



CCE du 29 juillet 2015 - Déclaration de la CGT Pôle emploi

## Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi Apprendre aux chômeurs à se passer de Pôle emploi ?

**« Le programme nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE) présenté au CCE constitue par ses ambitions, selon les dires de la direction de Pôle emploi, un nouveau palier déterminant de la trajectoire de personnalisation de l'accompagnement ».**

En fait de *personnalisation* c'est la dématérialisation massive des services de Pôle emploi qui est à l'ordre du jour, qu'il s'agisse des démarches liées à l'inscription, de la demande d'allocations en amont du premier entretien, ou de la file IDE du 3949 sous-traitée destinée à devenir l'inscription en ligne, en visant à faire du canal internet le canal privilégié pour l'inscription, en automatisant le processus d'indemnisation en ligne, en remplaçant l'accueil des demandeurs d'emploi par *mail.net* et par les Postes Informatiques en Libre Accès (PILA)...

Ce programme qui est *au coeur du Plan stratégique 2015-2020*, s'articule avec la réduction de l'accueil du public sur le flux (*agences « ouvertes », mais fermées à ceux qui n'ont pas rendez-vous*). Il se traduit par la recherche systématique de tous les moyens de ne pas recevoir les chômeurs à leur demande.

Pour la direction de Pôle emploi l'ennemi c'est *l'accueil subi*. Et elle veut *aller jusqu'au bout de la personnalisation* en supprimant l'ARC Placement. *Pôle emploi n'est pas un lieu de socialisation; nous sommes là pour libérer du temps, notre priorité est là.*

Pour atteindre cet objectif, la direction de Pôle emploi procède à une véritable industrialisation des processus de travail. En fait, sous des apparences de modernité, même si le chronomètre a changé de forme, c'est ni plus ni moins que le retour du *Bureau des méthodes* qui est à l'ordre du jour dans ce schéma.

**Le NPDE c'est la méthode élaborée pour réduire le temps consacré aux chômeurs qui sont considérés comme n'étant pas prioritaires ou qui sont classés comme n'étant pas ceux qui ont le plus besoin du Service Public de l'Emploi. C'est ce que la direction appelle *réinvestir le coeur de métier*, alors que dans cette optique ce qui prime est le renoncement à répondre aux attentes des demandeurs d'emploi (et d'une certaine manière l'objectif lui même que les chômeurs apprennent à se passer de Pôle emploi).**

Ce qui est programmé c'est en fait la déstructuration de l'emploi de conseiller, c'est la casse des qualifications des agents de Pôle emploi.

Cela passe notamment par la *Liquidation des liquidateurs* sous prétexte de *permettre aux agents Gestion Des Droits d'améliorer leur expertise dans le conseil, pas dans la liquidation*. Comment peut-on rester des experts si on ne pratique plus ou si, faute de temps d'appropriation, on ne connaît plus la réglementation? En fait, l'expertise que la direction prétend rechercher est introuvable.

Cela passe également par l'éclatement et la parcellisation des activités des conseillers à l'emploi entre accompagnement des chômeurs et relation entreprises, et, pour ce qui

les concerne, les agents d'accueil sont transformés en vigiles/portiers chargés de filtrer ceux qui ont le droit de pénétrer dans les locaux...

De fait, cette programmation de la dégradation des missions et du service rendu se combine avec les attaques contre les qualifications des personnels. Le manque d'ambition qui apparaît dans les modules de *formation au NPDE* présentés de façon tout à fait précipitée à la Commission Paritaire Nationale de la Formation (CPNF) le 28 juillet, avant même la consultation du CCE sur ce dossier, en est le signe indubitable.

**Pour la CGT, la casse des qualifications des personnels n'a jamais constitué une amélioration de la qualité des services rendus.**

**La modernité affichée par Pôle emploi avec son *Offre de service numérique* revient en fait à mettre des outils nouveaux au service des méthodes du passé avec pour objectifs de casser le service public.**

**Combinée au développement de la sous-traitance et à la privatisation des missions, elle constitue une menace sur les emplois des agents eux mêmes.**

**Pour la CGT il est indispensable de mettre un coup d'arrêt à ces projets. Il est indispensable d'obtenir les moyens et les effectifs supplémentaires indispensables pour rendre les services qu'attendent les usagers de Pôle emploi.**

*Paris, le 29 juillet 2015*

**xOx**

#### **Votes**

**Pour: 0- Contre: CGT, FO, SNU, SUD - Abst.: CFDT, CGC, CFTC, SNAP -NPPV:**

---

#### **Bulletin d'Adhésion à la CGT**

**Nom :..... Prénom :.....**

**Adresse :.....**

**Établissement, Site, Service, Unité :.....**

**Tél. :.....**

**E-Mail :.....@ .....**

**À remettre au militant de la CGT de votre choix ou à adresser à:**

**[syndicat.cgt@cgt-pole-emploi.fr](mailto:syndicat.cgt@cgt-pole-emploi.fr)**