



Nono le petit robot fait l'accueil ! Dans le cadre du chantier « Accueil » de pôle emploi 2015, l'Etablissement veut installer, dans les agences, des bornes tactiles d'accueil couplées à GOA. En gros, le demandeur qui a rendez-vous sélectionnera la proposition correspondante et tapera son identifiant sur la borne. GOA sera alimenté automatiquement. Pour le demandeur qui n'a pas de rendez-vous individuel, plusieurs choix de services l'orienteront vers différentes zones ou médias indiqués par une signalétique locale (accueil coordination, téléphones, PILA,...)



La borne tactile pourra délivrer des tickets !

Une fraction des demandeurs d'emploi est sujette à une vraie désespérance qui peut conduire à des actes extrêmes comme à Nantes ou encore à Bois-Colombes. Les agents et les usagers attendent d'urgence des améliorations de l'accueil dans les unités. Face à cela, la gestion d'un pré-accueil par des machines est-elle une solution recevable ?

Quand nous réclamons que notre travail cesse de se déshumaniser, on nous propose des bornes tactiles d'accueil, cherchez l'erreur !

Vous aurez lu dans pôle emploi 2015 qu'il est question de « mieux prendre en compte les besoins et les attentes des demandeurs d'emploi ». Hé bien, la direction régionale Île de France a décidé, malgré ce principe, de priver tous les sites à venir du point phone destiné aux usagers ! Et pour les sites existants, il se pourrait que les téléphones soient retirés à terme.

Devant la levée de boucliers des élu(e)s du CHSCT et du CE, la direction régionale a fait machine arrière, promettant d'équiper (ou de maintenir) le point phone uniquement pour les appels de recherche d'emploi. Le téléphone directement relié au 3949 serait lui toujours appelé à disparaître.



Mais le 3949, c'est surtout un média d'inscription ou de réinscription ! Le directeur régional justifie son projet par une vague explication de demandeurs d'emploi qu'il faudrait accompagner vers internet. Il vient aussi de découvrir qu'à partir du poste à l'accueil, un usager peut avoir en ligne un conseiller situé à seulement quelques mètres ! Qui a eu cette idée de génie des plateformes téléphoniques ?

On commence à voir que « faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin » ce sera toujours et encore faire ce qu'on peut avec des moyens en baisse.

Référentiel des métiers de Pôle Emploi. Il a été présenté au Comité d'Etablissement Francilien. Le référentiel se décline en 3 filières, relation de services, support et management. On peut déjà signaler qu'un emploi de conseiller MRS est ajouté à la relation de services. Autre point, les emplois de prévention et lutte contre la fraude passent de la filière support à



la relation de service. Troisième exemple, la fiche emploi psychologue du travail est modifiée pour intégrer une activité d'appui au recrutement. Pour le moment, le calendrier de repositionnement des agentes/agents n'est pas connu.

L'Etablissement semble vouloir mettre dans ce chantier une bonne dose de souplesse ! Faudra-t-il pour autant courber l'échine lors de la phase de repositionnement ?

Affaire « mobilisatrice » à suivre !

Si vous souhaitez contacter ou rencontrer la section Val d'Oise du SNU Pôle Emploi, envoyez un courriel à Laurence DONADIEU laurence.donadieu@pole-emploi.fr ou à Aurélien GOUGEROT aurelien.gougerot@pole-emploi.fr ou encore utilisez directement l'adresse suivante snupe95@gmail.com



Philippe BARRIOL, élu suppléant au Comité d'Etablissement, accueillera volontiers les remarques des agents et agents du 95 sur les activités sociales et culturelles du CE d'Ile de France. Pour cela, vous pouvez utiliser philippe.barriol@fildirect.net



Le groupe de travail du SNU VAL D'OISE sur les problématiques d'accueil avance même s'il n'est pas toujours facile de se réunir. Ces membres souhaiteraient rassembler des agentes et agents du 95 afin de débattre sur la question de l'accueil. Cette rencontre peut se faire sous forme de formation syndicale. Elle semble d'autant plus pertinente quand l'Etablissement développe un important chantier sur l'accueil. Si vous êtes intéressé(e)s par une journée de débats sur la question centrale de l'accueil, envoyez un court message sur snupe95@gmail.com



Pour nos frais sera retenu le trajet le plus rapide sur Mappy.fr ou Via Michelin.fr. Selon l'Instruction PEIDF DR 2012 022 du 29/05/12 relative à la politique de déplacement de Pôle emploi et aux remboursements de frais (application 01/06/12)



« une tolérance de 5 Km en sus est acceptée pour tenir compte de La Localisation exacte du Lieu de déplacement » Tolérance pour une adresse ou un stationnement difficile à trouver ? Tolérance pour l'écart entre Michelin et votre compteur kilométrique ? **Pour la DR-IDF, c'est non !** La tolérance n'est pas un droit et ne serait pas accordée. Ou bien, elle servirait à la DR pour majorer un kilométrage saisi inférieur au calcul Michelin (vous y croyez ?)

Pas clair tout ça et c'est typiquement un cas qui impose une question à l'Etablissement en plénière DP (délégués du personnel) à l'initiative de la section SNU du Val d'Oise.