



Compte-rendu CNL plénier – séance du 19 mai 2020

Préambule : compte tenu de la situation exceptionnelle liée au Covid-19, et afin d’informer les membres du CNL des mesures de déconfinement mises en place à Pôle emploi, un CNL plénier a été organisé en audio.

Participants

- CFDT : Chantal RICHARD
- CFTC : Claude GRATEAU / Audrey IACINO
- CGT Chômeurs : Gérard CHARRUE / Chrystèle SAVATIER
- MNCP : Marie LACOSTE
- SNC : Nicolas GROS / Vincent GODEBOUT/Christian PIKETTY
- APEIS : Corinne SIERGE

- Pôle emploi : Bénédicte MOLLANDIN /Odile MARCHAL /Denis CAVILLON/
Elisabeth GUEGUEN
- Intervenant : Paul BAZIN

- Excusés : Cassandre Acquier (CGT) / Didier Derroncourt (CFE CGC)
François Garnier (MNCP)

Ordre du jour :

Les mesures prises par Pôle emploi dans le cadre du déconfinement pour assurer sa mission de service public dans le contexte de la crise sanitaire sont présentées par Paul Bazin.

Au préalable, Paul Bazin salue l’action des CDL dans certains territoires, actions ayant permis, dans la période de crise sanitaire, de faire le lien entre Pôle emploi et certains demandeurs d’emploi sur le volet indemnisation et sur les démarches liées à l’actualisation, notamment.

Un point est fait sur la reprise des activités dans les agences et les différentes structures de Pôle emploi, qui ont repris progressivement depuis le 11 mai, sauf à Mayotte où le déconfinement n’a pas été décidé par les pouvoirs publics.

La semaine du 11 mai a été consacrée à préparer sur chaque site l’ouverture au public.

Depuis hier, 18 mai, 98% des agences, sauf à Mayotte, sont ouvertes au public.

Témoignage de Denis Cavillon (IDF) : une large campagne d’information a été conduite auprès des demandeurs d’emploi qui se rendaient habituellement en agence pour réaliser leurs démarches d’actualisation ; 98% de ces demandeurs d’emploi se sont actualisés dans de bonnes conditions.

En Ile de France, sur la journée du 18 mai, premier jour de réouverture au public :

- 3 000 personnes se sont présentées dans les 120 agences de la région Ile de France (visites au vidéo portier) ;
- 18% des demandeurs d'emploi ont bénéficié d'un rendez-vous immédiat. 487 entrées dans les agences (soit 4 en moyenne par agence) ;
- 20% des agents étaient présents en agence le 18 mai (chiffre analogue sur l'ensemble du territoire).

Les questions posées portent très généralement sur l'indemnisation.

Ce qui a été relevé, c'est un fort respect des consignes sanitaires.

Questions des participants et réponses de Pôle emploi

1. Les comités de liaison ont-ils été contactés pour recueillir l'avis des représentants des demandeurs d'emploi ?

Le fait de proposer un temps de partage en CNL ce jour est aussi une manière de consulter les associations sur d'éventuelles adaptations de l'offre de services liée au déconfinement. Certaines agences ont eu des contacts avec des associations pour aborder les questions liées au déconfinement.

Des audios avec des CDL peuvent se tenir pour avoir des retours des associations.

La représentante du MNCP confirme qu'en Haute Garonne, une réunion téléphonique du CDL a eu lieu pour présenter l'organisation de Pôle emploi et il a été proposé de faire remonter des difficultés.

2. Nous avons eu quelques retours sur l'accueil fait sur le 3949 pas vraiment convivial. Comment évaluez-vous la qualité de réponse du 39 49 ?

La réponse téléphonique a été fortement augmentée pendant le confinement, et les premiers retours sur la satisfaction usager sont globalement bons. Il est bien sûr possible que quelques appels ne se soient pas bien passés, c'est anormal et cela doit être corrigé, mais dans l'ensemble la qualité était présente pendant la période de confinement.

En IDF par exemple, les agents en télétravail ont reçu 21 000 appels sur une journée, essentiellement sur des questions liées à l'indemnisation. 400 conseillers GDD ont répondu. Ce sont les agents de l'agence du DE qui répondent si le DE s'identifie, ce qui est un gage supplémentaire de qualité.

3. On vient de parler de réactivation des entretiens de situation individuelle (ESI), quid du pack de démarrage et de son calendrier de déploiement ?

Le pack de démarrage est une activité collective. La reprise des activités collectives n'est pas décidée. Le pack de démarrage reste donc pour le moment suspendu et les demandeurs d'emploi nouvellement inscrits bénéficient d'un entretien de situation. Pôle emploi travaille en parallèle à l'adaptation du pack de démarrage au respect des normes sanitaires.

4. Beaucoup d'entreprises sont en difficulté, et on craint une augmentation massive des inscriptions à Pôle emploi. Comment PE va-t-il se mobiliser pour assurer les entretiens d'inscription ?

Durant le confinement, Pôle emploi a accompagné de façon proactive des demandeurs d'emploi les plus en difficulté avec le numérique en les appelant pour leur actualisation, 180 000 demandeurs d'emploi ont ainsi été appelés en anticipation de la campagne d'actualisation mensuelle. Le bon taux d'actualisation le prouve, cette mobilisation des agents a été très efficace.

Tout demandeur d'emploi nouvellement inscrit doit avoir un entretien de situation individuel (ESI) et c'est pourquoi les agences sont ouvertes pour reprendre un accompagnement en physique pour les demandeurs d'emploi qui ne sont pas à l'aise avec le numérique.

Pôle emploi travaille pour faire face à l'éventuelle montée en charge de nouvelles inscriptions.

5. Pôle emploi envisage-t-il de réfléchir à la labellisation de partenaires pour obtenir et aider des demandeurs d'emploi dans leurs démarches à distance ?

Concernant la situation d'un tiers de confiance, c'est une suggestion que mérite d'être étudiée.

6. Face à l'afflux attendu de nouveaux chômeurs, Pôle emploi envisage-t-il de nouveaux recrutements de conseillers ?

Il est complexe d'évaluer le nombre de nouveaux chômeurs liés aux impacts de la crise sanitaire. Des scénarii sont à l'étude pour faire face à la charge avec 3 leviers possibles :

- adapter les services ;
- trouver des marges de manœuvre en interne pour absorber la charge ;
- un éventuel renforcement des effectifs de Pôle emploi mais c'est une décision qui ne relève pas de Pôle emploi.

7. Des mesures de prolongement des allocations ont été prises jusqu'à fin mai. Avez-vous des informations pour la suite ?

La mesure se prolonge effectivement jusqu'au 31 mai et la question d'un nouvel aménagement ne relève pas de Pôle emploi mais de ses tutelles.

8. Des marges de manœuvre pour faire face à la charge sont évoquées mais comment faire avec 2 000 suppressions d'emplois sur les sites ?

Il n'y a pas eu 2 000 suppressions de postes à Pôle emploi, cette information est fautive. Pôle emploi a des capacités pour réaliser des gains d'efficacité sur certains traitements sans valeur ajoutée (dématérialisation de certains traitements, nouvelle gestion des mails) permettant ainsi de dégager du temps qui pourra être réinvesti sur la relation avec les demandeurs d'emploi.

Le nombre de jeunes en service civique n'a pas évolué dans la dernière année ; 3200 jeunes accompagnent les personnes en agence sur l'utilisation des outils numériques.

Enfin, 1000 agents supplémentaires ont été recrutés fin 2019/ début 2020.

9. Pouvez-vous nous indiquer comment la mesure de démission légitime a été appliquée ?

On a rencontré dès le début de la mise en œuvre de la mesure un nombre important de situations de personnes ayant démissionné et qui, du fait du confinement, n'ont pas vu leur nouveau contrat se concrétiser ou n'ont pas pu rester dans leur nouvel emploi. Un décret a été pris avec la possibilité pour les personnes concernées de bénéficier de l'ARE. La condition est que l'emploi devait être repris pendant le confinement.

10. Une enquête de satisfaction a été évoquée, peut-elle être transmise aux membres du CNL ?

Lors d'une prochaine réunion du CNL, un point sur les enquêtes de satisfaction pourra être réalisé.

11. Pôle emploi va-t-il communiquer sur l'allocation de fin de droit (AFD)/AFD intermittent ?

Il n'y a pas de communication prévue sur cette allocation. Les personnes en sont informées dans le courrier de rejet à leur demande d'allocation spécifique de solidarité (ASS).

12. Les demandeurs d'emploi vont avoir des besoins accrus en termes de conseil en évolution professionnelle ? Qu'est-il prévu pour faire face aux besoins de reconversion ? Y aura-il une évolution de la convention tripartite ?

Pôle emploi dispose d'un arsenal de services et de mesures pour accompagner les transitions professionnelles. Le gouvernement réfléchit à ces questions.

Les partenaires sociaux et l'Etat vont sans doute fixer de nouvelles orientations à Pôle emploi. Beaucoup d'orientations stratégiques restent cependant d'actualité mais il faudra sans doute les compléter.

13. Ne pensez-vous pas opportun de relancer la mobilisation des partenaires autour de la question de la santé des demandeurs d'emploi ?

Avant même la crise sanitaire, Pôle emploi s'était lancé dans une expérimentation sur la question précise de la santé des demandeurs d'emploi. Ces expérimentations pourront faire l'objet d'une présentation en CNL quand elles reprendront et que les premiers résultats seront connus.

14. Vous évoquiez des retours pendant cette période de CDL, pouvez-vous en dire davantage ?

Lors des dernières visites d'agence, des directrices ont signalé des contacts fréquents avec des associations afin de signaler des cas des demandeurs d'emploi.

15. Comment Pôle emploi anticipe-t-il les risques de violence du fait de la situation dramatique de certains demandeurs d'emploi ?

C'est un point de vigilance et des consignes très précises figurent dans les instructions transmises dans le cadre du déconfinement. Il s'agit de consignes de bienveillance, de désescalade de la tension, de pédagogie..., l'objectif étant d'apaiser la situation de stress des demandeurs d'emploi.