

SEPTEMBRE
2015

Section Île-de-France
4-14 rue Ferrus 75014 Paris
01 58 10 45 33/34
syndicat.unsa-idf@pole-emploi.fr

ACCES DIRECT DU DEMANDEUR D'EMPLOI A SON CONSEILLER REFERENT ET DEVELOPPEMENT DES SERVICES PERSONNALISES SUR RENDEZ VOUS :

Ce nouveau dispositif entre dans le cadre du plan stratégique 2015/2020. Il consiste à réorganiser l'accueil du public, notamment les modalités et la durée d'ouverture des agences. Des tests ont été menés dans 40 agences réparties sur 9 régions : (Lorraine, PACA, Picardie, Centre, Rhône-Alpes, Basse-Normandie, Corse, Bourgogne, Nord Pas de Calais). Ces agences ont réservé des après-midi (3 ou 4) pour la réception des DE sur rendez vous avec leurs conseillers référents ou conseillers GDD, et le matin la réception sur flux était maintenue.

Le principe : personnaliser la relation de service avec le DE, intensifier les échanges avec le conseiller référent. Le DE dispose d'un accès direct à son conseiller référent par mail ou sur rdv.

La mise en place de ce dispositif est prévue pour le **8 février 2016** en amont de la mise en place du nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE)

En Ile de France les horaires d'accueil seront :

- ▶ Accueil en flux : du lundi au vendredi de 9h à 13h, soit 20h/semaine
- ▶ Accueil réservé aux rendez-vous : planifié du lundi au jeudi de 13h à 17h, soit 16h (des rdv peuvent être également proposés le matin)
- ▶ Accueil téléphonique : du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 13h.

Ce qui va changer :

- ✓ Moins de flux les après midi,
- ✓ L'accès à l'agence se fera par un vidéo-portier les après midi avec la présence d'un conseiller et d'un MANAC : L'agent en charge de l'accueil ouvrira au DE qui a rendez-vous (individuel ou collectif). Le DE qui n'a pas rdv sera invité à revenir sur les plages de flux du matin ou à prendre contact directement avec son conseiller référent.
- ✓ Des plages de réservations des PILA pour accéder à l'emploi store.
- ✓ Suppression de l'ARC placement
- ✓ Fermeture de l'agence à 13 heures le vendredi.

L'UNSA n'a pas d'opposition de principe si cela permet de sécuriser des plages sur nos cœurs de métiers (GDD et accompagnement des DE) en revanche des questions très pratiques se posent quant à la mise en œuvre dans les sites :

Quelle augmentation du flux les matins et notamment les premiers temps de la mise en place?

Comment faire face à plusieurs dizaines de personnes à travers un interphone si des actions collectives sont prévues en plus des rdv ? (notamment pour les grands sites ou les multi sites)

Comment gérer les urgences si le conseiller référent est absent ?

Poursuite de l'information au CE de fin octobre.