

Comité d'Etablissement du 25 août 2016  
Vos élus vous informent sur les principaux points



**Généralisation du visio-entretien :**

Trois agences de la région Nouvelle Aquitaine (Saintes, Tulle et Mont-de-Marsan) déploieront une nouvelle modalité de contact à **partir du 24 octobre prochain** : la VISIO.

Il s'agit pour le conseiller emploi de pouvoir **s'entretenir** avec un demandeur d'emploi de son portefeuille, **quelle que soit la modalité de suivi et d'accompagnement, par un système de visioconférence**. Cela nécessitera que le demandeur d'emploi concerné soit équipé du matériel suffisant : tablette ou PC avec webcam, connexion internet suffisante.

Côté agence, trois conseillers volontaires mettront en œuvre ce nouveau canal de contact. Des écrans de 24 pouces équipés de webcam seront nécessaires.

**La généralisation du déploiement s'organiserait courant 2017** à l'ensemble des agences, le principe du volontariat étant maintenu pour les conseillers et les demandeurs d'emploi.

Nous avons rappelé à la Direction que **le SNU n'était pas opposé** à la mise en place et au développement des services à distance **quand ils sont facilitateurs et facultatifs** et qu'ils viennent simplement **enrichir le panel des possibilités** de contact offerts aux demandeurs d'emploi.

Si, comme la Direction l'affirme, il s'agit de proposer un mode de contact complémentaire aux autres modes de contact dont **l'entretien physique (qui, selon nous, doit rester la norme)** et proposé aux demandeurs d'emploi volontaires, alors nous y sommes favorables. **Nous avons réitéré notre opposition au principe du 100 % web qui lui est un mode exclusif de contact.**

Nous considérons que dans un contexte de rapide transformation des technologies de l'information et de la communication, il est logique que le Service Public de l'Emploi



s'adapte. En revanche, **nous émettons des réserves sur deux points** en particulier concernant le déploiement de la VISIO :

• Ce mode de contact respecte-t-il **certains principes fondamentaux dont Pôle emploi doit être le garant** en tant que principal opérateur du Service Public de l'Emploi ?

- **L'égalité de traitement entre usagers ;**
- **L'égalité d'accès ;**
- **La continuité territoriale.**

Ce qui signifie que chaque demandeur d'emploi doit pouvoir bénéficier des services de Pôle emploi sans être pénalisé notamment en raison de son lieu de résidence. Car **malgré nos questions, la Direction n'a pu nous apporter de réponses précises** quant au nombre d'usagers qui pourraient se voir

proposer la VISIO, et par conséquent, le nombre de ceux qui, en raison des caractéristiques de leur ligne téléphonique, ne pourront jamais en bénéficier....

Nous considérons qu'il y a là **un vrai risque d'exclusion des publics** qui n'ont pas les moyens de s'équiper ou qui habitent des zones qui ne permettront pas la délivrance du service (la VISIO exigeant une connexion suffisamment puissante).

• Ce nouveau mode de contact, aujourd'hui facultatif, deviendra-t-il, à terme, le principal mode de contact avec les demandeurs d'emploi en raison des gains de temps et de productivité attendus par la Direction (et **assumés dans le document fourni aux élus**) ?

**Le risque est là : qu'un service aujourd'hui facultatif et facilitant devienne demain l'obligation, la norme.**

Les changements de ces derniers mois (MADU, NPDE, ADC....) sont l'illustration même de nos craintes sur le sujet. **Nous considérons que ce type d'évolution exclusivement tournée vers la dématérialisation est contraire aux principes d'un service public de l'emploi de qualité.**

**Actions sociales et culturelles :**



**La dévolution des biens** de chacune des ex-régions (territoires) ayant été **adoptée à l'unanimité** des votants, cela va permettre la tenue d'un **C.E. extraordinaire** le 31/08 prochain afin de mettre en place **une 1<sup>ère</sup> série de dotations.**



**Une réunion de concertation des organisations syndicales** a été proposée la veille de la tenue de ce C.E. extraordinaire.



Vous désirez recevoir les publications du SNU Poitou-Charentes dès leur diffusion ?  
Cliquez sur le lien ci-contre !

