



CCE du 21 juillet 2015

Contre la réduction de l'accueil dans les agences de Pôle emploi

La direction générale de Pôle emploi a présenté au CCE réuni le 21 juillet 2015 un dossier portant sur « accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous ».

Sous cet intitulé alléchant - comment ne pas se réjouir *a priori* que de telles orientations soient envisagées?- ce dossier introduit en fait une réalité particulièrement brutale pour les demandeurs d'emploi.

Le *développement des services personnalisés sur rendez-vous* annoncé se fera par la réduction des horaires d'ouverture au public pour l'accueil sur le flux.

Ainsi, « *un ou plusieurs après-midi peuvent être réservés à la programmation des rendez-vous sur la recherche d'emploi, l'indemnisation ou l'orientation, à l'accès à l'offre de service numérique et aux ateliers collectifs* » selon les termes même de la délibération du Conseil d'administration de Pôle emploi sur ce sujet.

De ce fait, les demandeurs d'emploi qui se présenteront l'après-midi sans rendez-vous ne seront pas reçus - *sauf urgence (sic)* - et se verront renvoyés vers d'autres modalités d'accès aux services de Pôle emploi que sont notamment le courrier électronique (mail.net), les plateformes téléphoniques (3949, en voie de privatisation) ou les services numériques que Pôle emploi est en train de développer (100% web, Mooc, Emploi store...); même les Postes Informatiques en Libre Accès (PILA) mis à la disposition des demandeurs d'emploi ne seront progressivement accessibles que sur rendez-vous.

Et selon la direction générale-le traitement de l'urgence lui même relève de l'accueil sur le flux *qui existera toujours tous les matins*.

De plus, lors de ces quelques demi journées de réelle ouverture, le privé d'emploi ne pourra plus être reçu spontanément en entretien (sur le flux) pour toutes ses questions relatives aux offres d'emploi, à la mobilité, aux aides que pourrait avoir un employeur pour l'embaucher et pour lui-même, des conseils sur les formations etc. Il lui faudra demander un rendez vous auprès de son conseiller référent ... mais la direction s'est bien gardée de s'engager sur les délais dans lesquels les rendez-vous pourraient être obtenus.

La présentation que fait la direction de Pôle emploi des résultats des tests effectués dans 40 agences ne doit pas faire illusion.

Il est en effet fallacieux de dire que les agences resteront ouvertes 35h. par semaine, alors qu'elles seront fermées à l'accueil des usagers sur le flux un à quatre après-midi par semaine.

Il est délibérément trompeur d'affirmer comme le fait la direction de Pôle emploi « quand on peut passer plus de temps avec les DE c'est mieux pour les résultats et pour la satisfaction des conseillers comme des usagers », alors qu'elle met en place une

organisation du travail qui conduit à rejeter un très grand nombre des demandeurs d'emploi qui se présenteront pour être reçus.

En réduisant ainsi les conditions d'accès aux services la direction de Pôle emploi tourne le dos à l'objectif qui doit être celui du Service public de l'emploi de répondre aux attentes de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

Pour la CGT Pôle emploi, le refus de recevoir les chômeurs (en leur fermant les portes des services ou en les orientant vers les opérateurs privés de placement) n'est pas acceptable.

L'accompagnement renforcé, l'accueil des privés d'emploi qui se présentent pour être reçus par un agent qualifié, l'accès aux prestations du service public, doivent être à la disposition de l'ensemble des chômeurs.

Rien ne peut justifier qu'une partie d'entre-eux en soit délibérément écarté.

Pour la CGT, Pôle emploi doit disposer des moyens budgétaires et des effectifs qui lui permettent de faire face à l'augmentation continue du chômage et d'assurer correctement l'intégralité de ses missions.

Paris, le 21 juillet 2015