

**le Nouveau parcours du demandeur d'emploi  
(suite de l'information au CE et au CHSCT) :  
Pole emploi 2.0**

Toulouse le 28 aout 2015

Suite de l'information débutée en Juillet sur un dossier décidément lourd, très lourd  
Ce nouveau parcours va radicalement modifier notre façon de travailler.



Pour aborder ce dossier de façon à peu près claire et complète, nous vous proposons d'aborder les points suivants :

- Les évolutions liées au NPDE.
- Un cas très concret à titre d'exemple.
- Les changements effectifs sur nos métiers.
- Les impacts sur nos missions.

## LES EVOLUTIONS

Rappelons tout d'abord **qu'à partir de février 2016, les inscriptions ne se feront plus QUE sur internet.**

Le 3949 ne fera plus qu'assister les usagers dans cette démarche. Dans des cas exceptionnels, le prestataire du 3949 pourra prendre rdv en agence pour les DE qui ont besoin d'aide.

**NB :** Nous avons appris hier en séance que le directeur régional donne une consigne au 3949 à appliquer dès le 01 octobre 2015 : tout demandeur d'emploi de Midi Pyrénées qui contactera le sous traitant pour s'inscrire sera *fortement* incité à le faire via internet. Pour les personnes qui refuseraient (ou seraient dans l'incapacité de le faire) la pré-inscription sera tout de même faite comme aujourd'hui, mais le prestataire renseignera le motif du refus.

**Revenons au 01 février 2016.**

Donc le DE s'inscrira par internet et **seuls les primo inscrits et ceux dont le conseiller référent d'origine aura changé (soit de lieu de travail soit de modalité de suivi) seront reçus en entretien de situation (40 mn)** afin de faire le diagnostic de sa recherche d'emploi (et seulement ça).

D'après les chiffres de la direction, 70% des EID actuels n'auront plus lieu d'être.

**Les DE ayant toujours le même conseiller référent seront réaffectés de manière automatique dans son portefeuille.**

Un dispositif d'alertes intégré à AUDE permet au conseiller de repérer les DE réinscrits. **Charge au conseiller d'évaluer les éléments relatifs à la recherche d'emploi déclarés par le DE lors de sa réinscription.**

Les échéances au 4° et 9° mois disparaissent au profit des jalons personnalisés à la main du conseiller, associé à un système d'alertes.

Le DE est donc potentiellement en accompagnement au maximum 6 semaines après l'inscription.

La prestation activ'emploi est préconisée **pour tous les DE en suivi.**

Pour les autres modalités, une alerte s'active à un mois pour l'accompagnement global ; 2 mois pour l'accompagnement renforcé, 4 mois pour l'accompagnement guidé, 6 mois pour l'accompagnement suivi.

Une alerte est prévue dans les 20 jours pour un DE en fin de formation, en fin de contrat aidé ou en fin de prestation, et 30 jours avant la fin de période d'allocation (ARE et ATA).

**Le calcul de son indemnisation aura déjà été effectué de façon automatique pour les dossiers simples et complets** ou ayant été pris en charge de façon personnalisée (et nominative) par un conseiller GDD pour les dossiers incomplets.

En parallèle de cela, ce sont **70 contrats civiques** qui seront finalement **déployés** sur les différents sites de Midi Pyrénées afin d'aider les usagers de Pôle Emploi dans leurs démarches d'inscription.

De plus (n'oublions pas que nous fusionnons avec Languedoc Roussillon à partir de Janvier 2016), **les horaires d'ouverture des agences seront probablement uniformisés, avec à la clé une probable renégociation d'un accord local OATT.**

**Et cerise sur le gâteau :** concomitamment au déploiement du Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi, le chantier « Accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous »

**en clair :c'est**

**la fermeture des agences l'après midi avec une réception du public uniquement sur RDV - pour des ateliers, et suppression de l'ARC placement , la seule ouverture aux usager-es les matins en libre accès**

qui devrait se mettre en place

## Cas pratique

Vous êtes demandeur d'emploi et vous vous inscrivez le lundi 01 février 2016 suite à une fin de contrat. Vous ne savez pas comment faire, donc vous décidez de passer dans votre agence de Rodez pour faire vos démarches. Vous partez donc après manger à 14h de Laguiole et vous vous présentez à 15h. Le site est fermé pour vous seulement car vous n'avez pas de RDV.



## le Nouveau parcours du demandeur d'emploi (suite de l'information au CE et au CHSCT) : Pole emploi 2.0

Par chance, vous obtenez un renseignement d'un DE « expérimenté » qui vous dit de contacter le 3949. Chose faite à 16h. On vous dit de passer par internet ce soir de chez vous. Sauf que vous n'avez pas internet.

Pas de soucis, le prestataire du 3949 vous propose un rdv sur votre agence le mercredi après midi à 14h.

Vous vous présentez muni de tous vos documents et vous êtes reçu par un homme en gilet orange qui vous rassure : « vous êtes bien à Pôle Emploi. Je suis en contrat civique. Je vais vous aider à valider votre inscription. » 45 mn plus tard, c'est chose faite. Vous avez scanné en agence votre Attestation employeur (70% des AE ne sont toujours pas dématérialisés), et ... vous pouvez rentrer chez vous.

Dés le lendemain, votre inscription est validée ... au 03 février. Vous portez réclamation à l'accueil de votre site le Vendredi matin (on ne vous la fait plus, cette fois) et on vous explique que le système informatique automatisé n'avait pas repéré votre premier contact téléphonique de lundi. Comme les agents de Pôle Emploi sont sympa, vous êtes finalement rétabli dans vos droits et n'êtes pas pénalisé. Vous rentrez chez vous satisfait (comme vous auriez pu en témoigner dans le questionnaire de satisfaction si vous aviez internet...) et vous serez indemnisé 28,67 € par jour.

Cette semaine de démarches administratives ne vous aura coûté que 3 aller/retour soit 300 Km avec votre voiture qui consomme 6 litres aux 100 km, soit un peu plus de 25 euros.

Vous n'aurez plus qu'à vous revenir à l'entretien de situation prévu le 19 Février où l'on vous prescrira un entretien « activ'emploi » à Rodez, la semaine suivante.

Fin du rire : Le cas est probable, et nous n'avons pas pris d'exemple catastrophiste. Ici le cas est simple et l'utilisateur est de bonne composition.

### Les impacts sur les métiers :

**Conseillers Emploi :** le fameux « socle commun » listé dans les fiches métiers et liés à l'EID n'aura plus vraiment lieu d'être. En revanche, **vous serez fortement sollicité pour recevoir en entretien les DE de retour dans votre suivi, et vous aurez de nombreuses alertes sur la gestion de votre portefeuille, alertes qui seront suivies de bien plus prêt par votre REP** car de son côté les outils de suivi vont évoluer. De plus, l'ARC placement est supprimé dans le cadre l'accès direct du DE à son conseiller référent. Cela posera forcément problème.

Enfin, votre technicité dans la réalisation du diagnostic lors du nouvel entretien de situation n'est pas garantie car une « aide au diagnostic » est prévu informatiquement, et il n'est pas dit qu'il ne s'impose pas un jour.

**Conseillers Gestion des Droits :** Votre métier va s'appauvrir du fait de l'automatisation du calcul des droits. Déjà les attestations employeurs isolées ne sont plus traitées par vous, mais externalisées, comme la file inscription. Vous continuerez à faire de l'ARC indemnisation.

**Nouveauté :** vous allez avoir un portefeuille spécifique indemnisation pour traiter les dossiers incomplets sur le champ de l'indemnisation. Vous serez chargé, avec obligation de donner vos coordonnées (c'est ça la personnalisation), de prendre contact avec le DE pour lui demander les pièces manquantes.

**Une pression réelle se fera donc ressentir sur la durée nécessaire à la liquidation du dossier car (à ce jour)**

**l'entretien de situation sera donné seulement à l'issue de la liquidation.** Aujourd'hui, cette pression existe déjà, mais elle est collective. Elle deviendra individuelle.

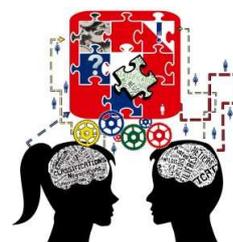
**Double compétents :** Une fois de plus cette notion est battue en brèche. Elle n'existe pas dans le référentiel métier et vous aurez la double peine : un portefeuille de DE en suivi + un en indemnisation.

**Conseillers entreprise :** Votre participation aux champs contraints se bornera à l'accueil du public le matin car vous n'avez pas de portefeuille de DE, donc vous ne ferez pas d'entretien de situation, et comme l'ARC placement sera supprimé il ne reste plus ... que l'accueil. D'ailleurs, vous n'aurez qu'un jour de formation (au lieu de 3 pour les autres) sur le NPDE.

**Encadrants :** Il vous faudra encore plus gérer les plannings car l'ouverture au public uniquement sur RDV l'après midi implique de dégager en moyenne 1 journée et ½ de GPF par semaine et par agent, tout en gérant les priorités de l'urgence l'après midi si un DE se présente avec un motif sérieux.

De plus, votre métier va encore un peu plus évoluer vers un management « à la Mac Do » car les outils vous le permettront, et vous aurez la pression des indicateurs. A commencer par celui de la satisfaction des DE et des entreprises. Mais aussi le taux de paiement dans les délais.

**Pression, pression...**



## Les missions de Pôle Emploi

- On **dématérialise l'inscription**, la hotline d'assistance étant effectuée par de la sous-traitance. NB : la plateforme pourra répondre aux DE le soir jusqu'à 19h et le samedi jusqu'à 17h.

- On **organise la réduction d'effectifs « indemnisation » en automatisant une partie de la liquidation et en externalisant la gestion des attestations employeur isolées.**

- Dans le même temps, **on ne sécurise pas la fraude** car nous ne vérifierons plus, grâce à la pièce d'identité, que nous sommes face à la bonne personne, le seul processus automatique d'identification reposant sur le n° de sécurité sociale authentifié par la CNAV, mais nous mettons en place un processus de vérification des titres de séjours pour les travailleurs étrangers via un échange de données par l'AGDREF.

- On **confie à la sous-traitance le suivi des demandeurs d'emploi les plus économiquement rentables** avec Activ'emploi qui fait partie intégrante du projet NPDE sur des volumes tout à fait énorme.

- On **institutionnalise la mise à distance des demandeurs d'emploi** (inscription en ligne, fin des ARCS placement, fermeture au public l'après midi, sauf sur RDV).

- On **organise la mise en concurrence des agences entre elles** avec les évolutions de management de proximité, la transformation des jalons en alertes, la gestion par les indicateurs « qualité » : taux de paiement dans les délais et satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises.

- On **insécurise les personnels** en maintenant une classification qui déjà s'avère obsolète alors que les opérations de repositionnement n'ont même pas débuté et que la commission ONM (observatoire Nationale des Métiers) chargée de négocier avec l'employeur l'évolution des fiches métiers n'est pas convoquée d'ici la fin de l'année.

- On **individualise les responsabilités sous prétexte de personnaliser la relation du DE avec son conseiller référent**, ce qui renforce clairement les RPS en substituant à l'organisation du travail à la charge de l'employeur, l'organisation individuelle des tâches de chacun et donc l'individualisation de la performance.

Vu la complexité du dossier, le SNU a exigé d'avoir les présentations et consultations simultanées des dossiers « Accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous » et « NPDE » dans le même temps. En effet, des incertitudes, des questionnements demeurent sur le plan technique, opérationnel, organisationnel, partenarial, institutionnel, ...

Pour toutes ces raisons, le SNU a initié une intersyndicale pour la première semaine de septembre et nous espérons que toutes les organisations syndicales s'impliqueront pour la défense de notre avenir.

**Une pause dans le déploiement du plan stratégique, au regard de la charge de travail et des changements déjà opérés, et ceux à venir a été demandé.**

La Direction Régionale s'y refuse, comme elle persiste à mettre en œuvre la classification alors même que le tribunal de grande instance rendra une décision d'ici début décembre conformément au recours fait par le SNU, CGT, FO et SUD.

En revanche, la seconde vague de déploiement du 100% Web que nous annonçons en Juillet est annulée, pour ne pas télescoper la régionalisation et le déploiement du NPDE.