

ACCUEIL RENOVE / NPDE : grosse (dé) pression

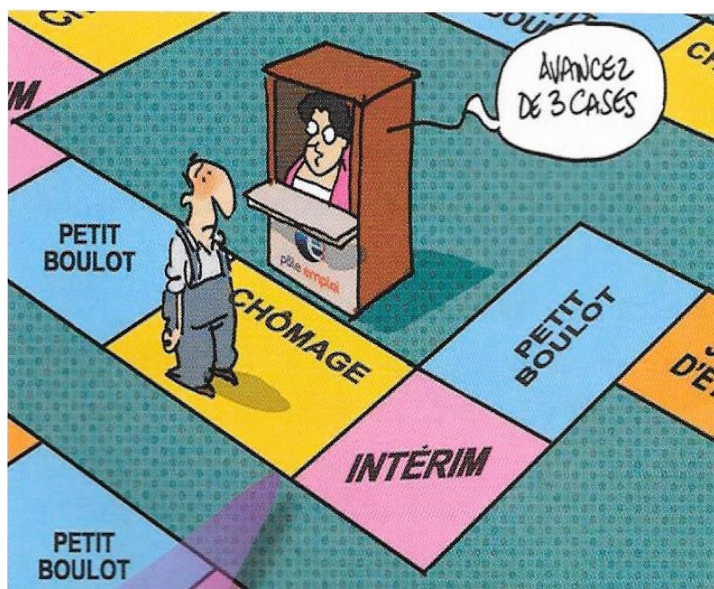
Mais que se passe-t-il dans les régions pilotes ? Pourquoi si peu ou pas d'échos depuis le déploiement dans nos régions ?

Ce projet présenté par la direction de Pole-emploi, comme un nouveau palier déterminant de la trajectoire de **Personnalisation** de l'accompagnement, est-il le bon remède, un baume bénéfique ou encore une panacée pour contrecarrer les carences en personnel de notre organisme face à la précarisation et la montée perpétuelle du chômage ? Ce cancer qui nous ronge et met à mal au quotidien les valeurs de notre république ...

Pourquoi ce black-out, ce silence pesant, cette chape de plomb Pourquoi si peu de retour de notre direction sur ces expérimentations ... Aurait-elle des choses à nous cacher, des peurs latentes, quelques angoisses sur cette feuille de route, déclinaison du plan stratégique 2015-2018 ?

On ne nous dit pas tout !

Les picards qui expérimentent NPDE depuis le 12 octobre 2015, nous livrent à chaud les remontées du terrain sans langue de bois :



- Une augmentation sans précédent des incivilités et des agressions sur les sites les après midi lors des fermetures « 100 demandeurs d'emploi ont été refoulés en une après midi sur le site d'Amiens »
- Un flux plus important le matin. « La queue devant les bornes internet pour s'inscrire ce qui peut prendre jusqu'à une heure sans compter les documents à scanner un par un, ce qui isole, fragilise et exclut encore un peu plus toute une partie de la population. »

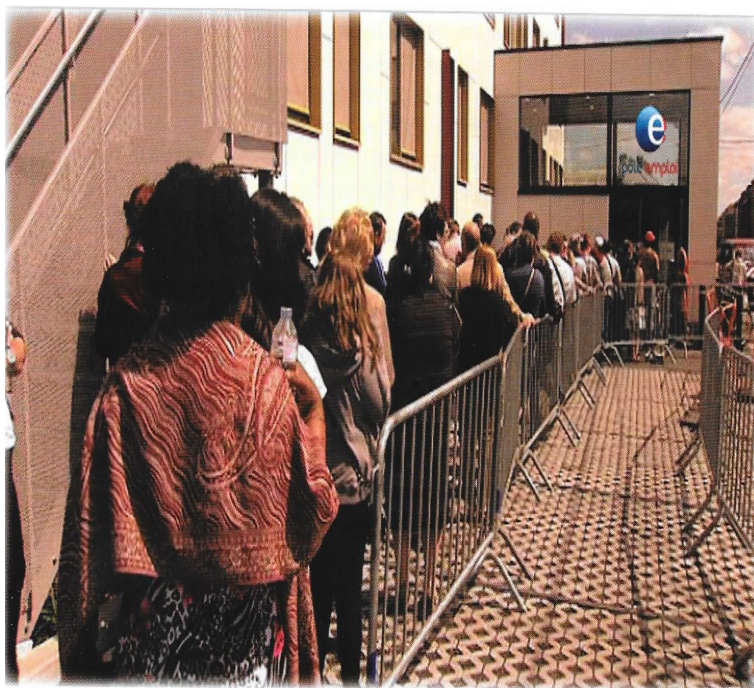
« une DE en larmes car elle n'a pas les moyens d'avoir internet »

- Un agent conseil à l'emploi planifié à l'accueil et qui fait de l'arc conseil déguisé « un agent en détresse car elle se rend compte qu'elle ne peut plus rendre un service de qualité »
- Des agents qui se transforment en portier voire en videur devant les sites les après midi, avec le bruit de l'interphone en continu, des DE qui doivent exposer leurs problématiques sans confidentialité possible. Sans compter les CDD, CAE, les services civiques en première ligne Pour au final, un service bâclé entre deux

portes ! « Un DE qui tente de défoncer une porte avec sa voiture à Clermont pour être reçu ! » « la police est intervenue la semaine dernière , c'est plus que tendu » «

des agents en perte de repères qui se déconsidèrent en ayant le sentiment de devenir portier ou videur comme à l'accueil d'une prison ou d'une boîte de nuit »

- Des agents GDD englués dans leurs alertes qui ne gèrent plus que des attentes et des dossiers, le nez sur l'ordinateur, avec tous les dysfonctionnements attendus du fait de l'inscription sur internet.... Et la **pression nominative** avec les dossiers affectés en portefeuille et par agent « PRESSION sur les conseillers emploi et indemnisation, ces derniers subissant tant les sollicitations répétées à juste titre des allocataires que l'injonction de la direction à liquider coûte que coûte les dossiers avant l'entretien de situation. Quid du traitement back office qui risque fortement de se dégrader et par conséquent générer d'immenses difficultés à l'accueil « les conseillers GDD déjà peu nombreux , doux euphémisme , subissent la pression des délais imposés, l'avalanche de mail.net , escalade , GRDE ... sans compter les difficultés accrues des dossiers à traiter et l'apprentissage du traitement de la GED , sans compter les tâches quotidiennes de l'arc , renfort , téléphone etc ... »
- Des ordres et des contre ordres les après-midi . « On ouvre aux DE qui ont rendez-vous , puis à ceux dont la demande est urgente, puis à ceux qui viennent de loin, puis à ceux dont les demandes sont virulentes , puis aussi à l'actualisation »
- Une pression sur la ligne managériale, l'objectif est de faire croire que cette organisation est bénéfique Même si le quotidien démontre tout le contraire !
- Les mails .net qui explosent pour tous les agents , notamment avec les demandes de rendez- vous à gérerentre deux rendez- vous !



Et la liste est loin d'être exhaustive.

En Lorraine , 3 jours après la mise en place de l'accueil rénové , un DE menace de s'immoler !

Non décidément dans cette période anxiogène, nous ne pouvons pas cautionner ce dangereux virage qui nie nos missions, nos métiers, nos qualifications ... voire nos propres valeurs de solidarité et d'humanisme vis-à-vis des demandeurs d'emploi qui sont , rappelons le, avant tout victimes.

Tous en grève le 26 janvier 2016 !