

ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE 19 mars 2015

POINT UNIQUE : les nouveaux parcours des demandeurs et demandeuses d'emploi (DE)

Fin de l'EID : une modification radicale de l'EID avec des impacts importants sur nos actes professionnels.

Ce projet a été âprement discuté par les organisations syndicales présentes, plusieurs tours de questions/réponses ont permis d'obtenir de nombreuses précisions au dossier qui avait été remis. Nous vous en proposons une synthèse ci-dessous.

Présentation par la direction générale des principales étapes du nouveau parcours des DE

- **Objectif global annoncé :**

Accélérer les phases administratives de l'inscription et de la DAL en amont de l'entretien de situation (qui remplacera l'EID) pour dégager 2000 ETP qui seront en charge de portefeuilles de suivi renforcé.

- Le dossier présenté ce jour donne une vision globale et encore synthétique de ce nouveau parcours.
- Plusieurs points du projet seront développés et feront l'objet d'informations et consultations dans les IRP tout au long des mois qui arrivent.

PREMIÈRE ÉTAPE : L'INSCRIPTION DU DE

Dès janvier 2016, l'inscription comme DE s'effectuera exclusivement sur internet (donc fin annoncée de la file IDE du 3949 !). La direction considère que si l'inscription est un acte important, il n'est pas au cœur de l'activité des conseiller-es. Toutes les phases purement administratives n'apportent pas de réelle plus value. Le conseiller-e doit pouvoir se consacrer au diagnostic car c'est à partir de ce dernier qu'il pourra positionner le DE dans la modalité de suivi la plus pertinente pour l'accompagner.

L'identité du DE sera vérifiée sur internet à partir :

- de la certification du N°NIR (via la CNAV)
- à partir de l'AGDREF (logiciel géré par le Ministère de l'Intérieur) pour les DE étrangers.

Si la certification de l'identité n'aboutit pas via ces outils dématérialisés, l'agence convoquera le DE.

La vérification de l'identité du DE sans présence physique sera possible car **le cadre réglementaire de l'inscription va évoluer.** Des propositions sont en cours d'élaboration à la demande du gouvernement via un groupe de travail composé de l'Etat, l'UNEDIC et Pôle emploi afin de proposer un nouveau décret concernant l'inscription comme DE.

L'inscription sera chaînée avec la demande d'allocation, elle sera réalisée et complète quand on aura vérifié l'identité du DE qui s'inscrit. Il y aura un script unique de l'inscription à la demande d'allocation qui ira même jusqu'à poser les premiers éléments de diagnostic.

Pour les DE non équipés d'outils informatiques ou peu à l'aise avec l'outil internet :

- le DE pourra utiliser les bornes PILA placées dans les agences

Se pose la question de la ré-organisation des locaux, l'équipement des zones de libres accès (photocopieur - scanners...) et la question de l'animation des AZLA. L'Etat ayant sollicité Pôle emploi pour accueillir 1000 jeunes en services civiques, un travail est engagé sur les missions que PE peut leur confier, il y en a 3 qui se dégagent dont l'accompagnement des DE aux NTIC.

- le DE pourra utiliser les bornes PILA installés dans notre réseau de Partenaires.

De nouvelles bornes PILA seront également installées dans les futures 1 000 Maisons de Services au public (MSAP) annoncées par le gouvernement. Pôle emploi sera partie prenante du développement des MSAP qui multiplieront pour les DE de nouveaux lieux pour accéder à nos services dématérialisés.

- le DE peu à l'aise ou rencontrant des difficultés avec l'inscription Internet pourra joindre le 3949 sous traité (l'ex file IDE) qui fera office de «hot line» et guidera la personne pour réaliser l'inscription jusqu'au bout.

Pour la direction, le sujet de l'accès étendu aux bornes PILA est un vrai sujet : que se soit au sein des agences PE (accès à une partie des locaux 24h/24 ??) ou à l'extérieur (des bornes PILA à la SNCF ? dans les Postes ??)

SECONDE ÉTAPE : ÉVOLUTION DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'ALLOCATION

Objectif : « Délivrer le plus vite possible les bonnes allocations aux bonnes personnes ».

Même canal unique, la DAL devra se réaliser exclusivement par internet.

La volonté de la DG est d'aller le plus loin possible dans la demande y compris jusqu'à la demande de pièces complémentaires (DPC) via le nouvel outil MADU.

ZOOM sur : MADU

- Sur le champ du traitement des DAL et notamment des DPC, il n'y a pas uniformité des demandes nationalement. MADU va permettre d'harmoniser nos pratiques sur l'ensemble des territoires.
- Mis à disposition d'abord des conseiller-es il sera à terme (2016) à disposition des DE qui pourront télécharger immédiatement les pièces demandées, ou remplir les formulaires en ligne.
- La Direction n'a pas l'intention d'informer et de consulter sur MADU en CCE ni dans les CE et CHSCT.
- C'est une évolution mineure qui reprend simplement la liste de DPC actuellement existante sous forme papier. Il s'agit juste d'un changement de support.
- MADU sera déployé en 2 lots, le 1er avril en Aquitaine, Auvergne et PACA et le 27 avril le reste des établissements. En conséquence, il n'y aura aucune formation. Le 1er lot démarre plus tôt afin de réaliser des tests. Les établissements devront juste procéder à une information en CE.

Pour s'assurer du versement de l'allocation à la bonne personne : le RIB du DE sera certifié via le fichier FICOBA. Si la certification n'aboutit pas, le DE sera convoqué en agence.

L'objectif affiché de la direction est d'accélérer la procédure de traitement de la demande d'allocation afin que le DE puisse au plus vite se consacrer à sa recherche d'emploi.

1er avantage :

Cet outil pourra aller jusqu'à la notification des droits qui seront alors automatisés pour les cas plus simples (rejet, reprise...) ce qui permettra au DE d'obtenir immédiatement une notification de ses droits.

Pour optimiser la liquidation automatisée des DAL il faut inciter (voire obliger) les employeurs à saisir en ligne leur AE (attestation d'employeur). Aujourd'hui ce n'est pas encore le cas même si ça s'améliore. Mais cette difficulté est liée à la NCAC et non pas au nouveau parcours des DE.

De ce fait, les conseiller-es Pôle emploi doivent encore saisir manuellement de très nombreuses AE en priorité. Cette saisie fait-elle partie du cœur de métier des conseiller-es GDD ? La direction dit réfléchir actuellement à la possibilité de sous-traitance de ce type de saisie !

2nd avantage :

Cette automatisation va dégager du temps pour les conseiller-es GDD qui pourront alors se consacrer à l'information, l'expertise et au conseil auprès des DE.

Concernant le métier des conseiller-es GDD il faut se poser la question en terme de GPEC (pas plus de détails à ce niveau d'information).

TROISIEME ÉTAPE : INTRODUCTION DE L'ENTRETIEN DE SITUATION À LA PLACE DE L'EID

Objectif : améliorer le diagnostic.

La direction fait le « pari de la confiance » avec les conseiller-es.

- L'entretien de situation aura lieu entre 2 et 4 semaines après l'inscription du DE et le traitement de sa demande d'allocation. Il sera réalisé par les conseiller-es qui gèrent un portefeuille et réalisent de l'accompagnement. Les conseiller-es à « dominante entreprise » continueront à réaliser de l'accueil mais ne réaliseront pas l'entretien de situation puisqu'ils ne gèrent pas de portefeuille.
- La direction confirme que l'entretien de situation est physique même si on peut à l'issue de l'entretien positionner le DE sur un suivi 100 % web.
- La question du diagnostic initial est la clé de ce nouveau entretien. Le conseiller-e aujourd'hui doit passer beaucoup de temps sur la partie indemnisation ce qui réduit d'autant le temps consacré au diagnostic. Demain l'entretien sera consacré au diagnostic et l'entretien devrait durer environ 40 minutes, le but est d'apprécier l'autonomie du DE et de choisir la modalité de suivi ou d'accompagnement la plus adaptée.
- Le conseiller-e placement disposera s'il le souhaite d'un outil d'aide au diagnostic (qui ne sera pas obligatoire), sorte de « pas à pas » pour positionner le DE dans la bonne modalité de suivi.
- A l'issue de cet entretien, le suivi du DE doit démarrer au plus tard dans les 2 mois de son inscription.

ZOOM sur :

les jalons remplacés par des « Alertes »

- Les jalons obligatoires des 4èmes et 9ème mois des modalités « guidé » et « renforcé » vont disparaître. Les différents entretiens que le conseiller-e réalisera avec le DE remplaceront ces moments obligatoires, à condition qu'il y ait effectivement des entretiens de réalisés durant cette période.
- La direction souhaite quitter le coté systématique et obligatoire des entretiens au profit de systèmes d'alertes.
- Les alertes répondent à un besoin et à la question du « comment sort-on d'une activité très cadrée pour passer à une activité sans bornage ? » Ce système d'alerte permettra d'aider le / la conseiller-e à décider quels sont les DE à convoquer en priorité (sortie de formation, fin de prestation,...).
- Pour les DE en « suivi », le conseiller-e devra réaliser un bilan entre le 6e et le 9e mois afin de vérifier si le DE est dans la bonne modalité de suivi.
- Pour la direction, le « pari de la confiance » n'est pas un slogan, la suppression des jalons pour laisser le choix aux conseiller-es du meilleur moment pour rencontrer le DE en est un bon exemple. La contrepartie obligatoire est de s'organiser pour rencontrer les DE en utilisant ce nouveau système d'alerte.

ZOOM sur : le CEP* vision DG

« le CEP c'est notre cœur du métier, c'est le cœur de l'accompagnement. Tous les DE en accompagnement et en particulier les DE en Guidé et Renforcé ont en général besoin d'une aide sur leur projet. On considère qu'ils sont de fait en CEP. »

« La formalisation du diagnostic devient un enjeu très important puisqu'il se réalisera en parallèle de la formalisation obligatoire du CEP. »

La DG va donc demander un effort particulier lors du diagnostic. Nous avons là un tour de 'passe-passe' particulièrement intéressant, il est certain que nous serons le premier opérateur de France à mettre en œuvre le CEP !

* conseil en évolution professionnelle

QUELQUES PRÉCISIONS SUPPLÉMENTAIRES :

- **A la question de la taille des portefeuilles de demain :**
la direction répond « L'enjeu n'est pas la taille des portefeuilles mais le temps dont dispose les conseiller-es », c'est pourquoi il est nécessaire de « dégager du temps notamment en automatisant les tâches qui le peuvent et en sous-traitant ce qui ne relève pas de notre cœur de métier. »
- **La question du contrôle de la recherche d'emploi :**
Elle se pose pleinement notamment parce que les DE qui seront en suivi et non pas en accompagnement guidé ou renforcé pourront se voir contrôler pour s'assurer qu'ils sont bien en démarche de recherche d'emploi.
- **Quant au référentiel métier de Pôle emploi, il va être actualisé en fonction des évolutions des métiers.**

Le calendrier de déploiement du nouveau parcours du DE :

- **Des régions pilotes démarreront en septembre** puis sur la base du retour d'expérience des pilotes, la généralisation de ce parcours se réalisera pour début 2016. A ce jour rien n'est encore fixé, ni le nombre de pilote, ni les régions déterminées, la DG y travaille.
- **Le processus d'information/consultation des IRP va s'étaler de mai à juillet.** Un premier projet global étoffé sera présenté dans sa globalité puis il sera suivi d'une présentation découpée par grands chantiers : inscription, DAL, indemnisation, Diagnostic, accompagnement du DE.

Quelques points développés par le SNU :

- Le SNU réitère **son opposition à l'aspect monocanal de l'inscription et de la DAL via Internet.** Non pas par principe dogmatique d'opposition aux nouvelles technologies mais parce que la vocation de Pôle emploi est de recevoir les DE ainsi que de permettre au DE qui le souhaite de s'inscrire directement à Pôle emploi. Ainsi, le SNU estime que cette disposition est contraire à l'article R 5411-2 du code du travail, (modifié par le décret n°2014-524 du 22 mai 2014, art 16) qui stipule que « Pour demander son inscription sur la liste des demandeurs d'emploi, le travailleur recherchant un emploi se présente personnellement auprès des services de Pôle emploi. Dans les localités où les services mentionnés au premier alinéa n'existent pas, le travailleur recherchant un emploi se présente personnellement auprès des services de la mairie de son domicile ».
- Le SNU alerte par ailleurs sur le fait que **MADU est bien une introduction de nouvelle technologie** et que cet outil doit donc faire l'objet d'une information/consultation du CCE mais également des CE et CHS-CT.
- Si le gain de productivité attendu permet à la DG d'annoncer 2 000 ETP, **le SNU souhaite plus de précisions** sur la manière dont la DG est parvenu à ce chiffre et plus particulièrement sur chaque champ de ce programme.
- Le SNU sera particulièrement **vigilant sur le nouvel outil de diagnostic dédié aux conseillers placement.** La marge de manœuvre des conseiller-es doit être réelle et ils doivent rester libres de leurs décisions, l'outil ne doit pas les enfermer dans un carcan. Sur ce sujet, le SNU estime qu'il doit y avoir également une information / consultation des IRP.
- **Concernant la DAL et la saisie des AE :** à ce jour de très nombreuses AE ne sont pas dématérialisées et au quotidien il est systématiquement demandé aux conseiller sur site de vérifier que les AE comportent des signatures et tampons originaux. Or demain cette obligation intangible jusqu'à présent va disparaître ?
- Le SNU demande une **visibilité précise sur les tâches « jugées sans plus-value » et dites administratives** que Pôle emploi entend sous-traiter, dématérialiser automatiser ? Nous souhaitons également que le script de l'inscription dématérialisée nous soit soumis.
- Le SNU demande de **véritables garanties de la réelle accessibilité de nos services sur tout le territoire** et notamment dans les zones rurales.

Retrouvez l'actualité des CCE dans notre rubrique ' actu flash CCE ' :
www.snutefifsu.fr/pole-emploi

Nous contacter : syndicat.snu@pole-emploi.fr