



## La CGT Pôle Emploi Ile de France

Dossier N°1 - Février 2015

REVENDEICATIONS

ACTIONS

INFORMATIONS

REGLEMENTATIONS

### ● Convention Tripartite État – UNEDIC – Pôle Emploi

# Peut-on encore parler d'un service public de l'emploi ?

La convention tripartite Etat/ UNEDIC/ Pôle emploi a été signée le 18 décembre 2014, elle fixe les grandes orientations du Pôle emploi qui trouvent leur application concrète dans le Plan stratégique présenté au CCE.

Cette convention ne cesse de mettre en avant la fameuse devise, « *En faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin* ».

Pour comprendre la logique qui préside aux choix stratégiques de cette convention il convient de comprendre ce qui se cache derrière cette phrase aux accents bienveillants.

Pôle emploi assure le service public de l'emploi. Par définition, un service public est garant d'une égalité de traitement et d'un service répondant aux besoins de chacun des ses usagers. Il est garant de l'égalité des droits de chacun et définit son action sur des critères objectifs. Dès lors que nous décidons de différencier (jusqu'à prétendre personnaliser) le service il faut se décider à faire des choix. Au nom de quoi, et sur quels critères ? Au conseiller de juger si tel ou tel usager mérite ou pas, est capable ou pas, a besoin ou pas. Ainsi On fait

ainsi porter au conseiller la responsabilité d'affectation dans un parcours qui déterminera quel service sera proposé au demandeur d'emploi, sur des critères parfois aléatoires.

Ainsi sous prétexte de faire plus, c'est une majorité de demandeurs d'emploi que l'on exclut du service public de l'emploi. Le transfert massif des usagers les plus autonomes vers les opérateurs de placement privés (OPP) permet à la direction d'éloigner le plus possible les demandeurs de Pôle Emploi. C'est tout simplement la

mise en œuvre de la privatisation et de la destruction du service public de l'emploi pour donner des millions à des opérateurs du secteur marchand en détournant nos cotisations. Ce choix, intègre l'intervention d'entreprises privées financées par des fonds publics et confirme le renoncement à faire du service public l'outil de réponse aux besoins économiques et sociaux de l'ensemble des citoyens.

L'axe majeur de la convention met en avant le « tournant numérique » et l'autonomisation des

demandeurs d'emploi. Ainsi il est prévu mi-2015 la mise en place d'un outil d'auto-prescription de prestation avec, comme fer de lance, la fameuse prestation « ACTIV'EMPLOI » destinée à recevoir les privés d'emploi « *diagnostiqués* » autonomes et proches de l'emploi.

Des redéploiements internes et des suppressions de poste sont à prévoir à Pôle Emploi

Pôle emploi aura la charge des demandeurs dit « *moins autonomes* » ayant des « *freins périphériques* » à lever d'ordre sociaux ou professionnels. On pourrait dès lors penser que nos dirigeants ont prévu un renfort d'effectifs afin de répondre au mieux aux besoins des personnes les plus en difficulté ? De cela il n'est pas question, au contraire, le projet de plan stratégique fait mention de « redéploiements internes » et de la suppression de plusieurs équivalents temps plein, notre direction appelle cela « l'optimisation des moyens ». Dans cette même idée on nous présente la mise en place de nouvelles prestations et de nouvelles modalités d'accompagnement.

La convention prévoit le doublement du nombre de demandeurs dans les modalités « renforcé » et « global ». Ici encore il n'est pas question de renforcement des équipes par l'embauche de conseillers ; mais bien d'une anticipation de l'augmentation du chômage structurel dans les 4 années à venir. Notre direction compte sur un amortissement dans les agences par le transfert massif des plus autonomes aux OPP et par ce qu'elle appelle « l'autonomisation des demandeurs d'emploi ». Cette « autonomisation » permettrait, toujours selon notre DG, de réduire « *l'accueil subi* », formule qui reconnaît que la maîtrise des flux n'est pas assurée.

La convention et le plan stratégique formulent différents moyens qui seraient des solutions pour permettre aux demandeurs de moins solliciter le service public de l'emploi. Il est d'abord question de restructuration de l'accueil avec des réductions des horaires d'ouverture. Plusieurs agences de province servent déjà de site pilote avec une fermeture au public une ½ journée de plus

Second grand axe le « *tournant numérique* ». Sous couvert là encore d'autonomisation, c'est un pan entier des missions historiques du service public de l'emploi qui est piétiné. Ainsi il est prévu la mise en place d'un système d'auto-délivrance des services et prestations. Les DE prétendent les plus autonomes pourront ainsi s'auto-prescrire des prestations en un « clic ».

Le tournant numérique signe dans un premier temps la fin de l'expertise de l'agent et à terme remet en cause son existence même

Toujours dans la logique de la dématérialisation des services, l'inscription et la demande d'allocation seront réalisées en ligne, par le demandeur lui-même, avec une délivrance instantanée de la notification des droits ou une demande de pièces complémentaires. Dès lors que la saisie de l'attestation employeur est opérée par l'employeur lui-même et liquidée par le DE lors de l'inscription en ligne. On peut légitimement s'inquiéter et s'interroger sur les risques d'erreurs et de fraudes. A ceci la direction oppose la mise en place d'un système de contrôle aléatoire des dossiers par des conseillers « experts ».

En cas de réclamation, les demandeurs pourront utiliser le service de messagerie électronique

« *mail.net* » destiné à se substituer à la réception des usagers par les personnels de Pôle emploi. Enfin, pour achever l'éloignement des demandeurs d'emploi, la direction se félicite du déploiement à grande échelle du service « 100% web » qu'elle souhaite voir devenir le mode privilégié de relations avec Pôle emploi.

Dans ce cadre-là, nous sommes en droit de nous interroger sur le devenir de nos emplois, entre le transfert de nos prérogatives à des entreprises privées, l'éloignement des demandeurs par la dématérialisation et les réductions horaires : Quid de notre rôle de suivi et d'accompagnement et quid des agents de l'indemnisation qui se voient retirer le traitement de la DAL (en tout cas à l'inscription) ? Tous vont-ils devenir experts et faire du contrôle ? On est en droit d'en douter.

Ni la convention, ni le plan stratégique ne s'étendent sur le sujet, laissant surtout la place à la mise en œuvre d'indicateurs stratégiques dont seuls 3 sur 14 concernent l'indemnisation. L'un d'eux vise « *le taux de premier paiement dans les délais* », et un autre porte sur « *le taux de satisfaction de DE concernant les informations sur les sujets liés aux allocations* ». Là encore, les indicateurs de la DG ne portent pas sur la qualité du traitement de la demande d'allocations, peu importe qui le fait et comment il le fait. Ce qui compte ce sont les délais d'intervention.

Il est clair que la DG fait peu de cas de l'avenir des agents de l'indemnisation et milite même pour une simplification de la réglementation de l'assurance chômage, ce qui permettrait aussi d'en simplifier la délivrance et donc de diminuer le nombre d'agents destinés à en assurer le traitement.

Enfin autre « grande innovation » : la création de services pour améliorer les relations avec les entreprises dont le point d'orgue est la mise en place d'une équipe de conseillers dédiés exclusivement au service employeur. Avec comme objectif de répondre plus efficacement aux besoins des employeurs et de faire la promotion de l'offre de service de Pôle emploi. L'accent est porté sur la mise en place de « l'immersion en entreprise » avec comme but avoué « d'initier une démarche de recrutement ». Cette nouvelle prestation permet à un patron d'intégrer durant un mois (renouvelable un mois), un demandeur d'emploi à l'effectif de son entreprise. L'ensemble doublé d'un maintien de l'ARE ou du versement d'une allocation minimum. Il s'agit bien ici de financer des

« stages » ou des périodes d'essai gratuites au profit d'employeurs qui se trouvent dotés d'un travailleur supplémentaire sans avoir à lui verser le moindre salaire et sans aucune garantie d'embauche une fois la période d'immersion terminée. Est-ce là le rôle d'un service public que de financer du travail dissimulé ?

La Direction générale indique par ailleurs dans sa proposition de plan stratégique qu'elle ne relâchera pas la pression sur les conseillers, bien au contraire, puisque dès mi-2015 elle mettra en place un système d'évaluation basé sur la « performance ». Il s'agira concrètement de comparer les résultats obtenus à différentes échelles :

- Entre les OPP et Pôle emploi,
- Entre les différents services de Pôle emploi

- Entre les différentes agences
- Entre les agents eux mêmes

Ces comparaisons s'appuieront sur le croisement de différentes données, allant de fichiers de l'URSSAF jusqu'à la comparaison des « pilot' portefeuilles ». La mise en place de ce système a déjà fait des dégâts observables dans d'autres services publics.

Il faut souligner qu'il n'y a pas que les agents qui sont visés par un contrôle assidu mais également les demandeurs d'emploi sur lesquels on entend faire porter la responsabilité d'un niveau de chômage particulièrement élevé en les désignant, soit comme des « décrocheurs » soit comme des fraudeurs.

Il y a de quoi s'inquiéter sur l'avenir de l'Institution Pôle Emploi et de quoi se mobiliser pour défendre le service public de l'emploi.

Il faut rappeler que cette convention tripartite et son plan stratégique s'inscrivent logiquement dans une situation politique dominée par les politiques d'austérité et le pacte de responsabilité qui exigent une réduction drastique de l'intervention publique et de la protection sociale.

L'insuffisance de moyens accordés à Pôle Emploi pour rendre convenablement le service public, la volonté de réduire les interventions du service public lui-même au profit d'entreprises privées, font du Plan stratégique 2015-2018 un projet dangereux pour les usagers, pour les missions et pour les personnels de Pôle emploi.

C'est, encore une fois, la liquidation du service public de l'emploi et la paupérisation des chômeurs. Avec le Pacte de responsabilité, ce sont des milliers de suppressions d'emplois dans la fonction publique (22 000 annoncées dans les hôpitaux), quant à la loi Macron, c'est une carte blanche donnée aux patrons pour licencier à leur guise. Pour ces millions de travailleurs que la politique du gouvernement contribue à mettre au chômage la réponse devrait être de les livrer à des boîtes privées financées par les cotisations des salariés ? C'est une situation inacceptable que la CGT Pôle Emploi Ile de France décide de combattre.

C'est pour cela que nous appelons tous les agents à se mettre en grève le 9 avril pour le retrait du Pacte de responsabilité et de la loi Macron et contre le transfert des missions du Pôle emploi aux entreprises privées !



**Tous ensemble le 9 avril 2015**