Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi : *Comment rendre inaccessible le service public ?*

Avec le Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi (NPDE), Pôle Emploi modifie en profondeur l'accueil du public mais aussi nos métiers et nos organisations de travail. Avec ce projet, la DG individualise autant la relation aux demandeurs d'emploi, que la charge de travail des agents.

L'objectif, on l'aura bien compris, est d'obtenir plus de rentabilité par tous les moyens. Sous couvert de « personnalisation » de la relation, la DG dématérialise à l'extrême, accroît le recours à la sous-traitance, à la parcellisation des tâches et à l'instauration d'une concurrence à tous les niveaux. La mise en place de ce dispositif est prévu le 25/01/2016 dans notre région.

Concrètement, ça donnera à peu près ça :

Fermeture des accueils les après-midi :

L'ARC placement est définitivement supprimé. Il ne restera qu'un ARC Indemnisation les matins. Les agences réserveront les après-midi de la semaine aux rendez-vous (GPF, GDD, Entretiens de Situation, ateliers…). Pendant ces périodes, les D.E. auront un accès sur rendez-vous aux services numériques, en autonomie ou avec l'appui d'un jeune en Service Civique notamment pour l'inscription en ligne.

Les agences seront équipées d'un vidéo-portier pour filtrer les visiteurs.

Des bornes d'identification seront mises en place pour la prise en charge des demandeurs d'emploi qui ont un RDV.

La CGT a multiplié les questions à la Direction quant à cette réorganisation de l'accueil : Comment les agents identifieront les DE ayant un rendez-vous ? Qui traitera les demandes urgentes ? Qui recevra les D.E. sans référent et les actifs ? Comment sera quantifiée la charge individuelle des agents et le temps GPF, notamment pour traiter la multiplication (par 5 à 10 selon la DG elle-même) des « mail.net » ?

Quand elle répond, la Direction reste le plus souvent très évasive.

L'inscription :

L'inscription par internet sera la seule possible.

La DG chiffre à 28% le nombre de Demandes d'Allocation qui seront automatiquement traitées. Le conseiller GDD, dont l'anonymat sera de fait levé, se trouvera doté d'un portefeuille de DAL dont il sera responsable jusqu'à notification du droit. Son nom sera visible dans AUDE et il sera doté d'un « mail.net » pour communiquer avec « ses » DE.

Quand le demandeur d'emploi se présentera à l'entretien de situation (qui remplacera l'EID), la demande d'allocation sera censée être déjà décisionnée et les questions indemnisation évacuées.

Seuls les primo DE et les DE dont la dernière IDE a plus de 5 ans « bénéficieront » de cet entretien de situation qui durerait de 20 à 40mn.

Le conseiller référent sera l'interlocuteur unique du DE. Seuls les conseillers ayant un portefeuille de DE réaliseront des entretiens de situation après trois jours de formation.

Pour la CGT, restreindre l'accès à Pôle Emploi par le tout-numérique et la fermeture des agences l'après-midi renvoie à une conception « low-cost » du Service Public de l'Emploi et de ses missions. La CGT considère qu'il y a danger pour le maintien des effectifs à Pôle Emploi alors même que la situation réclame des moyens supplémentaires pour répondre aux besoins des usagers.