SYNDICAT NATIONAL UNITAIRE ● PÔLE EMPLOI FSU
Travail ● Emploi ● Formation ● Insertion
syndicat.snu-mpyrenees@pole-emploi.fr
38B rue Louis Plana | 31500 TOULOUSE | Tél : 05 62 16 78 06

Monsieur le président du comité d'établissement,

En septembre dernier, le SNU et SUD pointaient dans une déclaration des questionnements quant à la rentrée explosive, et faisaient notamment référence à la NCAC et à une opérationnalité informatique au mieux pour le 20 octobre sans bug !

Certain-es y verraient le jeu des pompiers pyromanes mais ce n'est malheureusement pas le cas, c'est seulement le quotidien des agent-es quelque soit la nouveauté mise en œuvre. Les temps d'appropriation, de formations sont limités au strict minimum, avec des points encore flous nés de la convention AC et de son application opérationnelle hasardeuse.

Nos usager-es, entreprises et demandeuses/demandeurs d'emploi, sont reçu-es dans des conditions de dégradation d'un niveau jamais connu jusqu'alors :

Dès le mois de juillet, et la nouvelle convention AC, des informations non stabilisées pour renseigner
Depuis le mois d'août, des délais de traitement rallongés connus habituellement du fait de la saisonnalité, mais accentués cette année par les effets de la crise ainsi que les effets de la convention AC : Des AE demandées pour faire les derniers réexamens, représentant 1200 dossiers supplémentaires par rapport à l'an dernier,
Plus de 4000 demandes d'allocations non traitées sur la région, parmi lesquelles ne sont pas comptabilisées les demandes en attente de traitement de recevabilité, soit plus du double que les années passées à la même période.
Depuis la rentrée, des traitements de périphériques qui s'accumulent
Depuis le 20 octobre, un SI « surchargé » ne permettant pas de traiter les demandes, ni de renseigner, normalement car génerant des délais de traitement deux fois plus longs sur la liquidation de DA comme vous l'évoquiez lors de la réunion Direction-DS du 22 octobre dernier.
Le choix de fermer DUNE pour alléger le SI, donc ne pas pouvoir remplir un pan essentiel de nos missions, la collecte d'offres.

Dans le réseau, les agent-es sont désemparé-es face à cette situation ubuesque. Comment travailler sans informatique ? comment va-t-on rattraper le retard qui s'accumule ?

Les effets de la nouvelle convention AC vont « se faire sentir » en novembre, décembre en termes de questionnements au téléphone, par mel et physiquement sur les sites.
Alors que dans un même temps, la direction pointe la faiblesse des diagnostics lors des EID. Comment pourrait-il en être autrement avec des évolutions techniques qui sont mises en œuvre de façon bâclées, avec leur lot d'anomalies et de bugs, alors que le temps des entretiens d'inscription n'a pas été revu, Souvenons nous, lors de la mise en œuvre des nouvelles modalités de suivi, avec quelle rapidité et automaticité les collectifs ont dû opérer des rattachements sur demande? Cela participait-il à un diagnostic de qualité, ou répondions nous encore à l'urgence ?
Et dans un même temps, on demande aux ELD, fonctions support d'accompagner les agences pour mieux rationnaliser des pratiques qui vont encore changer avec les annonces faites en CCE ou réunions DCS quant à la future convention tripartite.
Tout repose sur l'informatique. De sa rapidité, de sa lenteur, de ses bugs, dépendent la délivrance du service. De son appréhension par les salarié-es, souvent sans formation, aussi. Nous demandons à ce que l'humain revienne au centre du process, que nos métiers et services ne soient pas assujettis à l'évolution de ces machines.

Au milieu des priorités, des importants et des urgences, comment les personnels vont tenir ?

Pour le SNU, la direction régionale doit répondre rapidement aux collectifs de travail sous tension. La charge de travail ne peut être assimilée par le personnel, il est urgent de cdiser nos collègues CDD, y compris celles et ceux qui ont été remercié-es récemment, ceci afin de recevoir au mieux de nos usager-es.

Vous proposiez pour gérer cette situation :

- De consacrer les deux prochains jeudi après midi à de la saisie de dossiers
- De Centraliser le traitement en prenant des agents sur les sites dans la limite du possible car les ressources doivent être aussi présentes sur site.

Pour le SNU, ce n'est pas suffisant face à la situation actuelle, la direction régionale doit, à l'instar d'autres établissements régionaux acter une fermeture des sites pour traiter les dossiers et périphériques et revenir à une situation « normale » avant d'enchainer sur les nouveaux questionnements et traitements liés à la convention assurance chômage.
Pour le SNU, la direction régionale doit revenir sur l'EID en séparant l'IDE et le PPAE afin de sécuriser d'une part les demandes d'allocations et d'autre part la recherche et/ou l'orientation afin de permettre de mieux traiter les diagnostics et ainsi éviter de reporter des questionnements sur les ARC ou en GPF, parfois 4 mois après l'inscription.