

Le 100% Web repose sur le concept de la dématérialisation complète de l'accompagnement des DE en accompagnement "Guidé" au travers d'entretiens par webcam, d'un Chat pour le placement et de demandes de rappels (« Rappel Web ») pour l'indemnisation.



Le projet initial de dématérialiser les portefeuilles "Guidés" est une tentative de réponse au manque de moyens qui seraient nécessaire à un réel accompagnement des demandeurs d'emploi.

Mais pour l'instant, la montagne a accouché d'une souris, **un projet gadget, mal ficelé et qui coûte cher** ne serait-ce que pour le matériel et l'aménagement des locaux, et bien plus si on inclut la formation, la réorganisation des équipes ... C'est d'ailleurs pour cela que, au vu de « l'investissement » comme l'a dit la DRH, les agents s'engagent pour 2 ans même s'ils peuvent en théorie demander à revenir sur une modalité plus classique de gestion de leur portefeuille.

Ce qui nous a été présenté les 12 et 26 novembre n'est plus une expérimentation, puisqu'expérimenté du 12/02 au 05/09/2014 (Mais ça c'était avant... !) dans 7 régions et 11 sites. Mais ce n'est pas non plus un déploiement. Il s'agit d'une « extension d'expérimentation » (???)

Le choix en région est un mixte entre la version "plateforme" et celle "Agence" avec **une plateforme virtuelle** de 3 agents d'Angoulême St-Martial couvrant les bassins d'Angoulême (Angoulême St-Martial et La Couronne), de Confolens et de Ruffec. Pour autant, rien n'est figé dans l'avenir. Il nous a été clairement dit que **la solution plateforme n'est pas totalement écartée** en fonction de l'évolution de « l'extension de l'expérimentation ». Inutile de vous préciser que, **pour nous, la fusion des 3 régions Poitou-Charentes, Aquitaine et Limousin en 2016 ne fait qu'accentuer cette hypothèse.**

Il y aura donc 3 conseillers formés au 100% web + 2 autres spécifiquement au Chat de façon à assurer une rotation sur cette activité contraignante en terme de planification.

Il nous a fallu donner la définition du dictionnaire du **Chat**, à savoir un échange instantané de messages texte, pour démontrer que cela nécessite une planification permanente. Sinon ce n'est plus du Chat !

Même difficulté avec le **Rappel Web** : Pour l'Etablissement ce n'est pas non plus une activité mais une micro-activité comme TSCE. Or, le délai de réponse de 2h00 prévu au cahier des charges, nécessite de prévoir un(e) collègue en veille permanente sur cette activité pendant les heures d'ouverture.

Notre crainte était que ces activités ne soient pas planifiées et donc ne **s'ajoutent à la somme des activités masquées**. Enfin, avec ces nouveaux canaux de contacts, le risque d'une sollicitation supplémentaire pour les agents est réel.

« *On reviendra sur l'utilisation de mail.net largement sous utilisé* » dit la Direction qui semble avoir une idée sur la question des sollicitations qui n'est pas forcément la même que la notre.

La Direction s'est cachée derrière les retours sur l'expérimentation où les portefeuilles ont peiné à se remplir (maxi de 68 DE en agence) et où le Rappel Web et le Chat ont très peu utilisés.



Notre crainte s'est révélée fondée puisque, la veille sur le Chat se fera au cours d'une activité de back office, et celle sur le Rappel Web sera confiée à TCA. **Il s'agit donc bien d'activités masquées supplémentaires pour les agents en agence comme sur la plateforme TCA, à effectif constant.**

Concrètement, sur le site d'Angoulême Saint-Martial, un 1^{er} portefeuille sera ouvert au 21 janvier. Dès qu'il atteint les 70 DE, un 2^{ème} portefeuille est ouvert. Dès que le 2^{ème} portefeuille atteint les 70 DE, ouverture du 3^{ème} portefeuille. Là encore, ces portefeuilles sont déployés à **masse salariale constante**.

Si le **DE** dépend d'une autre agence, il **doit pouvoir se présenter dans son agence** de rattachement dans laquelle il y aura un conseiller correspondant des conseillers 100% Web.

En effet, tout n'est pas encore dématérialisable (Aide à la mobilité, EMT, AIF etc....). Le conseiller 100% Web devra contacter le conseiller correspondant 100% Web dans l'agence de rattachement du DE pour **organiser la venue de l'usager**. *Simple non !?*

Hello
pôle !

Et là **c'est le flou** : Qui ? Comment ? En cas d'urgence ? Pour l'instant, **ce n'est pas organisé**. Cela fait même partie des procédures à caler au cours de cette "extension d'expérimentation".

Concernant les outils informatiques, les agents 100% Web seront équipés d'écran de 23 pouces et de casques spécifiques. Nous n'avons pas pu nous rendre compte de l'ergonomie des produits informatiques que nous n'avons pas vus.

Nous avons inévitablement indiqué qu'il nous semblait **plus urgent d'assurer le bon fonctionnement de nos écrans actuels avant d'envisager de nouveaux outils** très gourmands en termes de débit. Pour mémoire, la dernière livraison a achoppé sur un problème de débit informatique.

Concernant **le débit justement**, le choix de la Charente est justifiée par la Direction par la configuration Agglomération + ville moyenne + zone rurale sur un même territoire relativement proche.

Ce choix peut paraître surprenant lorsqu'on sait que la Charente est le département où il y a le plus de zones blanches dans notre Région ainsi que des zones couvertes par un débit Internet ascendant/descendant ne dépassant pas les 2Mbit/seconde. Ça va « pixeler » grave !!

De plus, suite à un témoignage venant d'une région expérimentale, nous nous sommes inquiétés **des outils de gestion de portefeuille, non disponibles sous Aude** mais sous IOP avec la fiabilité que nous lui connaissons tous. La conséquence est que le tri entre les DE "éligibles", "proposés", "acceptés", "démarrés", "suspendus" relève parfois du sport et représente **entre 40 et 50% du temps de GPF**.

En cas d'agression verbale (visio, Rappel Web) ou écrite (Chat), une fiche d'agression devra être réalisée tout comme en cas de débordement (tenue, comportement ou propos inapproprié, signe ostentatoire d'appartenance religieuse ou autre) ou l'agent pourra refuser l'entretien en le motivant.



Il ne s'agit pas de ranimer la querelle entre les Anciens et les Modernes. Communiquer par webcam devient banal et déjà utilisé par des recruteurs. **Il faut vivre avec son temps.**

On pourrait largement concevoir la pertinence des visio-entretiens, s'ils avaient pour vocation d'être utilisés ponctuellement pour résoudre des problèmes de distance et/ou de déplacement des usagers.

Les retours sur expérimentations sont certes positifs pour les usagers et même pour les collègues. Mais cette **expérimentation** s'est faite sur **une courte période (7 mois), hors période de forte charge et avant la NCAC, sur des volumes très faibles** (68 DE au maximum). Et puis, **des interrogations perdurent** comme sur les outils, quand ils existent, mais pas que...

Il y a une différence à communiquer avec un ami via Skype et gérer une relation duelle professionnelle sur la durée (Il s'agit de DE en "Guidé" et non en "Suivi"). Aussi bien formé que l'on soit aux techniques d'entretien, toute la partie non verbale, le ressenti, parfois tout aussi essentiel que les mots, ne seront pas perçus de la même façon.

La vraie question est la mise en place d'**une totale dématérialisation** de l'accompagnement **pour un public qui n'est pas le plus autonome** a priori. **Il s'agit une fois de plus d'éloigner le service public de ses usagers.**

Et pour nous, les conseillers, **sur la dématérialisation de la dimension relationnelle qui peut déboucher sur une perte de sens du travail, quelle mesure du risque ?**

Nous n'en sommes pas encore au scénario de la robotisation du secteur tertiaire qui ne relève plus du fantasme mais d'une réalité économique, démontrée par 2 études très sérieuses de septembre 2013 et d'octobre dernier.

Pour autant, Le magazine Actions n°30, en page 19, fait l'apologie de l'« offre e-services et de ses solutions de e-learning » des Pays-Bas « Pour répondre à [la] double équation, demande croissante de service délivrés aux demandeurs d'emploi et maîtrise des dépenses publiques [...]. » Limpide non ?!

Cette nouvelle modalité, qui n'en est pas une officiellement, peut conduire à **des dérives que connaissent déjà les salariés du système bancaire et des assurances...** Des banquiers et des assureurs, que vous ne voyez jamais, travaillant sur une plateforme téléphonique, payés au SMIC. Il faut aussi rapprocher ce projet de 100% Web avec un autre, **l'expérimentation, au 1^{er} trimestre 2015, de la réduction des heures d'ouverture des agences dans 8 régions.**



Alors, forcément, le SNU a voté **contre, non pas tant sur l'outil en lui-même, mais pour son expérimentation approximative, la mise à distance des usagers, son coût, son inégalité, et enfin sur les dérives possibles.**