

**CE du 26 Octobre 2017**

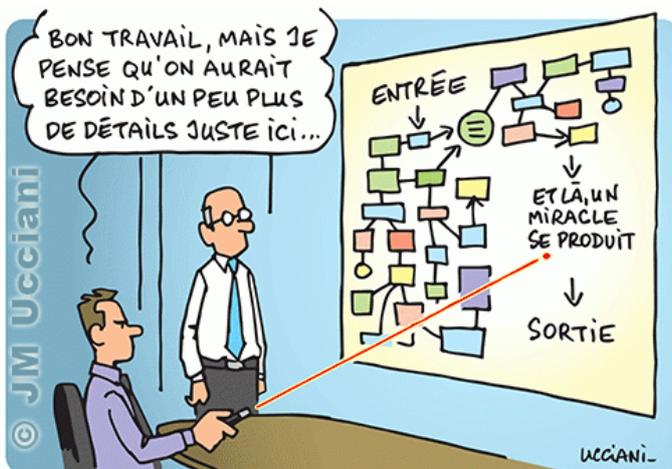
*Vos élus vous informent sur les points principaux.*

**Information sur la vérification de la « prétendue » baisse de charge de l'activité indemnisation.**

Pour justifier ses choix de réduction des effectifs sur le volet gestion des droits, la Direction revient avec des données chiffrées censées nous convaincre de l'effectivité de la baisse de charge.

En regardant de plus près **la baisse des charges ne semble pas du tout aussi évidente !**

En effet, si on considère l'évolution du **nombre de contacts réalisés par les conseillers GDD** (entretiens ARC-PRV-GDC, flux téléphoniques entrants, flux téléphoniques sortants, mail.net indemnisation), **la théorie supposée de la baisse effective des charges en prend un sacré coup** : 250.000 contacts au quatrième trimestre 2015, 310.000 contacts au deuxième trimestre 2017, soit une **augmentation de près de 25 % !**



Certes, dans le même temps, 40.000 DAL ont été liquidées automatiquement mais plus de **118.000 font encore l'objet d'une liquidation manuelle, soit près de 75 % du volume total.**

Concernant **les AE externalisées**, là encore, on est loin des résultats attendus : **les conseillers Pôle emploi saisissaient encore plus de 35 % du volume total au second trimestre pour un objectif d'externalisation pourtant fixé à 100 % fin avril dernier.** Le taux d'externalisation (qui représente 65 % du volume total) est d'ailleurs à relativiser : **concernant les AE saisies par le façonnier, moins de 40 % d'entre elles sont intégrées correctement dans le système d'information.** Autrement dit, la grande majorité (60 % des AE externalisées vers TESSI) ne permettent pas la liquidation (pour cause de conflits, de rejets) **et doivent être re-traitées par les conseillers GDD. Efficace, non ?**



Concernant **les mail.net**, selon la Direction, **30% concernent l'indemnisation** : nous sommes tous très étonnés !? On apprend par la suite qu'il s'agit d'une estimation. **Sans doute au doigt mouillé !!** Nous voulions une présentation des organisations locales sur la gestion de mail.net (On nous répond « pas possible car il existe autant de site que de méthodes de gestion des boites mail.net... ») et planifier cette activité (c'est « impossible car à la main de la DG »)... On sent que **la Direction ne veut pas approfondir. Y aurait-il un risque de vérifier une effectivité de la hausse de charge plus importante !!!!!**



**Et si la baisse de la charge GDD était si évidente que cela, pourquoi donc faire toujours appel aux ex « double-compétents » dans les sites et maintenir leur habilitation jusqu'en 2018 ? Pourquoi recruter un peu partout sur le territoire des collègues en CDD pour résorber les retards, traiter les attentes ? Pourquoi, si fréquemment, les délais de TESSI s'allongent jusqu'à J + 5 ?...**

**Alors comment expliquer un tel écart ?** Parce que **les calculs prévisionnels de charge ne reposent sur rien de véritablement sérieux**, puisque **la Direction utilise surtout RDVA pour constater la baisse des charges** : en réduisant le nombre de collègues GDD, forcément la charge constatée baisse... Or **RDVA est un outil de planification, pas de calcul des charges.** La Direction a donc beau jeu de ne choisir que ce qui valide sa démonstration. **Comment la Direction espère-t-elle faire avaler la pilule de la baisse des moyens humains ? En utilisant en partie l'évaluation initiale, volontairement grossie pour faire accepter finalement une baisse des effectifs un peu moins massive** : la Direction prévoyait une baisse de 37 % de la charge ; aujourd'hui, elle assure que cette baisse n'est finalement « que de 30 % » ! De quoi se plaint-on alors, puisque c'est moins grave que prévu ?

Bref, nous ne pouvons qu'une nouvelle fois dénoncer cette stratégie de la Direction qui consiste d'abord à définir la baisse de charge attendue pour ensuite produire des analyses fantaisistes cherchant à la justifier. Il est désolant que la Direction ne nous entende pas au sujet de la charge de travail portée par les collègues et des conséquences de ses choix en matière de satisfaction des usagers.



## Information sur le bilan personnalisé des compétences du demandeur d'emploi

Un écran « Mon Horizon personnel » sera désormais accessible dans l'espace personnel du demandeur d'emploi et lui permettra d'avoir une vue d'ensemble des compétences qu'il a déclarées (issues du script d'inscription) et celles les plus recherchées par les recruteurs dans son métier. Le dispositif, en s'appuyant sur des algorithmes, permettra de générer automatiquement des « suggestions d'offres ». Le conseiller pourra accéder à la restitution de ses informations, via Aude.

Attention à cette illusion de bilan « personnalisé » des compétences qui peut enfermer dans des choix prédéfinis. Chaque demandeur d'emploi est différent et c'est bien la posture du conseiller, lors de l'entretien, qui permet d'explicitier ou de prendre conscience de ses compétences mais aussi de ses atouts tout comme de ses difficultés. De plus, la standardisation des réponses suggérées n'est pas la solution pour chacun. Les offres d'emploi déposées (qui ne sont pas à elles seules le marché du travail), les recommandations de la bonne boîte (qui brasse des millions de données) ainsi que la saisonnalité des recrutements doivent rester des informations à explorer, ni plus ni moins.

D'autre part, force est de constater la place prépondérante de « l'approche par compétences » qui intègre aujourd'hui dans tous les services de Pôle emploi. Il nous paraît pourtant nécessaire de ne pas succomber à l'optimisme béat de ceux qui voudraient nous imposer un marché de l'emploi qui serait exclusivement basé sur « l'approche par compétences ». Rappelons quand même que cette approche se substitue progressivement à l'approche par la qualification répondant ainsi à la demande croissante de flexibilité et d'adaptabilité de la main d'œuvre voulue par beaucoup d'entreprises et par les organisations patronales.

## La machine remplacera-t-elle le conseiller... ?



Notons également le recours grandissant de Pôle emploi aux algorithmes et au « Big Data ». Après avoir encouragé les dispositifs externes de type « Bob emploi » voici maintenant, avec ce « bilan personnalisé » (et « Mon assistant personnel », actuellement en test à Villenave d'Ornon), l'intelligence artificielle intégrée au cœur de nos propres process.

Ces technologies se développent à un rythme effréné dans les services et il est à craindre qu'elles pourraient conduire à la disparition prochaine d'une partie importante des métiers actuels, dont les nôtres...

### Vos représentants au C.E. Nouvelle Aquitaine :

Fabienne NIAUSSAT, Brigitte DOHEN, Elizabeth CHALEIX, Emmanuelle MONTEIL, Nacima BOUZABOUN, Jean-Bernard TRIPONEL, Thierry DARFEUILLE, Philippe LESHAURIES, Joël DOUMERGUE, Sylvain GABRY, Jean-François BROUARD

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

