

**Déclaration préalable - CSE 29/04/2021**  
**Information sur le Conseiller Référent Indemnisation**  
**« Tous les CRIs, les SOS !!! »**

Monsieur le Président,

Expérimentée initialement dans 4 Régions (et 11 agences) en Septembre 2017 puis prolongée et étendue à 7 régions (et 15 agences dont de le site de Creil Montataire dans notre région) en novembre 2020, **la mise en œuvre du Conseiller Référent Indemnisation (CRI)**, inscrite dans la Convention Tripartite Etat-Unedic-Pôle emploi 2019-2022 et les orientations stratégiques de Pôle emploi, **entend individualiser l'activité indemnisation au prétexte d'un meilleur suivi dit « personnalisé ».**

**L'individualisation est le maître mot de la Direction Générale en matière d'organisation du travail :** individualisation du temps de travail, individualisation des fiches de postes (basées sur les compétences), individualisation de la rémunération (les primes en lieu et place d'une augmentation générale des salaires), évaluation individuelle (EPA, ESA, ORS) et maintenant individualisation de l'activité des collègues indemnisation après celle du Conseil à la suite du Plan Stratégique Pôle emploi 2015.

**Cette individualisation forcée opère un transfert de responsabilité** et s'inscrit pleinement dans le cadre de la Performance par la Confiance dont l'objectif est d'accroître la productivité, de contraindre les agents à souscrire aux orientations stratégiques et idéologiques de l'établissement, d'atteindre - coûte que coûte - les objectifs de la Convention Tripartite et ainsi ériger les indicateurs comme une finalité.

**L'expérimentation du CRI, menée depuis 2017, illustre cette orientation. Le CRI entraîne :**

- la fin systématique de l'accueil physique indemnisation par les agents de l'indemnisation,
- l'augmentation de leurs plages contraintes (3949),
- la multiplication des attentes, des contacts mails et téléphoniques,
- des pressions individuelles accrues sur les objectifs à atteindre,
- une augmentation des entretiens de suivi avec l'ELD.

Cela a pour conséquence **une perte du sens liée au métier de l'indemnisation** d'où **une souffrance au travail** (gestions des erreurs occasionnées par la sous-traitance et l'automatisation – nécessité de répondre individuellement aux attentes des usagers), **une intensification de la charge de travail** avec la gestion du portefeuille Conseiller Référent Indemnisation dont le nombre

d'usagers à suivre peut atteindre 1000 demandeurs d'emploi, **un isolement des collègues indemnisation du collectif de travail** et **l'accroissement de la compétition entre agents**. Par ailleurs, **la mise à distance renforcée de l'activité indemnisation vis-à-vis des usagers** et **la multiplication des traitements en « back office »** risquent à terme de **voir les agents indemnisation affectés à des plateformes** régionales/départementales ou de bassin après la fermeture ou la fusion d'agence de proximité.

**Les agents indemnisation ont été les premières victimes de l'accord GPEC** à travers la « trajectoire GDD » entérinant ce métier comme décroissant avant que la Direction Générale ne fasse marche arrière – les récents recrutements insuffisants d'agents indemnisation en témoignent. **La crise sanitaire, sociale et économique va accroître les besoins des usagers aussi les moyens humains en CDI sont nécessaires pour répondre à l'ensemble des missions, dont l'indemnisation, de Pôle emploi.**

Pour les travailleurs privés d'emploi, le CRI se traduit par **la fin de l'accueil physique choisi de proximité, la fin de l'indemnisation au juste droit** (lié à l'automatisation du calcul des droits), **le risque d'augmentation des erreurs et des trop-perçus** justifiés ou non, et **le mécontentement des demandeurs d'emploi en demande urgente et/ou en difficulté.**

Pour terminer, la Direction Générale nous informe d'une adaptation du calendrier de ses projets majeurs compte tenu du contexte de la crise sanitaire. **Ainsi, le projet CRI sera reporté sur la période de Septembre 2021 à Juin 2022.** **La principale raison de ce report est bien le risque accru avec l'application de la nouvelle convention assurance chômage imposé par décret.** Nous allons être, encore une fois en première ligne pour mettre en place ces mesures gouvernementales, expliquer aux demandeurs d'emploi qu'ils n'ont pas assez travaillé pour ouvrir des droits ou que leur allocation sera bien plus basse que prévue. Tout cela dans un contexte économique catastrophique et dans une configuration où le manque de personnel est criant notamment pour les GDD. Et ce n'est pas la mise en place du CRI (Conseiller Référent Indemnisation) qui va permettre de faire face à cette situation. Bien au contraire, **puisque cette individualisation transfère la responsabilité de l'organisation et des résultats vers l'agent.** Un conseiller emploi, selon le diagnostic, sera en capacité d'évaluer et d'adapter les services à apporter aux privés d'emploi. Quelles seront les marges de manœuvre pour le conseiller GDD ? Adapter le SJR ? Augmenter l'allocation journalière ? Evaluer la durée de l'indemnisation ? Rien de tout cela ! **Le conseiller GDD ne pourra qu'appliquer la réglementation qui lui est imposée, et devra porter nominativement des décisions dont il n'est pas responsable.**

Au vu des risques importants de précarisation, la CGT a déposé un recours au conseil d'état contre le décret de l'assurance chômage. Au vu des risques pour le personnel de Pôle Emploi, la CGT Pôle Emploi demande la suspension du déploiement du CRI tant que cette réforme n'est pas annulée.