

## CHSCT du 29 septembre 2015

Outre un point d'étape sur le niveau de réalisation des actions du programme annuel de prévention, le point majeur de ce CHSCT est une **information sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent.**

La nouvelle philosophie de Pôle emploi concernant les missions de Service Public qui lui sont dévolues :

### **LA RÉDUCTION DES HORAIRES D'OUVERTURE DES AGENCES AU PUBLIC.**

Car sous couvert d'« accès direct du DE à son conseiller référent » ou de « développement des services personnalisés sur RDV », c'est bien **une fermeture des sites les après-midi à partir de 12h30** qui est annoncée pour le 11 janvier 2016.

**Seuls seront bienvenus ceux qui auront pris rendez-vous.** L'accès sera contrôlé par un "vidéo portier" qui permettra de limiter les entrées aux usagers convoqués par leur conseiller référent ou GDD dans le cas de dossier complexe ou aux demandeurs d'emploi inscrits au préalable sur des ateliers collectifs et/ou individuel. Comment gérer l'exaspération des usagers face à une porte close ?

Le choix de "développer les services personnalisés sur RDV" aura d'autres conséquences importantes : **l'ARC "placement" sera purement supprimé !** Les sollicitations spontanées des DE devront être traitées uniquement sur RDV ou par mail.net. Pour les situations d'urgence, on verra... une fois que l'organisation locale aura défini ce qu'est une situation d'urgence (*sic !*) et sans toucher aux grands principes de généralisation.

Toutefois en région Poitou-Charentes, la Direction a décidé de maintenir les ARC « placement » jusqu'au 8 février, le temps que les usagers s'habituent... *Quelques petites craintes peut-être ???*



Pourtant un méga plan de communication est annoncé - *on va en avoir bien besoin !* - auprès des DE, des entreprises, des élus et des partenaires. Quelques mesures vont permettre selon la Direction, d'accompagner les équipes pour favoriser la régulation des flux spontanés : **développer l'utilisation de mail.net (encore et encore !)**, renforcer l'AZLA pour faire utiliser les services numériques, ajuster les ressources à l'accueil physique et téléphonique le matin.

Compte tenu de la taille des portefeuilles surchargés (en particulier depuis la mise en place des équipes dédiées aux entreprises) et des sollicitations grandissantes par mail.net, comment garantir des délais raisonnables de réponses aux usagers ? Comment s'assurer que le système des alertes (qui remplaceront les jalons obligatoires) sera suffisant pour permettre de répondre aux besoins de tous les DE ? Quelle équité de traitement de tous les DE rattachés ?

Le SNU ne peut cautionner cette nouvelle détérioration des conditions de travail, pas plus que la destruction annoncée du service public de l'emploi.

En effet, 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'usager 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.**

Recueil d'avis le 16 octobre

Vos élues SNU au CHSCT  
Céline Lambert & Valérie Favreau