

Spécial Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi (NPDE)

A compter du 08 février 2016 pour Midi-Pyrénées, tout le processus d'inscription, indemnisation et de diagnostic est transformé. **Fini l'EID !!!!!!!**

Nous avons dénoncé cet acte métier dès 2010, argumentant notamment que tout gérer dans un seul entretien ne permettrait pas une qualité optimale du traitement de la DAL et du diagnostic. Mieux vaut tard que jamais !

Quels sont les changements essentiels ?

- **l'inscription et l'indemnisation** seront gérées uniquement en ligne. Des scanners seront installés dans les agences, à la place des imprimantes des PILA. Une aide en ligne au 3949 sera confiée à un sous-traitant et organisée de 8h à 19h la semaine et le samedi. Les DE non informatisés ou ayant des difficultés à compléter leur dossier d'indemnisation pourront se rendre en agence ou dans une maison des services publics, 1200 jeunes en service civique viendront en appui des ressources existantes.
- **Certification de l'identité par la CNAV et l'AGDREF pour les titres étrangers.** Si l'identification est impossible, un rdv pourra être proposé.
- **Indemnisation :** le DE renseigne en ligne les éléments nécessaires à sa DAL, les pièces doivent être téléchargées et si le dossier est complet, une liquidation automatique peut être prononcée (reprise-rejet et ouverture de droits pour cas simples) et notifiée à J+2
- **Les DALs dématérialisées non décidées automatiquement tomberont dans une attente,** leur traitement sera géré à partir de cette attente par l'ELD et la-le conseiller-ère qui suivra le dossier jusqu'à sa liquidation et ce avant l'entretien de situation. Il-elle utilisera tous les canaux de contact pour le suivi du dossier (DPC notamment)
- **Diagnostic :** l'entretien de situation intervient à 2-4 semaines après l'inscription, centré sur le diagnostic, durée de 40 mn. Seuls 30% des DE seraient concernés par cet entretien (primo DE, DE sans MSA ou dont le-la conseiller-ère référent-e n'est plus présent-e sur le site). Les 70% restant réintègrent automatiquement le portefeuille de leur conseiller-ère référent-e et reçoivent ses coordonnées mail.net dès la notification d'inscription.
- **L'entretien de situation :** centré autour du processus Analyse/Diagnostic/Plan d'actions, un outil d'aide au diagnostic sera à disposition des conseiller-ères. Seuls les agent-es ayant un portefeuille feront cet entretien.
- **L'Accompagnement :** les conseiller-ères sont alerté-es dans AUDE des DE réintégrant leur portefeuille. Les jalons obligatoires disparaissent, les alertes, des requêtes pré-établies et les jalons personnalisés aident à la gestion du portefeuille. Le DE bénéficie d'un accompagnement plus rapidement (dans les 2 mois maxi après l'inscription) et reçoit les coordonnées de son-sa conseiller-ère 15 jours maxi après l'entretien de situation.

Suite NPDE

Pour le SNU, même si nous nous félicitons de la séparation entre l'inscription/indemnisation et le diagnostic, un certain nombre de points nous semblent à préciser :

- **Monocanal d'inscription** (www.pole-emploi.fr): inégalité de traitement entre les DE car certains ne sont pas équipés ou équipement incomplet + certains habitent dans des zones blanches ou mal connectées. Ils devront se déplacer 2 fois : pour s'inscrire et pour leur entretien de situation. Le Président répond Maison des Services Publics...
- **Risque d'afflux dans les agences** car le processus n'est pas simple (prévision de 40 mn pour s'inscrire et compléter sa DAL). Comment seront organisés l'accueil et l'aide apportée ? Des PILA supplémentaires ? Combien de scanners ? Le Président répond emplois civiques (43 en MP), scanners à chaque PILA mais avoue devoir travailler sur ce sujet
- **Processus de la DAL** : affectation de la DAL à j+1, entretien de situation 2-4 semaines après l'inscription, liquidation avant l'entretien. Le délai de traitement des 10 jours est-il maintenu ? Si non, quel délais prévu ? Quel indicateur sera regardé ? Risque de pression sur les GDD quant à la rapidité de traitement des DAL et des DPC
- **Attentes** : Procédure de traitement des attentes ? Pour éviter les inégalités entre conseiller-ères GDD...Le Président répond qu'un guide des attentes existe en MP, fait confiance aux ELD
- **Certification du titre de séjour** : fiabilité de **AGDREF** ? Nous prévenons sur le risque de traquenard concernant les rdv donnés aux DE étrangers dont le titre n'est pas certifié par l'outil.
- **Confidentialité de l'inscription en ligne** non assurée par le mobilier en agence.
- **Quelle procédure en cas de panne informatique** dans les agences et dans les Maisons de Service Public ? Sujet à préciser, notamment pour les MSP
- **Moins d'entretiens de situations mais bcp plus d'entretiens de suivi de ptf.** Quels seront les moyens en plages GPF alloués par conseiller-ère ?
- **Le fléchage systématique vers activ'emploi** rend-il obligatoire l'envoi vers cette prestation ? Réponse du Président : **NON**
- **Mail.net** : bcp plus de sollicitations donc comment gérer ?
- **Risque de généralisation et d'obligation d'utilisation de l'outil de diagnostic** et donc d'appauvrissement des compétences des conseiller-ères

Pour le SNU, l'utilisation exclusive d'internet, la complexité du processus d'inscription et d'indemnisation peuvent démotiver un certain nombre de demandeurs d'emploi, déjà fragilisés par leur situation, de s'inscrire. Un outil plus efficace pour faire baisser le chômage que les politiques de l'emploi ?