce type. Cela pourra modifier à la marge la répartition des créateurs d'entreprises pour les agences qui les avaient intégrés dans des portefeuilles dédiés.
207	SNU	Il est dit que la seul déplacement sur site obligatoire c'est celui pour l'EID, la question se pose par rapport aux signatures de documents. Car s'il faut venir signer une EMT, une aide à la mobilité, une AFPR ou tout autre document, quelle est la valeur d'une signature électronique ? Est-ce que ce sera possible ?	Le document présenté, précise clairement que le demandeur d'emploi peu à tout moment solliciter un entretien physique en agence.
208	SUD	Quelles incidences sur la gestion de la liste ?	Il est rappelé que seuls les DE volontaires (de l'accompagnement guidé) bénéficieront d'un accompagnement dématérialisé. Ceci, sous réserve d'un certain nombre de critères validant ce choix lors du diagnostic. Avec cette précision, que dans le cadre de cette démarche volontaire, le DE sera informé d'une manière éclairée sur les conséquences de son consentement. - S'agissant des droits et devoirs, ils sont les mêmes pour tous les demandeurs d'emploi. L'aménagement de l'une des modalités d'accompagnement sous une forme dématérialisée, n'exonère, en rien, le DE concerné du respect de ses obligations. Celles-ci, étant inhérentes à son statut de demandeur d'emploi indépendamment de sa modalité d'accompagnement. - Ce serait même discriminatoire pour les autres DE que d'appliquer des règles de gestion de la liste moins rigoureuses pour les DE en suivi dématérialisé.
209	SUD	Concernant la question précise sur page 9 le paragraphe sur la localisation et les obligations qui y sont rappelées ?	Comme dit dans le document auquel il est fait référence, en cas de doute sur la localisation du demandeur d'emploi, le conseiller peut saisir les services de Prévention des Fraudes

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
210	CGC	Si un DE ne matérialise pas son consentement avant le 4e mois, il est déjà affecté à un conseiller qui fait du dématérialisé, qui convoque ? Comment ? Quelle est la procédure de sécurisation pour qu'il soit convoqué...? Le fait qu'il n'y ait pas de délai amène tout un nouveau questionnement.	Si un demandeur d'emploi ne répond pas à la demande de consentement dans les délais, il intègre un portefeuille guidé non dématérialisé. Un changement de conseiller référent sera donc à réaliser par l'ELD.
211	CGT	<u>Complément à la question 86</u> : A l'issu de la phase pilote, si l'hypothèse 2 est retenue par la DG : tout le travail réalisé pour la mise en œuvre de l'hypothèse 1 sera réduit à néant. Nous aurions donc besoin d'avoir des informations sur l'hypothèse 2 bien qu'elle ne concerne pas notre région. A ce titre : avec la mise en place de ce suivi sur plateforme, comment des entretiens physiques pourront-ils avoir lieu ? - La plateforme pourra-t-elle être Régionale ? - A défaut, pourrait-il y en avoir une par DT ou voire même par département ? - Les Demandeurs d'emploi auront-ils la nécessité de se rendre sur ces plateformes pour assister à un entretien physique ? - A contrario, les agents de la plateforme se rendront-ils sur les Sites pour conduire les entretiens physiques (comme c'est souvent le cas pour les collègues CSP ?)	La région n'a pas fait le choix de l'hypothèse 2. Mais il faut savoir que dans tout les cas le DE est reçu. Si le demandeur sollicite un entretien au sein d'une A2S, il peut se rendre à l'A2S pour y rencontrer l'ELD. Dans le cas de la plateforme, si celle-ci dispose d'un espace d'accueil, le DE peut y être reçu. Ou bien, le DE peut se rendre dans son agence de proximité pour y rencontrer l'ELD de la plateforme.
212	CGT	<u>Complément à la question 89</u> : Les agents de la plateforme affectés aux « 100% web » : pourront-ils effectuer ce suivi à 100% de leur temps de travail ? Ou pourront-ils être amenés à effectuer d'autres tâches de la plateforme ? Quelles sont-elles ? Puisqu'il existe cette possibilité aux agents d'être « peu mobilisé sur des activités collectives ». - sera-t-il prévu d'y affecter des agents volontaires ?	Les travaux préparatoires à la mise en œuvre des pilotes menés avec les régions pilotes permettront de préciser les activités collectives y compris la relation entreprises. Dans l'hypothèse 2, les conseillers pourront consacrer davantage de temps à l'accompagnement des DE de leurs portefeuilles. Par conséquent, des tailles de portefeuille plus grandes qu'en agence pourront être testées.
213	CGT	<u>Complément à la question 93</u> : La mise en œuvre auprès des demandeurs d'emploi est limitée à 3.5 mois au plus à Castelginest et 2.5 mois à Colomiers. Cette période de courte durée, ne risque-t-elle de sous estimer certains dysfonctionnements et ainsi de mettre en difficulté l'ensemble des régions à compter de mai 2014 ? Ne serait-il pas possible d'envisager une mise en œuvre de la phase pilote sur une période plus longue ?	Les premières régions pilotes démarrent au mois de décembre (1 agence en IDF et 1 agence en Languedoc Roussillon) et une seconde vague a lieu en janvier 2014 (1 Plateforme en IDF et 1 plateforme en Haute Normandie + 1 plateforme en Alsace). Le bilan portera sur l'ensemble des agences pilote et est prévu en mai/juin 2014. Il sera également alimenté par le rapport de la mission d'études.

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
214	CGT	<p><u>Complément à la question 94</u> : « En ce qui concerne la gestion de la liste la question est instruite par les services de la Direction Générale. » Qu'en est-il à ce jour ?</p>	<p>Sur la légalité de la procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si le code du travail ne prévoit pas de dispositions spécifiques au suivi dématérialisé du DE, il convient de préciser qu'aucune prescription ne l'exclut expressément. S'agissant de la présence physique, celle-ci n'est expressément requise que lors de l'inscription (avec une dérogation en cas de réinscription moins de six mois après une radiation ou cessation). En outre, s'agissant spécifiquement des convocations, le code du travail considère comme motif de radiation (sauf motif légitime), le refus de répondre à toute convocation. <p>Sur le principe d'égalité de traitement entre les différents DE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est rappelé que seuls les DE volontaires (de l'accompagnement guidé) bénéficieront d'un accompagnement dématérialisé. Ceci, sous réserve d'un certain nombre de critères validant ce choix lors du diagnostic. <p>Avec cette précision, dans le cadre de cette démarche volontaire, le DE sera informé par un processus de consentement spécifique.</p>
214	CGT	<p><i>suite de la réponse (question 214)</i></p>	<p>S'agissant des droits et devoirs, ils sont les mêmes pour tous les demandeurs d'emploi. L'aménagement de l'une des modalités d'accompagnement sous une forme dématérialisée, n'exonère, en rien, le DE concerné du respect de ses obligations. Celles-ci, étant inhérentes à son statut de demandeur d'emploi indépendamment de sa modalité d'accompagnement.</p> <p>Ce serait même discriminatoire pour les autres DE que d'appliquer des règles de gestion de la liste moins rigoureuses pour les DE en suivi dématérialisé.</p> <p>S'agissant des sanctions en cas d'absence à un RDV « dématérialisé » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans la logique de ce qui a précédé, c'est la notion du motif légitime qui devra guider le conseiller dans l'appréciation de cette absence. Avec cette précision, que lorsque l'absence à la date convenue est prévisible, le DE peut en informer Pôle emploi via le 3949 ou le mail. <p>Les motifs de type : problème de connexion ou d'ordinateur sont quasiment de même récurrence qu'un problème de transports en commun. Ainsi, deux DE censés être à un RDV (physique pour l'un et dématérialisé pour l'autre) se retrouvent quasiment dans les mêmes conditions d'imprévisibilité.</p>
214	CGT	<p><i>suite de la réponse (question 214)</i></p>	<p>Dans tous les cas, Pôle emploi apprécie la nature du motif allégué par le DE au regard de sa situation individuelle et particulière (événements familiaux ou personnels s'ils sont graves ou imprévisibles, maladie ou inaptitude). Il est également tenu compte des éventuelles précédentes demandes de modification de rendez-vous ou d'absences répétées pour même motifs. La question de la preuve est appréciée au vu de l'ensemble des éléments du dossier. A tout le moins, le conseiller peut proposer un ajustement de l'accompagnement.</p>

Questions / réponses sur le chantier 100 WEB
CE du 27 juin et du 25 juillet 2013 - CHSCT du 2 juillet 2013

N°	OS	Questions	Réponses
215	CGT	<u>Complément à la question 100</u> : serez-vous en mesure d'effectuer des mesures sonores avant le mois de février 2014 et de nous les communiquer préalablement à la mise en œuvre de la phase pilote sur le terrain ? Sinon, pourquoi ne pas utiliser le matériel existant à votre disposition ?	Les écrans sont adaptés aux évolutions SI (23 pouces) afin de permettre d'avoir toutes les informations sur un seul et même écran (écran AUDE et fenêtres de visio). Les écrans actuels ne permettraient pas de pouvoir bénéficier de ce partage d'écran. Concernant les casques, ils seront binauraux afin de limiter les nuisances sonores.
216	CGT	<u>Complément à la question 101</u> : Avez-vous le retour de la DG sur le contenu du courriel présentant l'offre de service au DE ? Pouvez-vous nous en faire part ?	Le courrier de consentement éclairé est en cours de finalisation à la DG
217	CGT	<u>Complément à la question 108</u> : « Rien n'indique que les contacts seront plus fréquents et qu'ils nécessiteront plus de plages de gestion de portefeuille. Si tel était le cas, les ELD seront à même d'adapter les plannings en conséquence ». Au détriment des autres agents et activités ?	Il revient aux ELD d'organiser au mieux la planification des activités et de l'adapter à la charge. C'est déjà le cas dans le cadres des modalités de suivi et d'accompagnement des DE où des modifications de plages de réception sont fréquentes.
218	CGT	<u>Complément à la question 113</u> : A quelle date sera diffusée la nouvelle note sur la gestion de la liste ?	Pas d'information sur une date mais voir compléments de réponse 94
219	CGT	<u>Complément à la question 114</u> : Droit à l'image : Avez-vous un retour de la DG ?	Les conditions générales d'utilisation du site Internet intégreront, au paragraphe 4.3 une phrase sur le droit à l'image (le courrier de consentement éclairé renvoie aux CGU). Au niveau technique, La solution visio permet de s'assurer qu'aucun autre participant n'est connecté sans l'acceptation du conseiller (déclinaison nom/prénom). La confidentialité des entretiens est garantie sur le réseau par le chiffrement des échanges suivant le protocole https (protocole de connexion sécurisé). Au niveau de l'application visio, le DE ne peut pas enregistrer l'entretien. Une pop-up apparaîtra à l'écran avant le démarrage de la visio rappelant que l'utilisation ou la diffusion du contenu d'entretien est interdite.
219	CGT	<i>suite de la réponse (question 219)</i>	Formation des conseillers : un des objectifs pédagogiques du module « Acquérir les techniques d'entretien et de communication à distance » est la gestion des situations imprévues, tendues et/ou inhabituelles et un des éléments de contenu concerne les points de vigilance de la relation à distance. La formation des conseillers mentionnera également l'instruction rédigée par la Direction Générale et l'existence de courriers types pour demander le retrait d'une photo ou d'une image qui seront mis à disposition de l'ELD. Une 1ère version du consentement éclairé du DE est en cours de rédaction. Elle intégrera une mention sur le droit à l'image.
220	CGT	<u>Complément à la question 119</u> : Avez-vous une réponse depuis le dernier CHSCT, concernant l'aménagement du poste de travail de l'agent ?	L'aménagement en agence sera identique à aujourd'hui : les entretiens seront menés dans les bureaux équipés du poste de travail adapté (écran 23 pouces plus large pour conjuguer la visio et l'accès aux applicatifs sur l'écran, webcam et casque audio, dimensionnement des fenêtres applicatives adapté à l'utilisation des outils visio et chat).