



Fédération CFDT Protection Sociale Emploi
2/8 rue Gaston Rébuffat - 75940 PARIS cedex 19 - Tél. : 01.56.41.51.50 –
Fax : 01.56.41.51.51
E. mail : federation@pste.cfdt.fr - Site pste : <http://www.pste-cfdt.org>

Paris, le 29 juillet 2015

POURSUITE DE L'INFORMATION ET RECUEIL D'AVIS SUR LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DU NOUVEAU PARCOURS DU DEMANDEUR D'EMPLOI (NPDE)

Suite des séances du CCE des 17 juin et 21 juillet sur ce sujet très important qui va profondément impacter la future organisation des agences sur l'ensemble du parcours du demandeur d'emploi à Pole Emploi.

Rappel des principes du NPDE :

✓ L'inscription s'effectuera entièrement en ligne sur le site www.pole-emploi.fr. Un accès en agence à l'inscription sera mis à disposition des demandeurs d'emploi via les bornes PILA ainsi qu'un support d'assistance à distance d'inscription en ligne (NB : l'aide en plateforme téléphonique sera entièrement sous traité et sera sur les horaires suivants : 08h-19h du lundi au vendredi et 08h-17h le samedi)

La DG annonce une hausse des services civiques qui seront intégrés (1800 au lieu des 1200 annoncés initialement) pour accompagner les DE dans l'utilisation des Pila.

✓ La demande d'inscription sera validée automatiquement en ligne, sans intervention d'entretien physique, par le biais notamment de la certification du NIR. La carte d'inscription sera remplacée par une attestation d'inscription (à J+1).

✓ Le DE devra renseigner en ligne les éléments nécessaires à sa demande d'allocations.

L'outil MADU servira à afficher les pièces justificatives à télécharger pour finaliser la demande d'allocations. Si le dossier (= dossiers reprise/rejet) permet une liquidation automatique (= en ligne), une notification de droits sera éditée à J+2.

Un conseiller GDD sera affecté pour le traitement de la demande d'allocation qui n'a pu être traitée en automatique (=traitement des attentes) et pour réponse aux sollicitations du DE sur ses droits éventuels à une allocation

✓ L'EID sera remplacé par un entretien de diagnostic appelé « entretien de situation » dans un délai de 2 à 4 semaines à partir de l'inscription.

Cet entretien sera mené par un conseiller ayant des activités de portefeuille

Le conseiller n'aura plus besoin de valider l'inscription ni de traiter la demande d'allocations pendant l'entretien de situation. Celui-ci est entièrement dédié au diagnostic.

La planification de ces entretiens sera organisée par plage de 40 minutes.

✓ Pour les reinscriptions, le DE réintègrera le portefeuille de son conseiller référent (si le conseiller est toujours présent dans l'agence du demandeur et sur la même modalité).

✓ Le conseiller référent est affecté dans les 15 jours qui suivent l'entretien de situation.

Le début d'accompagnement du DE démarrera donc au plus tard dans les deux mois suivant l'inscription.

✓ Pour les DE en modalités guidée et renforcée, les jalons obligatoires des 4ème et 9ème mois seront supprimés. Des jalons personnalisés et des systèmes d'alertes seront proposés au conseiller dans Aude pour l'aider dans la priorisation des DE à suivre et recevoir. Un bilan sera réalisé entre le 6ème et le 9ème mois pour faire le point de leur situation et les réorienter si nécessaire vers une autre modalité.

✓ Déploiement en 2 temps

- une 1ere vague de 4 régions : Corse, Guyane, Picardie et Franche-Comté sur le 4eme trimestre 2015
- les autres régions à partir du 1^{er} trimestre 2016

Interventions CFDT :

☞ **La CFDT qui est beaucoup intervenue lors des différentes séances pour renforcer la place de l'indemnisation dans ce nouveau parcours s'interroge toujours sur l'organisation du travail autour des actes métier sur l'indemnisation APRES l'entretien de situation :**

- Qui sera l'interlocuteur identifié du DE sur les questions d'indemnisation : le conseiller référent ou un conseiller GDD ?
- « L'ouverture du mail.net sur les questions d'indemnisation » comme indiqué dans le dossier signifie –t-il que le conseiller GDD interviendra directement auprès du DE sur ces questions ?
- Le nom du conseiller GDD intervenant sur le dossier d'inscription apparaîtra –t-il sur l'espace personnel du DE
- Concrètement, de quelle façon se développera et par qui le conseil en indemnisation qui est mentionné dans le dossier NPDE ?
- Le principe annoncé de traiter la demande d'allocation prioritairement dans l'agence de rattachement du DE signifie –t-il l'arrêt de la mutualisation et donc des plateformes organisées sous différentes formes dans les établissements Pole Emploi ?? dans les différentes modalités de suivi ne se fasse qu'au « fil de l'eau ».

☞ **Analyse des portefeuilles : la CFDT reste surprise que l'analyse des portefeuilles pour les reaffectations dans les différentes modalités de suivi ne se fasse qu'au « fil de l'eau », courant 2016...cela ne nous semble pas cohérent avec l'objectif de la Convention Tripartite de prévention du chômage de longue durée et d'augmenter le nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé en interne.**

Il y a sur ce point une vraie question de mesure de la charge de travail (renforcée par l'actuelle mise en œuvre des équipes dédiées entreprise avec la concentration des portefeuilles DE sur un nombre plus réduit de conseillers). Rappelons en effet qu'il n'y aura par ex plus d'entretien de réinscription obligatoire lorsqu'un DE se réinscrira à Pole Emploi.

La CFDT pose donc un préalable : celui de faire un point global sur l'état des portefeuilles demandeurs d'emploi : un avant fin 2015 pour faire un état des lieux après la constitution des équipes dédiées entreprise et un autre 6 mois après le démarrage du NPDE pour faire le point des transferts de charge de travail entre l'entretien de diagnostic et la gestion des portefeuilles.

☞ **Impact sur l'accueil : il est nécessaire pour la CFDT de faire le lien entre ce sujet NPDE et celui de la réorganisation de l'accueil.**

Nous n'avons toujours pas de réponses claires sur comment Pole Emploi compte anticiper les risques de hausse de fréquentation des agences Pole Emploi que nous redoutons sur les premiers mois de mise en œuvre du nouveau parcours face aux demandeurs d'emploi qui ne seront pas suffisamment autonomes pour faire leur inscription sur le site pole-emploi seuls.

Il faudra nécessairement accompagner ces publics mais avec quelles ressources compte tenu de la diminution de la volumétrie de conseillers amenés à intervenir sur les nouveaux entretiens d'inscription. Le périmètre de l'accueil va nécessairement être transformé et ne pourra pas se résoudre uniquement par le biais des services dématérialisés.

Réponses de la DG :

✓ le conseiller réfèrent restera l'interlocuteur identifié du DE sur toutes les questions, y compris sur l'indemnisation. Le projet NPDE prévoit toutefois que le conseiller GDD puisse intervenir et interagir directement avec le DE sur des questions techniques, y compris par le biais d'entretiens physiques.

C'est également dans ce cadre que le canal du mail.net pourra être utilisé ; il n'est pas prévu que le nom du conseiller GDD qui sera intervenu sur le dossier du DE apparaisse sur son espace personnel du site pole-emploi.fr.

✓ mutualisation : la DG confirme que la règle de NPDE est de traiter le dossier d'indemnisation au plus près du DE, donc sur l'agence de rattachement...dans la mesure des possibilités des ressources indemnisation de l'agence, ce qui n'exclut donc pas la reconduction de plateformes provisoires sur site sur certaines périodes. La question de l'avenir des plateformes permanentes fera l'objet d'un débat en CCE sur le second semestre dans le cadre de la présentation du futur schéma cible de Pole Emploi.

✓ Pour la Direction, la prévention du chômage de longue durée sera facilitée par le traitement plus rapide de la situation du DE (2 mois au plus tard dans NPDE contre 4 mois à minima actuellement) et donc une entrée plus rapide en accompagnement.

Les nouveaux outils et l'intégration du CEP dès l'entretien de situation devraient permettre de fournir un diagnostic plus précis.

La DG considère que ce n'est pas tant la taille des portefeuilles qu'il faut regarder mais le temps dégagé aux conseillers pour leur permettre de se concentrer sur le suivi de leurs demandeurs.

✓ La Dg reconnaît qu'il faudra procéder à un travail d'accompagnement de certains publics sur le processus d'inscription : c'est dans ce sens que Pole Emploi a obtenu une augmentation du nombre de jeunes en service civique ; il y aura aussi en parallèle un réaménagement des ZLA, le rajout de bornes tactiles d'auto-identification, et un renforcement des horaires téléphoniques du prestataire pour l'aide à l'inscription.

✓ La Dg précise que la modification des horaires du prestataire téléphonique n'aura pas d'impacts sur les horaires internes des agences Pole Emploi : il n'y a pas de volonté de modifier les accords OATT dans ce sens

✓ L'information sur la mise en place des partenariats entre Pole Emploi et les Maisons de Service au Public dans les zones rurales et périurbaines est une donnée sur l'évolution environnemental mais la Direction considère que la succès de Npde n'en dépend pas. 98% des agences et points relais Pole Emploi sont en moyenne à moins de 30mn du domicile des DE.

Après trois séances CCE consacrées à ce sujet, la DG considère avoir répondu à l'ensemble des questions et procède donc au recueil d'avis.

Vote CCE sur la mise en œuvre du nouveau parcours du demandeur d'emploi :
10 Abstention (Cfdt, Cftc, Cgc, Snap) – 12 Contre (Snu-Fsu, Sud, Cgt, Fo)

Déclaration CFDT sur NPDE (1):

✓ Les élus CFDT du CCE se sont abstenus sur les modalités de mise en œuvre du Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi, en raison des réserves que nous continuons d'avoir sur le déploiement du nouveau parcours, sur les impacts métiers des agents de Pôle Emploi ainsi que sur la plus-value globale pour les demandeurs d'emplois.

✓ La CFDT partage certes l'idée qu'il faille un meilleur diagnostic dès le premier entretien par une refonte de l'entretien d'inscription. De fait, dans ce nouveau parcours cet entretien devient un entretien diagnostic et c'est une évolution que nous jugeons positive.

Nous partageons aussi l'idée que la 1ere réponse à apporter au demandeur d'emploi lors de son entrée à Pole Emploi porte bien sur son droit à l'indemnisation...la CFDT ne disait pas autre chose dès 2011 lors de la mise en place de l'EID lorsqu'elle fixait les conditions de réussite de cet entretien : force est de constater que nous sommes loin d'avoir été entendus dans l'ensemble des établissements.

Pour autant, la CFDT ne considère pas que la mise en place de l'EID dans la précédente convention ait été un échec. Il a permis pour les agents volontaires qui l'ont pratiqué d'appréhender les premières bases d'une double compétence dont il restait à définir les contours.

Il a aussi permis à tous, d'être un des éléments de notre culture commune d'entreprise. Il a certes montré sa limite notamment due au :

- Manque de temps pour la formation et le tutorat en vue de la mise en œuvre de nouvelles compétences,
- Manque de temps (EID 50 m) pour valoriser chacun des actes métier (Indemnisation, Intermédiation, Orientation).

✓ La CFDT partage également l'idée que Pôle Emploi doit être au rendez-vous de la réforme numérique et doit s'adapter aux évolutions sociétales tant pour les usagers que pour le personnel (la TMT, le 100 % Web, l'emploi store, etc.).

La CFDT alerte pourtant la Direction sur le fait que cette généralisation va se heurter à la question de la fracture numérique qui est aussi une réalité : l'enjeu pour la CFDT est donc bien dans la capacité de Pôle Emploi à accompagner les publics les plus éloignés de la pratique des outils numériques.

✓ **Si la volonté de la Direction Générale est de dématérialiser l'activité GDD totalement, la CFDT ne partagera pas cette position** d'autant plus que le bilan fourni par la direction générale sur le projet « accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous » relève que : « *Les agences en test confirment le besoin d'échanges personnalisés sur l'indemnisation, qui seront mis en place entre septembre et mars 2016.* » Ce besoin d'échange se réalisera par le biais de rendez-vous avec un conseiller GDD lors des fermetures aux flux des agences.

Car malgré une DSN en gestation, mais avec une Nouvelle Convention Assurance Chômage qui vise à donner des droits nouveaux aux Demandeurs d'emplois, **il ne faut pas considérer l'activité GDD comme un acte administratif immatériel ni pour le demandeur d'emploi ni pour les agents.**

Le projet présenté n'aborde pas suffisamment la question de la qualité de service sur le champ de l'indemnisation et ne lui garantit pas une place centrale qu'elle se doit d'avoir dans l'offre de service de Pôle Emploi, et tout au long de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ; De ce fait les agents GDD pourraient se voir transformés en ATI (assistant technique indemnisation).

✓ Pour la CFDT, **Pôle Emploi doit poursuivre le renforcement et la personnalisation du service rendu sans déperdition de la qualité de service et sans exclusion de publics**, notamment par un accompagnement tenant mieux compte des besoins et des problématiques des demandeurs d'emploi. A ce titre la refonte du diagnostic demeure la clé de voute du nouveau parcours. **Le retard pris sur ce point pose de graves problèmes tant dans la mise en œuvre du Conseil en Evolution professionnel installé au 1er janvier 2015 que dans le rôle accru que Pôle Emploi se doit d'avoir sur la prévention du chômage de longue durée.**

A ce titre, le report sur 2016 de l'analyse des portefeuilles des différentes modalités de suivi nous posent question, et ce alors que les nouvelles prestations Activ'Emploi et Activ'Projet sont en place depuis le 01^{er} juillet dernier.

La CFDT réitère sa demande qu'un point sur l'état des portefeuilles soit réalisé au terme du déploiement des conseillers dédiés entreprise d'ici à fin 2016 et 6 mois après le déploiement du nouveau parcours DE.

Déclaration CFDT sur NPDE (2) :

✓ La CFDT reste également à ce stade dubitative sur la méthode que compte utiliser la Direction Générale. **il est essentiel de sortir des logiques analytiques de type « Lean management »** pour repenser l'organisation du travail et les redéploiements en investissant sur les ressources internes : les souvenirs pas si lointains de l'ancienne action 89 dans les établissements Pole Emploi ont été en effet d'une cruelle pauvreté sur les réels gains de temps qui avaient été initialement présentés ; **la CFDT s'opposera à toute tentative de reconduction de cette méthode dans le nouveau projet stratégique** de Pôle Emploi.

Ainsi les prochaines négociations GPEC et sur la formation professionnelle que la CFDT demandent devront à ce titre être des rendez-vous à ne pas manquer car ils constituent des socles essentiels pour l'ensemble des salariés dans la pratique et devenir de leur métier et auxquels la CFDT est viscéralement attachée.

✓ Le dossier présenté en CCE n'apporte pas de réponse concrète sur la prévention et l'anticipation des risques de hausse de flux physiques pour les DE ne pouvant pas s'inscrire de façon dématérialisée.

Le fait de scinder les dossiers NPDE et Accueil en deux n'en simplifient pas la lecture et vont rendre complexes les processus de consultation dans les établissements. **La CFDT donne d'ores et déjà rdv à la Direction sur toutes ces questions lors de la poursuite de l'information-consultation du dossier accueil où il faudra donc répondre à cette difficile équation par un débat de fond sur l'organisation du travail de l'ensemble des activités. Toutes les activités.**

En conclusion la CFDT n'est pas opposée au principe d'optimiser les ressources sur les activités essentielles ou stratégiques de Pôle emploi mais il faudrait s'accorder sur la définition de ces activités qualifiées de cœur de métier ou à forte valeur ajoutée et ne laisser aucun agent exclu par ces changements.

CFDT