



POLE EMPLOI : le déni du risque numérique

Services 100 % Web, applications mobiles dédiées, entretiens avec les conseillers par tchats et visioconférences, organisation de salons virtuels, e-learning, mail.net, MOOC, Emploi Store...

Le plan stratégique de Pole Emploi mise entre autre sur le tournant numérique pour mettre le demandeur d'emploi à distance et ainsi ne plus nous permettre d'assurer notre mission d'accueil et de service public.

Il parait difficile aujourd'hui de se passer d'internet et du potentiel numérique à Pole Emploi. Il est encore plus difficile de reprocher à l'Etablissement de vouloir devenir un acteur de l'emploi incontournable sur le terrain des nouvelles technologies mais pas à n'importe quel prix.

Sa mise en œuvre précipitée n'est pas abordée du point de vue du besoin des demandeurs d'emploi ou des agents. Le virage du numérique qui se fait pied au plancher va nous mener dans le décor.

**Dans quel contexte s'inscrit le tournant numérique à Pole Emploi ?
A-t-on mesuré les dangers du tout digital ?
Quels sont les logiques qui se cachent derrière cette marche forcée ?**

Un contexte politique dégradé

La révolution numérique découle du « choc de simplification » dans les administrations lancées par François HOLLANDE.

Benoît THIEULIN, patron du Conseil national du numérique (CNN) argue que « *Si l'administration continue d'ignorer les mouvements à l'œuvre, demain, ce seront peut-être Le Bon coin et Amazon qui assumeront la fonction de Pôle emploi. Ces plateformes sont aujourd'hui en concurrence avec les services publics.* »

Manifestement, le gouvernement ne sait pas du tout ce que nous faisons à Pole Emploi !

Que peut le « tout numérique » à Pole Emploi contre la libéralisation du marché du placement mis en œuvre par ce gouvernement et le précédent ?

La dématérialisation des services de Pole Emploi dissimule surtout le manque d'effectif et l'absence d'une vraie politique de recrutement

Le défi 2.0 qui consiste à chercher et trouver un emploi sans jamais se rendre dans une agence Pôle emploi, c'est bien la traduction des politiques d'austérité et des visées comptables de réduction de la dépense publique et des comptes sociaux. C'est le prétexte à une régression drastique de l'intervention publique et de la protection sociale.

Le tout numérique : un réel danger

- Perte de qualification des agents (diagnostic, conseil, ateliers...)
- Impact du flux physique sur les agences
- Auto-calcul des droits / Auto-prescription des prestations...
- Fraudes / illégalités des offres d'emploi / arnaques web
- Fracture numérique : à la charge du demandeur d'emploi d'être équipé d'un ordinateur et d'une connexion suffisante
- Mail.net trace tous les échanges dans le dossier du demandeur
- Emploi Store et le CV vidéo, quid du CV anonyme et de la discrimination ?
- e-réputation
- Déshumanisation et désespérance des chômeurs pointée du doigt même par le médiateur de Pole Emploi
- L'orientation du demandeur est soumise à des algorithmes pré établis

Les vrais enjeux

Désormais, les nouvelles technologies ne sont plus des outils au service de l'établissement mais au contraire des nouveaux moyens de production. Le travail va finir totalement déconnecté des agences. Et si les technologies sont elles-mêmes capables de produire, qu'en est-il de la place des agents dans Pole Emploi demain ?

Nous pouvons prendre pour exemple :

- Réduire les coûts pour certaines prestations comme le font les MOOC en utilisant des moyens virtuels pour délivrer les services en lieu et place d'un conseiller en entretien physique.
- Le 100% web qui achève sa phase d'expérimentation et qui va se déployer sur tout le territoire pour devenir le mode de contact privilégié.

La question se pose un peu plus encore au regard de l'accentuation de la sous-traitance (file inscription au 3949 ; dématérialisation du traitement de l'AE ; auto prescription du demandeur d'emploi avec Activ'Emploi...), de la suppression de la réception en ARC et de la fermeture des accueils par demi journée.

Pour la CGT : les réseaux sociaux, les MOOCS, les tchats... ne doivent pas se substituer à la possibilité de bénéficier d'entretiens physiques avec un conseiller. Se contenter de mettre des données à disposition des demandeurs d'emploi et des entreprises ne suffit pas pour répondre à leurs attentes.

Le véritable enjeu de la dématérialisation des services du pôle emploi est une réduction drastique des couts de fonctionnement de notre institution, qui s'inscrit dans la ligne des plans d'austérités prévus par le gouvernement.

Ces coupes budgétaires présidées par une logique purement économique ne peuvent se faire que par une réduction significative des effectifs du personnel et le transfert massif de nos missions vers des entreprises privées (pourtant très onéreuses).

La CGT dénonce ce tournant numérique dont l'objectif ici n'est pas d'apporter un service complémentaire aux usagers mais bien de remplacer celui réalisé sur les sites par les agents.