



## Compte-rendu CNL plénier – séance du 31 mars 2020

**Préambule :** Nous avons programmé une réunion du CNL le 31 mars 2020 avec un CNL plénier le matin et un groupe de travail l'après-midi. Compte tenu de la situation exceptionnelle liée au Covid-19, le groupe de travail de l'après-midi est annulé et le CNL plénier a été organisé en audio.

### Participants

- AC ! : Catherine QUENTIER
- CFDT : Chantal RICHARD
- CFTC : Claude GRATEAU / Audrey IACINO
- CGT Chômeurs : Gérard CHARRUE / Christèle SAVATIER
- MNCP : Claire PAUCHET / Marie LACOSTE
- SNC : Nicolas GROS / Christian PIKETTY
- CFE – CGC : Didier DERNONCOURT
- CGT : Cassandre ACQUIER
- APEIS : Corinne SIERGE
  
- Pôle emploi : Bénédicte MOLLANDIN / Agnès DANA / Denis CAVILLON / Marie-hélène LAXAGUE
- Intervenant : Paul BAZIN

### Excusés

- MNCP : Pierre-Edouard MAGNAN
- SNC : Vincent GODEBOUT

### Ordre du jour :

L'organisation de Pôle emploi pour assurer sa mission de service public dans le contexte de la crise sanitaire est présentée par Paul Bazin. *Cf. Le support de présentation de l'offre de service*

### Questions des participants et réponses de Pôle emploi

#### 1. Sachant que 24 000 agents de Pôle emploi actuellement en télétravail sont équipés d'ordinateurs et peuvent répondre aux mails et téléphone, comment font les autres ?

Pôle emploi rappelle qu'en dehors des près de 30 000 agents en capacité de travailler actuellement, une part significative des agents est en arrêt pour garde d'enfants. Certains agents, non équipés en solution de télétravail fournie par Pôle emploi peuvent utiliser des ordinateurs personnels (en mettant en œuvre toutes les règles de sécurité et de protection des données personnelles) et ainsi poursuivent leur activité. De plus, d'autres personnes que les conseillers viennent en renfort notamment pour répondre aux demandeurs d'emploi par téléphone et les aider à s'actualiser (pour

mémoire la période d'actualisation du mois de mars est ouverte depuis samedi 28 mars jusqu'au 15 avril).

A titre d'exemple, sur la journée d'hier, Pôle emploi Ile de France a répondu à 21 000 appels, soit 6000 à 7000 de plus qu'habituellement, le temps d'attente hier était inférieur à 2mn et le nombre d'appels abouti proche de 100%.

Sur l'ensemble du territoire, il est à noter que 50% des demandeurs d'emploi se sont déjà actualisés.

## **2. Il a été indiqué que l'actualisation serait faite en automatique pour certains demandeurs d'emploi. Pouvez-vous préciser cette modalité ?**

Pôle emploi précise que l'actualisation en automatique n'est réalisée que pour les Mahorais compte tenu de leur situation particulière car beaucoup ne disposent pas d'internet ni de téléphone.

## **3. Il nous a été rapporté que les entreprises TESSI et WEBHELP procédaient actuellement à plusieurs recrutements à la demande de Pôle emploi ?**

Pôle emploi répond que cette information est inexacte. La sous-traitance avec ces 2 prestataires existe depuis déjà plusieurs années pour l'assistance en ligne à l'inscription, ainsi que l'assistance à l'actualisation dans les 2 régions Bourgogne-Franche-Comté et Centre-Val de Loire, actuellement en expérimentation sur le journal de recherche d'emploi. Aucune demande de renfort n'a été faite à nos prestataires, au contraire c'est Pôle emploi qui est venu en appui, avec ses conseillers, sur l'assistance téléphonique.

## **4. Pouvez-vous nous indiquer s'il existe vraiment une hausse des inscriptions et des licenciements ?**

Nous attendons une publication de la DARES sur ce sujet dans les prochains jours.

## **5. Est-il prévu de favoriser les recrutements des demandeurs d'emploi du domaine de l'agriculture notamment ceux qui ont du mal à atteindre les 910 h pour se voir ouvrir des droits ?**

Pôle emploi précise que les professionnels du monde agricole ont mis en place une plateforme d'offres d'emploi « Des bras pour ton assiette » à laquelle Pôle emploi est associé et rappelle que tous les demandeurs d'emploi peuvent se positionner sur les offres proposées sur la plateforme mise en place par le gouvernement « Mobilisation emploi » pour les secteurs d'activité en tension pendant la période du Covid 19 et que les conseillers peuvent également promouvoir ces profils.

Un participant observe que l'on est en attente d'un texte réglementaire précisant la liste des secteurs d'activité concernés. Ils sont visibles sur la plateforme.

## **6. Existe-t-il des mesures particulières pour les démissionnaires qui avaient une promesse d'embauche et ne peuvent accéder à leur emploi du fait de cette période de confinement ?**

Pôle emploi informe les membres que ce sujet a d'ores et déjà été identifié et qu'il est en cours de discussion avec l'Etat et l'Unédic (cf. article 9 du décret).

## **7. Qu'en est-il des missions d'accompagnement en ce moment ?**

Pôle emploi confirme que les missions d'accompagnement ne sont pas suspendues. Les conseillers continuent leur mission, concernant notamment les entretiens suite à inscription comme demandeur d'emploi. La gestion de portefeuille se poursuit dans la mesure du possible et si un demandeur d'emploi contacte le conseiller, ce dernier lui présente les services et l'accompagne dans son parcours

Pour anticiper la fin de la crise sanitaire, plus de 150 nouvelles formations à distance gratuites et rémunérées sont proposées par Pôle emploi aux demandeurs d'emploi. Ces formations peuvent être débutées pendant la période de confinement. Elles permettent de se former à différents métiers recherchés par les employeurs.

**8. Existe-t-il un dispositif particulier pour les intérimaires qui n'ont pas pu terminer leur mission ou n'ont pas assez d'heures du fait de l'arrêt de leur mission ?**

Pôle emploi indique qu'il n'existe pas de dispositif particulier aujourd'hui pour cette catégorie de personnes. Un participant souligne toutefois qu'ils ont la possibilité de s'adresser à des assistantes sociales pour maintenir/avoir accès au RSA (exemple dans le département de la Garonne).

**9. Plusieurs demandeurs d'emploi arriveront en fin de droits en août et ne peuvent pas rechercher d'emploi actuellement ? Envisagez-vous un dispositif pour ces derniers ?**

Pôle emploi explique que les mesures sont discutées au fil de l'eau. A ce jour, rien n'est prévu mais il est possible que d'autres mesures soient prises au regard de la durée de la période de confinement.

**10. Etant donné que les demandeurs d'emploi ne peuvent activement rechercher un emploi, ne serait-il pas envisageable de suspendre l'expérimentation du journal de la recherche d'emploi ? (exemple : dans le département de l'Yonne, 102 entreprises auraient cessé leur activité et il est probable que 50% de ces entreprises fermeront).**

Pôle emploi n'envisage pas de suspendre l'expérimentation du journal de recherche d'emploi ; c'est au contraire un outil utile dans cette période. En effet, ce dispositif contribue à personnaliser davantage l'accompagnement et à détecter les demandeurs d'emploi découragés ou en situation de fragilité dans leur recherche d'emploi grâce à l'analyse d'informations concernant leurs démarches de recherche d'emploi.

Pôle emploi précise que le contrôle de recherche d'emploi ainsi que les sanctions sont suspendus.

**11. Certains demandeurs d'emploi ne peuvent s'inscrire car ils ne disposent pas d'internet. Qu'est-il prévu pour ces derniers ?**

L'actualisation va se dérouler selon le schéma habituel. Des actions de communication envers les demandeurs d'emploi qui se déplacent habituellement en agence pour faire leur actualisation sont prévues (SMS, appels proactifs, flyer).

Pôle emploi rappelle que le 3949 est accessible gratuitement d'un poste fixe et il en est de même, si le demandeur d'emploi dispose d'un téléphone portable avec un abonnement illimité. Pour les portables avec un abonnement au forfait ou avec une carte prépayée, le coût est celui d'une communication normale.

De plus, si l'actualisation n'a pu avoir lieu et ce quelle qu'en soit la raison, la personne recevra un courrier d'avertissement ; elle sera réinscrite rétroactivement à sa demande.

**12. Sur le site internet pole-emploi.fr le coût du 3949 n'est pas assez clairement expliqué**

Pôle emploi prend note de cette observation et précise que ce point sera regardé afin de voir comment l'information peut être améliorée.

**13. Certains demandeurs d'emploi qui déposent habituellement leur bulletin de salaire dans les boîtes aux lettres des agences ne peuvent plus le faire. Parmi eux, certains n'ont pas non plus internet. Comment peuvent-ils faire ?**

Les demandeurs d'emploi peuvent transmettre les bulletins de salaire photographiés à leur conseiller. De plus, les droits ne sont pas bloqués en cas d'absence de retour du bulletin de salaire.

Les paiements provisoires ne produisent plus les effets habituels : un paiement provisoire non régularisé ne bloque pas les paiements suivants et un paiement provisoire non régularisé ne se compense pas à 100 % sur les paiements suivants.

**14. Pouvez-vous nous confirmer que la réforme de l'assurance chômage prévue initialement au 1er avril a bien été reportée ?**

Pôle emploi confirme que la réforme a été reportée pour une mise en application au 1<sup>er</sup> septembre 2020.

**15. L'Etat a décidé d'allonger les droits des demandeurs d'emploi arrivant en fin de droits en mars et jusqu'à la fin du confinement. Pouvez-vous préciser les dates exactes et nous assurer que cette prolongation ne fera pas l'objet de trop perçu a posteriori ?**

Pôle emploi confirme que l'Etat a décidé d'allonger les droits des demandeurs d'emploi arrivant en fin de droits après le 1er mars (cf. FAQ du ministère du travail :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/indemnisation-chomage>) jusqu'à la fin de la période de confinement (cf. décret N°2020-425 du 14 avril 2020, JO du 15 04 2020).

Si les allocations « allongées » ont été versées à tort (parce que, par exemple, du fait d'un arrêt maladie transmis a posteriori, la fin de droits n'est en réalité pas intervenue pendant le confinement), un trop perçu sera déclenché mais dans la période il ne sera pas notifié ni recouvré. La procédure de recouvrement aura lieu post Covid (le recouvrement des TP est suspendu pour toutes les allocations).

**16. Concernant les salariés qui étaient en mars en arrêt de travail pour garde d'enfant, quelle sera leur situation s'ils perdent leur emploi et s'inscrivent comme demandeur d'emploi ?**

Pôle emploi précise que la DSS (Direction de la sécurité sociale) considère que pour les demandeurs d'emploi qui ne sont pas en formation ce dispositif exceptionnel de garde d'enfant, pendant la période de Covid 19, ne leur est pas ouvert.