

## **Accès direct du DE à son conseiller référent : Déclaration du SNU au CCE du 01/09/15**

Le SNU a toujours été favorable à un service personnalisé, accessible et pertinent pour les usagers du service public de l'emploi.

Le projet présenté par la Direction Générale au CCE, sans qu'il soit construit en lien avec les partenaires sociaux, s'il correspond à une attente des usagers, des personnels et de leurs représentants, ne tient pas compte de la réalité du terrain. En effet, nous ne voyons pas comment l'augmentation du nombre de plages d'accompagnement va absorber les 13,8 millions de contacts physiques spontanés.

Le report va se faire via une mise à distance des demandeurs et une intensification du mail.net sans que les conseillers à l'emploi puissent avoir le temps suffisant de gérer cette attente des usagers. Le risque est une charge de travail difficilement gérable et supportable par les 16.500 agents de Pôle emploi chargés d'assurer ce service (ce qui représente seulement 1/3 du personnel de PE) dans un contexte où la pression du pilotage par les résultats et la performance comparée se mettent en place.

Le service qui est proposé semble intéressant mais il ne s'applique que pour un portefeuille de 60 à 70 demandeur d'emploi, pas un portefeuille de 200, 300 ou 400 demandeurs comme c'est le cas actuellement depuis la mise en place des conseillers entreprises. Ce projet offre un service qu'il sera difficile d'assurer et qu'il incombera au conseiller de gérer et d'organiser sur les plages horaires qui lui seront données. A lui de se débrouiller et de faire face. Faire beaucoup plus avec seulement un peu plus de temps. 1 + 1 ne font pas 3. Or c'est ce que la Direction Générale demande.

De plus ce projet nécessite la réduction du temps de réception des usagers et du public de 35h à 20h. Faute de moyens et de personnel, la Direction réduit l'accès des services en ne permettant plus à un Demandeur d'emploi de rencontrer en flux direct un conseiller. Pour pallier à ce manque, l'utilisateur est mis à distance par un service numérique. C'est regrettable compte tenu du rôle social et sociétal de Pôle emploi. Un service numérique doit être développé mais pas en réduisant un service humanisé et de proximité. D'autres voies et d'autres choix pouvaient être faits.