

## **ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE** **17 juin 2015**

### ***Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi (NPDE)*** ***Présentation des modalités de mise en œuvre***

**Information en vue d'une consultation.** (cf. support de présentation - 53 pages)

**Consultation prévue le 29/07.**

**Poursuite de l'information le 21/07**

#### **Pour la direction générale :**

Présentation par Thomas CAZENAVE.

« Ce programme est au cœur du projet PE 2020. C'est la simplification de nos services qui prime pour personnaliser davantage les services, pour accélérer le retour à l'emploi et mieux satisfaire les DE : inscrire plus vite et indemniser plus vite grâce aux services à distance.»

#### **4 enjeux majeurs.**

- 1 - Simplifier et fiabiliser l'inscription du D.E. et la demande d'allocation : inscription et demande d'allocation en ligne (automatisation pour partie)
- 2 - Améliorer la qualité de l'indemnisation : harmoniser le traitement de la demande d'allocation, optimiser le délai de traitement de la demande d'allocation, améliorer le l'information et le conseil
- 3 - Renforcer l'accompagnement des DE : améliorer la qualité du diagnostic ; introduction d'un outil de pas à pas pour la formalisation du PA du D.E à mettre en œuvre.
- 4 - Améliorer la personnalisation de l'accompagnement du DE : personnaliser les jalons (fin des jalons obligatoires) en fonction des besoins du DE. Evolution vers une gestion plus organisée, poursuite de l'enjeu de personnalisation.

#### **Calendrier présenté pour le déploiement (2 temps) :**

- 1er temps : Corse (septembre), Guyane, Picardie, Franche Comté début octobre  
2eme temps : à partir du 01/01/2016 (1er trimestre)

## PROCESSUS D'INSCRIPTION INDEMNISATION EN LIGNE

Processus d'inscription indemnisation en ligne par un script pour la demande d'inscription, la demande d'allocation et les éléments du diagnostic, durée pour compléter le script dans son intégralité de 20 à 40 minutes. Exclusion de certains internautes : demandeur d'asile, mineur de moins de 16 ans mais en cible tous les publics pourront s'inscrire en ligne.

L'inscription est validée automatiquement (l'identité a été certifiée et la vérification du titre de séjour effectuée), il n'y a plus d'intervention d'un-e conseiller-e sauf pour les inscriptions n'ayant pu aboutir (non certification de l'identité ou vérification du titre de séjour). Le traitement est prévu en back office par un-e conseiller-e. Pour les DE qui rencontrent des difficultés pour s'inscrire en ligne (complétude du script), ils peuvent avoir une assistance sur le 3949 du lundi au vendredi de 8h à 17h [Cette assistance est assurée par un prestataire].

Les D.E en réinscription réintègrent le portefeuille de leur conseiller-e référent et ce quelle que soit la durée de la cessation d'inscription (si le ou la conseiller-e est toujours présent dans l'agence). Sa notification d'inscription l'informe des coordonnées mail.net de son ou sa conseiller-e référent.

Sinon un nouveau ou une nouvelle conseiller-e référent lui est affecté dans les 15 jours.

Le conseiller référent est le point d'entrée en charge de la relation globale entre le D.E et Pôle emploi.

Possibilité d'effectuer cette démarche en agence, ou auprès des partenaires ou des maisons de service public, pour s'inscrire sur les bornes informatiques. Les agent-es en animation de zone pourront aider les DE à la complétude du script en ligne (les 1200 services civiques). Il est prévu à terme de mettre en place un *web call back*, conseiller-e virtuel et conseiller-e à distance. Il est prévu de réaménager les espaces d'accueil.

## PROCESSUS D'INDEMNISATION

La demande d'allocation peut être traitée intégralement en ligne. La décision d'allocation est traitée et notifiée plus rapidement (à J+2 en cas de liquidation automatique) en amont de l'entretien de situation. Un-e conseiller-e est désigné par ELD pour le traitement de la demande d'allocation qui n'a pu être traitée en automatique ou pour répondre aux sollicitations du D.E sur ses droits éventuels à une allocation.

Ce ou cette conseiller-e est chargé de tout mettre en œuvre pour régler le dossier indemnisation avant le premier rendez vous (entretien de situation ou de suivi), son nom sera visualisable dans AUDE.

Le-la conseiller-e utilise l'ensemble des modalités de contact à sa disposition : téléphone, physique, courriel via mail.net.

C'est le rôle des ELD via AUDE d'affecter le dossier à un-e conseiller-e en charge de l'indemnisation quand un dossier complet est à traiter manuellement ou lorsqu'un dossier est incomplet.

Le processus prévoit après enregistrement de l'inscription dans AUDE, la liquidation automatique qui sera lancée pour l'ensemble des demandes d'allocation.

L'estimation au niveau national du traitement automatique est de 28 % (dont 22% rejet-reprise).

## PROCESSUS : DIAGNOSTIC

L'entretien diagnostic ou entretien de situation (l'appellation devrait changer) sera désormais consacré à 100% sur la situation professionnelle du DE et à l'élaboration de son parcours de retour à l'emploi. Cet entretien est centré sur le diagnostic, le-la conseiller-e dispose d'un outil d'aide au diagnostic pour mieux formaliser l'entretien de situation puis déterminer la modalité de suivi et d'accompagnement (MSA).

Le délai prévu : l'entretien se fait dans les 2 à 4 semaines à compter de l'inscription du DE.

Cet entretien est prévu **UNIQUEMENT** pour tout D.E. n'ayant pas encore de modalité de suivi ou d'accompagnement (MSA) définie. Organisation par plage de 40 minutes. L'entretien de situation comporte une phase de préparation et 6 étapes clefs.

Pour les autres situations en cas de réinscription, le D.E. réintègre le portefeuille de son ou conseiller-e référent (si le ou la conseiller-e est toujours présent dans l'agence). Un dispositif d'alertes intégré à AUDE permet au ou à la conseiller-e de repérer, parmi les D.E. de son portefeuille, lesquels sont réinscrits. L'ELD s'assure du pilotage des alertes en développant les marges de manœuvre des conseiller-es.

## **PROCESSUS : ACCOMPAGNEMENT DES D.E.**

Réception des coordonnées du ou de la conseiller-e référent au plus tard dans les 15 jours suivant l'entretien de situation. Début d'accompagnement au plus tard dans les 2 mois suivant l'inscription.

Pour les D.E. en modalité « suivi », le rôle du ou de la conseiller-e est centré sur les réponses aux sollicitations. Bilan réalisé entre le 6ème et 9ème mois pour s'assurer de l'adéquation de la modalité.

Pour les D.E. en modalités « guidée » et « renforcée » les jalons obligatoires des 4ème et 9ème mois seront supprimés.

C'est le- la conseiller-e qui fixe les jalons pour le suivi du DE. L'outil d'alerte permettra au ou à la conseiller-e de convoquer le DE. C'est le pari de la confiance et de la compétence du conseiller-e



### **ZOOM METIER : effets sur les activités**

- Le-la conseiller-e en charge des activités GDD (page 37 et 38) porte et gère la demande d'allocation du D.E. de bout en bout, rôle indispensable pour que le D.E. puisse venir à l'entretien de situation en ayant réglé toute problématique liée à sa situation financière. Pour se faire, une attente spécifique identifie les D.E. avec un dossier incomplet 10 jours après l'enregistrement de l'inscription pour permettre aux conseiller-es de prendre contact avec eux.  
La mise en œuvre de l'automatisation mobilise de manière différente les compétences des conseiller-es en charge de l'indemnisation
- Le-la conseiller-e en charge du volet demande (page 39) doit avoir un renforcement qualitatif dans l'élaboration du diagnostic, introduire la première étape du conseil en évolution professionnelle, initier les transitions professionnelles... La manière d'exercer ces activités principales sera différente. Ainsi un certain nombre d'activités intégrées aux emplois du référentiel des métiers feront l'objet d'évolutions (page 40)
- Seuls les conseiller-es ayant un portefeuille de DE feront de l'entretien diagnostic (cela représente 16.500 agent-es soit 1/3 du personnel de PE !!!). La Direction fait la distinction entre les compétences Indemnisation, accessible à tous les conseiller-es PE, et Liquidation, réservée aux conseiller-es GDD ou double compétence.
- Ce processus permet de démarrer plus tôt l'accompagnement personnalisé du DE.
- La Direction s'engage à ne pas réduire la couverture du réseau d'agence, et cela malgré le rapport de la Cour des Comptes.
- Il y avait 6 millions d'EID par an. Il devrait n'y avoir que 2 à 3 millions d'entretien diagnostic.
- 3 jours de formation sont prévus pour former les conseiller-es (page 45).
- En Septembre, le projet est déployé dans 4 établissements (Corse, Guyane, Picardie, Franche Comté) puis à l'ensemble du réseau au 1er trimestre 2016.

## Du point de vue du SNU...

### Alertes.

- x Problème du monocanal de l'inscription par internet (100% des inscriptions se fait par internet, le DE n'a pas le choix, or il devrait pouvoir s'inscrire par téléphone, en agence ou par internet)
- x L'inscription en ligne n'est pas une pré-inscription validée ensuite lors du 1er entretien par un-e conseiller-e. Problème : si l'entretien diagnostic intervient après le 1er versement d'allocation et que le-la conseiller-e s'aperçoit que le DE n'est pas en situation de recherche d'emploi et le désinscrit, ce dernier se trouvera en situation d'indu.
- x Le DE ne rencontre plus de conseiller-e GDD
- x L'outil d'aide au diagnostic « pas à pas » risque d'être trop cadrant et de contraindre le-la conseiller-e
- x Tout cela touche au fondement même de l'identité professionnelle du métier de conseiller-e. Nous ne voyons pas en quoi ce projet renforce la qualification et les compétences des conseiller-es.
- x Quel avenir pour les conseiller-es GDD ? La Direction aura-t-elle besoin d'autant de conseiller-es GDD du fait de l'automatisation et de la mise à distance des conseiller-es GDD avec les DE. Problématique de liquidation automatique des droits. Comment garantir l'expertise des conseiller-es GDD qui ne verront plus un DE ? Comment garantir que l'expertise GDD va rester en agence et non pas sur une plateforme régionale.
- x Ce projet se déploie en septembre au moment où les inscriptions sont plus importantes et en janvier en plein bouleversement lié à la restructuration des régions.
- x Comment personnaliser l'accompagnement quand les portefeuilles explosent (plus de 300 DE) en raison du manque de conseiller-es pouvant réaliser cette activité (16.500 agent-es)
- x La durée de l'entretien ne tient pas compte de la situation du DE (ceux qui se réinscrivent, les primo DE)
- x Pour les DE non équipé en informatique ou n'ayant pas accès à internet (20% des Français-es), ils devront venir 2 fois en agence : une 1ère fois pour s'inscrire par internet en agence, une 2ème fois pour l'entretien diagnostic. Cela crée des frais supplémentaires.
- x Comment garantir que des DE ne passeront pas à la trappe et ne seront jamais convoqués du fait de la taille des portefeuilles des conseiller-es.
- x Vu le nombre restreint de conseiller-es ayant un portefeuille, la charge liée à l'entretien diagnostic va revenir plus souvent au cours de la semaine pour les mêmes conseiller-es. Leur activité va donc se limiter à l'entretien diagnostic et la gestion de leur portefeuille.
- x Nous demandons à ce qu'un bilan soit réalisé avant le déploiement en janvier 2016.

**Retrouvez l'actualité des CCE  
dans notre rubrique ' actu flash CCE ' :  
[www.snutefifsu.fr/pole-emploi](http://www.snutefifsu.fr/pole-emploi)**

**Nous contacter : [syndicat.snu@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu@pole-emploi.fr)**