Les jeunes volontaires en service civique à Pôle Emploi : non essentiels ?

A partir de 2015, conjointement au déploiement du projet « Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi », Pôle emploi a commencé à proposer des missions d'accompagnateur dans l'utilisation des nouveaux outils numériques à des volontaires en service civique.

Depuis, l'augmentation du nombre de jeunes volontaires et leur rôle central au sein des agences a suscité de nombreuses réflexions, interrogations ou interpellations de la CGT Pôle Emploi dans les instances nationales et régionales.
La CGT Pôle Emploi a toujours affirmé que les volontaires en service civique assurent des missions essentielles auprès des usagers et des agents et que, de fait, ils devaient être salariés de Pôle Emploi.
Si nos constats ne s'appuient pas sur des enquêtes journalistiques, certains passages de l'émission Cash Investigation du jeudi 11 décembre 2020, en ont démontré la réalité :

⇒ Fin 2017, le directeur général expliquait aux députés que la forte baisse du nombre de salariés en contrat aidé à Pôle Emploi serait en partie compensée, pour les tâches d'accueil sur les services numériques, par l'arrivée des volontaires en service civique.
Pour la CGT, la direction de Pôle Emploi assume, depuis le début, sans complexe et au mépris de la loi, le remplacement de salariés, déjà en statut précaire, par des volontaires en service civique. Une nouvelle main d'œuvre à moindre coût pour Pôle Emploi !

⇒ Au cours de cette émission, Gabriel Attal, à l'époque Secrétaire d'État à la Jeunesse et à l'Engagement indique que ses services avaient effectué, suite à des signalements de l'agence des services civiques, un contrôle sur la façon dont Pôle emploi accueille les volontaires en service civique et sur la façon dont leur mission est rendue.
Pour la CGT, les abus dénoncés dans les instances ne sont pas des vues de l'esprit !

⇒ Interviewé dans cette émission, Jean-Yves Cribier, directeur général adjoint aux ressources humaines, a déclaré que les volontaires en service civique n'étaient pas indispensables au fonctionnement des agences ! Quelle mauvaise foi et quel mépris face au dévouement de ces milliers de jeunes ! Heureusement que les agents ont à cœur de les intégrer aux équipes, de les accompagner dans leur mission à Pôle Emploi et dans leur insertion professionnelle.
Comment la direction peut-elle affirmer cela, alors que dans les agences, tous sont unanimes : l'accueil de nos usagers ne peut être assuré sans eux ?

C'est à ce point vrai que :

- ***Lorsqu'un jeune en service civique est absent, le planning est modifié afin qu'un agent le remplace aussitôt pour aider, entre autre, nos usagers à utiliser les outils et services numériques***
- ***Certains jeunes se voient refuser des congés au motif que cela déstabiliserait le planning***
- ***Les jeunes volontaires en service civique ont été particulièrement sollicités pour assurer le service en première ligne durant ce second confinement : les premiers de corvée à Pôle Emploi pour 580,55 euros par mois !***

L'Etat vient par ailleurs de lancer une plateforme destinée au recrutement de 4000 conseillers numériques dont les caractéristiques ressemblent à s'y méprendre à celles des services civiques à Pôle Emploi ! A ceci près qu'ils bénéficieront d'une formation certifiante et que leur mission s'exercera dans le cadre d'un contrat de travail !

La CGT refuse que les jeunes volontaires de Pôle Emploi restent des travailleurs invisibles : sous-payés, sans la protection d'un contrat de travail, sans cotisation chômage et retraite.

Il est tant que la direction admette qu'ils assurent des missions dévolues à Pôle Emploi : l'accueil des usagers, l'assistance à l'utilisation des outils numériques et la lutte contre l'exclusion numérique.

La CGT revendique le renforcement des effectifs, notamment avec les jeunes aujourd'hui en service civique s'ils le souhaitent. La classification actuelle leur permettrait d'être embauchés comme chargés d'accueil et d'information, puis d'évoluer vers le métier de conseiller.