

L'Entretien Inscription Diagnostic par celles et ceux qui le réalisent



en Lorraine

Un travail réalisé en lien et sur la base de celui initié par les collègues du SNU Midi Pyrénées, pour en savoir plus sur la réalité du déploiement de l'EID dans notre région.

EDITO

La région Lorraine, après les trois régions pilotes, a commencé le déploiement de l'EID, ce nouvel acte métier de Pole Emploi.

La direction régionale, depuis, nous informe sur le déploiement de l'EID avec un regard et une appréciation qui, de l'avis du SNU, sont quelque peu biaisés ou orientés.

En lien et sur la base d'un travail initié par les collègues du SNU Midi Pyrénées (que nous remercions au passage), le SNU Lorraine a voulu en savoir plus sur la réalité du déploiement dans notre région.

Depuis le 19/04/11, date du premier déploiement en agence (EPINAL DUTAC), le SNU à travers ses élu-es, est venu à la rencontre des agent-es pour échanger sur l'EID.

Selon la direction régionale, au-delà d'un mois de formation-tutorat, les agent-es sont réputé-es autonomes, à l'aise, totalement et suffisamment formé-es, et vont donc pouvoir assurer 4 rdv à la demi-journée !!!

Le SNU est donc allé dans les sites concernés par le déploiement dans le cadre d'heures d'informations syndicales où les collègues s'exprimaient tant en termes de ressentis que de pratiques sur la mise en oeuvre de l'EID, l'impact sur les métiers, l'organisation du travail et le service rendu aux usager-es.

Le Snu remercie sincèrement les collègues qui ont participé aux échanges, aussi bien en réunion que par mails, et qui nous permettent aujourd'hui de vous apporter « un autre regard » sur l'EID.

Ces réunions constituant ainsi des sortes « d'histoires de vies ou de pratiques » sur l'EID. « le SNU, un autre regard ... », ce n'est pas juste un slogan de campagne, mais bien un contre pouvoir pour communiquer différemment que ne le fait la Direction.

Pour le SNU, celles et ceux qui doivent avoir la parole, c'est vous car vous êtes les premier-es concerné-es par ce nouvel acte métier et ses répercussions. Ainsi vos demandes ne sont que légitimes, elles doivent être entendues et doivent être suivies de faits.

La communication « succincte » faite par la direction régionale à propos du déploiement de l'EID, lors du Comité d'établissement du 07 juin 2011 est inquiétante dans la mesure où elle occulte totalement les peurs et frustrations que nous avons recueillies.

Selon la DR les remontées du terrain sont :

- « Aude apparait comme facilitant pour l'EID ...»
- « La formation était intéressante, complète et dense ...»
- « Les entretiens EID se tiennent dans le temps imparti (50 mn) ...» ...

La DR reste à la « porte » du véritable ressenti des agent-es en ne faisant pas l'effort d'aller voir comment cela se passe réellement sur le terrain au-delà du premier mois, ou ne voulant peut-être pas reconnaître le réel malaise existant.

PAR SON TRAVAIL AU PLUS PRÈS DU TERRAIN, LE SNU EST ET RESTE À L'ÉCOUTE DE TOUTES ET TOUS ET C'EST GRÂCE À LA SYNTHÈSE DES TÉMOIGNAGES RECUEILLIS QUE NOUS POUVONS ICI VOUS LIVRER CETTE ANALYSE.

Dès à présent :

- ⇒ **les conditions de mise en œuvre** : la formation et les incontournables en agence
- ⇒ **la pratique de l'EID dans la vraie vie**: la pratique, l'outil Aude, les ressentis
- ⇒ **l'impact sur les activités annexes**: impacts, inquiétudes et demandes du SNU
- ⇒ **paroles d'agent-es**: verbatim puisés dans les entretiens réalisés

Dans un second temps :

- ⇒ **les retours de l'EID du côté des usager-es** : paroles de DE

Entretien

Inscription

Diagnostic

CONDITIONS de mise en oeuvre

LA FORMATION LES «INCONTOURNABLES» EN AGENCE

LES FORMATIONS ET LE RESSENTI DES COLLEGUES :

D'une manière générale, les impressions sur les formations sont plutôt positives, surtout sur les deux jours de « renforcement ».

Malgré tout, sont apparues régulièrement dans les entretiens des remarques sur le contenu trop théorique et le manque de pratique :

« Contenu trop dense pour 4 jours »

« La formation est trop théorique »

« La dernière journée sur BPP et PPAE est trop longue ¼ de la formation là-dessus c'est trop »

« Quand je suis sorti de formation je ne savais pas clairement ce qu'allait être un entretien EID »

« Manque de pratique d'AUDE avant le début de l'EID »

« Aude se déploie au même moment que l'EID, on manque forcément de pratique »

Comme en Midi Pyrénées, selon les sessions, tout le monde n'a pas l'impression d'avoir eu la même formation.

Pour certain-es, besoin d'un retour en formation après avoir pratiqué afin de faire un point sur les difficultés rencontrées. Pour d'autres, notamment côté indemnisation, manque de contenu quand aux prestations, mesures et formations.

LES INCONTOURNABLES DU DÉPLOIEMENT EN AGENCE :

Ces incontournables présentés par la DR aux instances du personnel sont pour les personnels issus de l'indemnisation (I) & du placement (P)

Tutorat par un-e REP identifié-e ou agent-e formé-e au tutorat I - P

5 demi-journées de doublon PPAE I

5 demi-journées sur la prise et le suivi d'offre I

5 demi-journées de tri décisionnel P

2 à 3 demi-journées d'EID avec une personne ressource I - P

3 demi-journées d'IDE téléphonique et mawa P

3 demi-journées d'IDE physique en doublon P

3 EID par 1/2 journée pendant le mois qui suit la formation I - P

1 personne ressource par expertise, pour 3 stagiaires, identifiée au planning (hors champs contraint) sur le premier mois I - P

Sur une très grande majorité des sites visités ces «incontournables» ont été respectés. Toutefois des entorses ont parfois été constatées principalement liées à :

Un manque d'effectif

Un déséquilibre entre les ressources indemnisation et placement

La taille du site, l'organisation semblant plus complexe sur des petits sites

Le syndrome du « 1er de la classe »

Exemple d'entorse constatée : la personne ressource planifiée à d'autres tâches pour pallier le manque d'effectif ou pour satisfaire des indicateurs en chute libre (pendant les travaux la vente continue ...).

LES DEMANDES EXPRIMÉES PAR LES AGENT-ES SUR CES DEUX POINTS :

Pour la totalité des collèges rencontrés le passage, déjà réalisé ou non, à 4 EID par demi journée est une angoisse car :

* les temps d'entretien dépassent trop souvent l'heure

* Lorsque les 4 entretiens sont réalisés à la suite le « timing » est infernal, des plages de « souplesse » doivent être aménagées entre chaque entretien pour souffler.

Les agent-es veulent que la personne ressource perdure au-delà du premier mois: elle reste indispensable dans leur pratique et les sécurise dans le déploiement de ce nouvel acte métier.

Ils et elles veulent également que la personne ressource soit disponible (pas planifiée sur une activité contrainte autre) et proche (pas sur un autre site en back office)

Beaucoup auraient aimé avoir plus de demi-journées en doublon. Certaines agences (Commercy ...) n'ont même pas prévu de doublon EID et « lâchent » les collègues en EID au sortir de la formation.

Nombre s'inquiètent de la qualité du service rendu à nos usager-es et de l'image que nous leur renvoyons (tâtonnements informatiques, hésitations, appels réguliers à une personne « étrangère » à l'entretien.)

Demande de ne pas faire d'EID à la journée.

Entretien

Inscription

Diagnostic

LA PRATIQUE dans la vraie vie

LA MISE EN PLACE CONCRETE DE L'EID



- POUR RAPPEL**
- ◆ 4 entretiens de 50 mn par demi-journée (3 pendant la période de formation / tutorat de 1 mois)
 - ◆ Liquidation sur 5 cas identifiés uniquement
 - ◆ 1 seule personne au contact des DE pour deux expertises

L'OUTIL AUDE :

La direction affirme que les agent-es plébiscitent ce nouveau logiciel. Sur le terrain les avis sont plus nuancés. Pour certain-es il est facilitant, pour d'autres il est déroutant. Cependant, dans l'ensemble, on note que :

- * le manque de pratique interfère sur la relation avec le DE.
- * l'outil accapare l'attention et restreint le dialogue

* les bugs sont encore présents : ce qui génère du stress et peut faire perdre tous ses moyens dans une situation déjà confuse.

* la mise en place des stratégies de contournement de la part des agent-es, en différant certains actes après la sortie des DE tels que le retour sur aladin ou sur DUO pour cause de meilleure maîtrise ou de fonctionnalités non présentes sous AUDE.

LES RESSENTIS EXPRIMÉS TRÈS LARGEMENT

Lors des entretiens avec nos collègues, à de nombreuses reprises, des mots très forts ont été dits, des sentiments parfois radicaux exprimés (voir les verbatim), démontrant un impact de l'EID, à minima déstabilisant, parfois même destructurant.

Pour une majorité cela se traduit par :

Le sentiment d'être discrédité et incompetent du fait de la non maîtrise de ce nouvel acte métier face à l'utilisateur.

Un service de moindre qualité rendu. Il n'y a pas de plus value dans le contenu de l'EID par rapport à l'IDE-PPAE. (moins d'informations, de service...)

Une frustration très forte côté indemnisation. Les collègues se sentent dépossédés de leur métier et de leur savoir faire. Ils et elles se posent beaucoup de questions, à raison, quand à leur avenir professionnel et l'évolution de leur métier.

Une frustration côté placement à propos d'un PPAE dit « au rabais ».

Un conflit éthique à être sur une posture de "conseiller-payeur" et de « contrôleur d'identité ».

La coupure symbolique qui existait entre l'IDE et le PPAE était importante aussi bien pour le - la conseiller-e que pour l'utilisateur car c'était un « temps de pause » entre deux activités très différentes. Sans cette coupure et malgré un cadrage de l'entretien très souvent précis de la part des collègues, les deux temps se mélangent fréquemment ce qui complexifie d'autant le déroulé.

Enfin, nous constatons que les seul-es qui s'en sortent le moins difficilement sont les conseiller-es ayant la double compétence (placement ayant fait la formation indemnisation de 10 semaines). Cependant, même pour ces collègues :

le passage à 4 EID par demi-journée pose souci l'EID dépasse fréquemment la durée de 50 mn cet entretien génère une grande fatigue mentale

RETROUVEZ LES INFORMATIONS DU SNU LORRAINE

DANS LES RUBRIQUES « en direct des régions » et « régions » SUR NOTRE SITE

<http://www.snutefifsu.org>

LA PRATIQUE DANS LA VRAIE VIE : RETOURS DES COLLEGUES

Le retour des entretiens montre les mêmes problématiques que celles observées dans d'autres régions:

Durée moyenne de l'entretien : 1h - 1h15 extrêmement rares sont les conseiller-es qui tiennent les 50 mn nonobstant des cas de « liquidation » dits simples (1 seule AE, Primo-inscription sans travail salarié préalable....).

Certains entretiens durent jusqu'à 1h30.

La non maîtrise d'une partie de l'EID selon son métier d'origine, entraîne de nombreuses conséquences sur la pratique de l'agent-e :

La partie de l'EID non maîtrisée est chronophage et impacte directement le contenu et la qualité de la partie jusqu'alors maîtrisée.

Concentration, attention très soutenue, fatigue mentale importante

Sensation de perte de compétence et frustration liées à la non réalisation de certains actes de son cœur de métier

Déqualification liée à des actes métiers jugés superficiels et ne permettant pas d'aller au fond « des choses » (couplée à une perte d'expertise liée à la polyvalence de l'EID)

L'entretien EID est complexe pour les demandeur-ses qui ont tendance à décrocher, à s'impatienter, voire à s'ennuyer

La complexité de la demande d'allocation impacte la qualité et la durée du PPAE qui devient alors variable d'ajustement quel que soit le métier d'origine de l'agent-e.

FACE AU CADRE DES 50 MN ET AUX DIFFICULTÉS SUSNOMMÉES, 2 STRATÉGIES SONT DÉPLOYÉES PAR LES CONSEILLER-ES POUR « SURVIVRE » ET RENDRE LE SERVICE.

« LE 50 MINUTES COUTE QUE COUTE »

Pour tenir le temps et ainsi ne pas faire attendre les DE, l'agent-e est contraint-e de bâcler une partie de l'EID. Ex: *on ne se soucie pas de l'absence d'éventuelles pièces complémentaires et la DAL est envoyée en back-office si remplie et signée. Ou on survole les ROME et les spécificités, on néglige le diagnostic et la recherche d'offre.*

Impacts :

- * allongement du délai de liquidation et de paiement
- * travail d'accompagnement différé au 4^{ème} mois (entrée en SMP)
- * augmentation du flux à l'accueil car certaines infos manquent à l'utilisateur.

« L'HUMAIN AVANT LA MONTRE OU LE TOUR DE LA QUESTION EN 80 MN »

Pour faire un travail de qualité sur les deux parties de l'entretien, la notion de temps imparti est « rejetée »

Impacts :

- * délais d'attente plus longs pour l'utilisateur mais service rendu de meilleure qualité.
- * fatigue accrue car les temps pour souffler sont consommés par les entretiens.
- * plus de marge de manœuvre, voir même débordement, si passage à 4 EID par demi-journée

ENTRE CES DEUX STRATÉGIES: « AUTOCENSURE OU SÉLECTION »

En effet, afin de travailler sur les deux parties de l'EID, en respectant peu ou prou le temps imparti, l'agent-e ne peut aller au fond des problématiques.

Dans ce cas, c'est alors la partie maîtrisée précédemment à l'EID qui est impactée.

Pas ou peu de proposition de prescription

Pas ou peu d'information sur le SMP, le site pole-emploi, l'offre de service...

Oubli d'informations primordiales telles que l'actualisation, le travail occasionnel...

« Service minimum » du type : une seule MER

Au final, dans de très nombreux cas, le collègue n'est plus force de proposition mais c'est l'utilisateur qui questionne, voire devient compatissant-e. Entendons nous bien, **il ne s'agit là en aucun cas d'incriminer le travail des agent-es, au contraire**, mais bel bien de constater que dans le cadre rigide qu'est celui de l'EID, dans les conditions de déploiement telles qu'elles sont imposées **il n'existe pas d'autre choix que de « se débrouiller comme on peut »**

Entretien

Inscription

Diagnostic

IMPACTS

sur les activités annexes

INQUIETUDES ET DEMANDES DU SNU

AU-DELÀ DU RESENTI DES COLLEGUES SUR LEUR PRATIQUE DE CE NOUVEL ACTE MÉTIER, il est à noter que le déploiement de l'EID impacte aussi d'autres champs d'activité :

- ◆ Moins de temps pour le SMP (augmentation des demandes par mail ou via la PST, augmentation du flux en agence)
- ◆ Explosion des plages contraintes pour les agent-es qui ne sont pas formés à l'EID pendant la période de formation (en particulier pour les collègues issus de l'indemnisation).
- ◆ Augmentation importante du nombre de dossiers DAL en back-office.
- ◆ Augmentation des heures sup' pour compenser les retards.
- ◆ Travail sur l'offre et l'entreprise reporté sur le jeudi après-midi en lieu et place des temps d'échange et des réunions.
- ◆ Tout ce qui n'a pu être abordé, exprimé ou proposé/préscrit lors de l'EID se reporte soit à l'accueil, soit sur le premier rdv SMP au 4eme mois d'inscription.
- ◆ Quelles évolutions pour les collègues non formés à l'EID ?
- ◆ Pression supplémentaire pour rattraper les retards sur les objectifs fixés à la hausse pour 2011.

LE SNU, AVANT LE DÉPLOIEMENT DE L'EID, S'INTERROGEAIT DÉJÀ SUR BON NOMBRE DE POINTS. Après ces premières semaines de pratique et d'échanges le SNU s'inquiète sur

- ◆ La baisse des sorties à trois mois
- ◆ La baisse des prescriptions et des MER
- ◆ La multiplication des incidents à l'accueil, tant physique que téléphonique, en raison de retour de DAL, de délais de liquidation plus longs, d'erreurs de pointage liées à un manque d'information...
- ◆ Le risque d'agressivité accrue envers les personnels du fait d'un métier mal maîtrisé et de non réponses apportées à des questionnements légitimes de nos usager-es.
- ◆ De la probable augmentation des arrêts maladie, du mal-être, de la perte de sens au travail, de l'empêchement du et au travail.
- ◆ La plus-value de ce nouveau service pour les usager-es

Le SNU continue ses visites de sites et HMI y compris cet été. Pendant et en dehors de ces visites, vous avez toujours la parole, alors n'hésitez pas à nous contacter.

La direction faisant peu de cas de l'avis des personnels comme de ceux et celles qu'elle appelle ses 'clients', nous vous proposerons prochainement un dossier EID reprenant les paroles des D.E



Au vu des ressentis exprimés, des difficultés au quotidien dans la pratique de ce nouvel acte métier, des conditions de réalisation actuelles, de l'absence actuelle de plus value quand au service rendu, le SNU demande

- ♦ **La suspension de l'EID avec moratoire** permettant une analyse d'impact sur :
 - les services rendus aux usager-es
 - les missions du service public de l'emploi
 - les métiers à Pole Emploi
 - l'interaction avec l'ensemble des activités

Dans l'attente, face à la surdité de la DG quant à la souffrance en agence et aux exigences de plus en plus élevées des usager-es **le SNU demande à la direction Régionale de Lorraine :**

- ♦ Le maintien à 3 EID par demi-journée
- ♦ La planification de personnes ressources disponibles et à proximité au-delà du 1er mois
- ♦ Une durée d'entretien d'une heure minimum avec convocation des DE un quart d'heure avant le rdv .
- ♦ L'application de l'accord OATT, en ce qui concerne les 10 mn de pause toute les deux heures pour les postes d'accueil, d'entretien tant physique que téléphonique.
- ♦ Le respect de ce même accord à propos des plages variables en ne débutant le premier entretien qu'à partir de 09h00 et en ne donnant pas le dernier à 16h00.
- ♦ Le respect des droits des salariés pendant la période de formation (heure sénior, heure femme enceinte/allaitement).
- ♦ Des formations complémentaires sur les thèmes évoqués lors des entretiens (prestations, mesures, retour d'expériences...). non différées sur le prochain plan de formation, mais au plus près des besoins exprimés.
- ♦ La réelle prise en compte et la reconnaissance, dans la négociation sur les métiers et classifications en cours, des métiers du placement et de l'indemnisation pour celles et ceux qui ne souhaitent pas faire l'EID. Cela suppose donc de garantir un vrai déroulement de carrière pour ces dernier-es..

Sous prétexte de simplifier et d'améliorer le service rendu aux usager-es, l'entretien d'inscription diagnostic accentue la souffrance et le mal-être des agent-es avec la perte des repères professionnels, la déqualification rampante, le sentiment d'inefficacité et d'incompétence vers une démotivation profonde.

Cette pseudo-évolution de l'offre de service n'est que la réponse à une injonction gouvernementale d'accroitre le contrôle sur les DE et sur le travail.

Chaque collègue reconnaît que l'EID, loin d'atteindre l'objectif voulu par la DG, détériore la qualité de l'entretien, la fiabilité et l'exhaustivité de l'information, le service rendu à nos usager-es.

Dans les sites ayant déployés l'EID, après le 1er mois, les difficultés rencontrées ne sont absolument pas surmontées alors que les soutiens (personnes ressources) disparaissent et que tout est fait pour passer de force à 4 entretiens par demi-journée, malgré toutes les bonnes intentions affirmées par la direction régionale dans les instances.

Et il paraît que la direction régionale est à l'écoute des ses salarié-es ?!!!

Non, tel qu'il est déployé, **l'EID n'est pas la solution vers plus de simplicité, d'équité, d'efficacité**, mais c'est un moyen avant la mise en place d'une file unique d'accueil et la prise en charge du téléphone indifféremment sur les deux volets (projet REPERE) avec comme conséquences un fort risque d'approximation dans les réponses données ainsi que l'accroissement du malaise des agent-es.

L'EID s'il a un objectif clair, c'est bel et bien de réaliser des gains de productivité afin de permettre à la direction de réduire les effectifs dans le cadre de la RGPP alors que les effectifs actuels ne permettent déjà plus de faire face à l'activité. A ce jour, en aucun cas il n'est synonyme de **simplicité, d'équité et d'efficacité**.

Entretien

Inscription

Diagnostic

MAUX D'AGENT-ES avec vos mots

PAROLES RECUEILLIES LORS DES HMI
(HEURES D'INFORMATIONS SYNDICALES)



LES FORMATIONS

La formation est bien, mais c'est très loin de la vraie vie !

La pratique c'est autre chose !

C'est beaucoup trop théorique, moi j'apprends en alternant théorie et pratique.

AUDE n'est pas si simple qu'on le dit on manque vraiment de pratique.

En sortant de formation je ne savais toujours pas ce qu'allait être un vrai entretien EID, jusqu'où je devais aller

Le 4eme jour sur le PPAE n'était pas nécessaire .

Pour ceux formés à « conseiller personnel » l'an passé c'est un rappel, surtout les deux jours de renforcement.

La formation c'est un rouleau compresseur, je suis rentrée tous les soirs comme une crêpe !

La partie sur les prestations, les mesures était beaucoup trop succincte vu les cas rencontrés en réalité ...

LES INCONTOURNABLES EN AGENCE

Le collègue de l'indemnisation qui fait la ressource est tellement sollicité qu'il faut prendre un ticket, c'est la boucherie, il doit sortir désossé !

J'ai tout le temps peur de me tromper sur le dossier et de prendre une décision inappropriée pour l'utilisateur, je vais voir le collègue ressource systématiquement.

Le doublon c'est quoi ? J'ai été lâchée seule en EID juste après la formation !

50 minutes c'est jouable si je suis dans le box à côté de la personne ressource, j'ai l'impression de squatter son bureau en permanence.

Je pense que j'aurai besoin d'une personne ressource toute ma vie, ce n'est pas mon métier.

Heureusement qu'il y a une personne ressource sans quoi je suis perdu au bout de 3 minutes d'entretien.

Je ne comprends toujours pas pourquoi j'ai passé une journée à faire la mawa et l'ide téléphonique. J'aurai préféré observer de l'IDE en situation réelle.

Si le SNU communique sur « le SNU à vos côtés au quotidien », ce n'est pas juste un slogan de campagne, mais c'est bien que pour nous, VOUS devez avoir la parole.

LA PRATIQUE DE L'EID

Si je veux être dans les 50 mn, je fais des coupes sombres dans certaines parties de mon entretien.

En situation réelle il n'y a plus rien qui va comme on nous a montré en formation.

Ayant reçu la formation longue indemnisation, je me sens plus à l'aise

Si tu loupes le diagnostic la problématique est repoussée à 4 mois voire plus car dans mon agence le PAE03 est une info-coll sur les droits et devoirs.

Mes entretiens ont duré plus d'1 heure

Je tiens 50 minutes, quand il manque les pièces et quand je m'en rends compte assez rapidement.

Les procédures d'archivage sont lourdes, en plus on ne t'en parle pas en formation. ça rallonge la sauce en entretien.

Moi, je suis indemn, je limite mon temps sur les explications type activité réduite, création d'entreprise car je mets du temps à comprendre la problématique de la personne et ma maîtrise des prestations est toute relative.

Je stresse à l'idée d'avoir oublié un document ou de dire un truc totalement à coté de la plaque !

Le demandeur veut des renseignements précis sur ses allocations,; quelle somme, combien de temps... et je ne peux pas lui répondre de suite... Je suis mal pour continuer l'entretien et lui est moins à l'écoute car attend ces réponses: merci l'EID !

Ils sont où les cas simples annoncés pendant la formation ???

Il va me falloir du temps pour pouvoir « produire » quelque chose de correct, mais le temps on ne m'en donne pas, je suis obligée de le grignoter à droite à gauche.

Quoi qu'on en dise le temps met une pression et la qualité de nos entretiens s'en ressent.

Si je lâche le fil conducteur je suis perdue, quand tu rates une étape plus rien ne s'enchaîne !

J'en ai marre du contrôle, ras le bol d'être montré du doigt, **j'aimerais qu'on m'aide à progresser** dans ma pratique pour un meilleur service rendu.

J'ai honte il m'est arrivé de bacler un PPAE pour essayer de limiter la casse au niveau du timing.

Il me faut plus d'1h30 pour tout bien boucler

Bien souvent tellement c'est long le DE « décroche avant moi » ...

Diagnostic mon œil, le PPAE devient ma variable d'ajustement.

Mon premier EID c'était une assistante maternelle, 2 activités perdues, 1 conservée, j'ai passé mon temps à aller voir la personne ressource à coté, la DE devait se demander « mais pourquoi je suis tombé sur lui et pas sur celle d'à coté ??? »

MA42, Mo00, MS31... c'est du chinois pour moi, j'ai découvert ça en agence, pas en formation

Quand le PPAE arrive, j'ai du mal...

Je ne prescris plus que s'il y a une demande claire du DE, sinon pas de temps

Moi c'est système D, je tâtonne, je bidouille et advienne que pourra

Avant je parlais en entretien des prestations, ateliers, du site PE... **c'était avant l'EID**

A la fin de ta demi journée d'EID, tu te rends compte que tu n'as bougé de ton bureau que pour aller voir la personne ressource, vivement qu'on installe des chaises percées

C'est devenu une tache très formatée, on n'écoute plus le demandeur

L'entretien EID est éprouvant, il nécessite une gymnastique intellectuelle constante pour passer d'un métier à l'autre, d'une posture à l'autre, le tout dans un climat de contrôle individuel de nos activités omniprésent

Ma tutrice m'a dit ça viendra, « plus t'en bouffes, mieux ça digère » !

Après chaque demi journée j'ai l'impression de ne rien avoir fait de bon
c'est consternant.

Je suis gêné de montrer mon incompétence au demandeur cela ne doit pas vraiment le rassurer.

Pourquoi vous faire remonter mes nombreuses peurs, mes colères sur l'EID ? les simples agents comme moi on ne les écoute pas !

Quand je regarde mon planning et que je vois les plages EID j'ai une boule au ventre

Où se trouve la plus value de l'EID pour le demandeur ? pour moi ?

L'eid c'est du travail administratif à la chaîne !

J'ai dit à mon tuteur que j'étais autonome pour qu'on me lâche !

Je ne sais toujours pas ce que j'ai gagné en compétences, j'ai juste l'impression de ne plus utiliser celle que j'avais acquises pour exercer mon métier

J'ai du mal à passer d'une attitude dirigiste (que j'adopte pour l'inscription et la complétude de la DAL afin de ne rien oublier) à une attitude d'écoute, nécessaire à la qualité de l'entretien professionnel placement.

Je suis sûre d'être passée à côté de certaines infos ...

Avoir une vision parcellaire, c'est ce qu'il y a de pire !

Je suis tellement concentrée sur la première partie de l'entretien (IDE) qu'après j'ai du mal à écouter et donc à poser un diagnostic.

L'EID c'est un affichage parce que derrière en terme de service il n'y rien de plus si ce n'est rester dans le même bureau

Je comprends que les collègues placement pataugent pour la partie IDE, la formation est beaucoup trop courte, en qualité de personne ressource je déguste autant qu'eux !

Simplicité, équité et efficacité ??? Pour qui ??? pour mon chef qui va pouvoir me dire officiellement que je suis nul ?

Comme dit la collègue de Midi PY, moi aussi je suis poly nulle

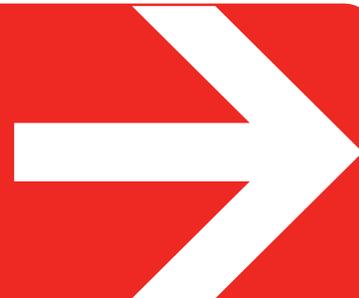
3 EID par demi journée c'est déjà la galère alors plus....

Entretien

Inscription

Diagnostic

GLOSSAIRE



AE : attestation employeur

AUDE : application unique demandeur d'emploi (logiciel de saisie)

BO : travail en back-office (non présence de l'utilisateur)

DAL : demande d'allocation (nécessaire au calcul des droits)

DE : demandeur d'emploi (usagers)

DSO : direction du support aux opérations

DUO : dossier unifié de l'offre de service (logiciel de saisie)

EID : entretien inscription diagnostic

ELD : équipe locale de direction

IDE : inscription du demandeur d'emploi (étude du droit aux allocations)

MAWA : processus de récupération des inscriptions internet

MER : mise en relation sur les offres

PE : Pôle emploi

PPAE : projet personnalisé d'accès à l'emploi (définition du profil et aide au retour à l'emploi)

REP : responsable d'équipe de production

ROME : répertoire opérationnel des métiers

SMP : suivi mensuel personnalisé



L'Entretien

Inscription

Diagnostic

par celles et ceux qui le réalisent

Un dossier du SNU Pole Emploi Lorraine

De Avril à ce jour, le SNU Lorraine est venu à la rencontre des agent-es sur les sites où l'EID a été déployé. C'est grâce aux témoignages de ces collègues que nous pouvons vous livrer cette analyse.

Puisque la direction fait peu de cas de ceux et celles qu'elle appelle ses 'clients', prochainement nous vous proposerons les «paroles d'usagers et usagères» sur l'EID

Vous avez votre mot à dire : contactez-nous !

Vos élu-es en région

CE:

sarah.zimmermann@pole-emploi.fr
ludovic.louis@pole-emploi.fr
fx.lainte@pole-emploi.fr
emmanuel.salvisberg@pole-emploi.fr
jacqueline.allanic@pole-emploi.fr
rodolphe.lefebvre@pole-emploi.fr

CHSCT:

benoit.nodari@pole-emploi.fr
david.faure@pole-emploi.fr
isabelle.rupp-hemmer@pole-emploi.fr
malik.nouar@pole-emploi.fr
clauderichard@pole-emploi.fr

Délégué-es du personnel:

j-charles.contaux@pole-emploi.fr
soraya.bouzeboudja@pole-emploi.fr
marie-jose.huin@pole-emploi.fr
benoit.montigny@pole-emploi.fr
nathalie.jacquot@pole-emploi.fr
fabrice.mazzalovo@pole-emploi.fr
nathalie.boucot@pole-emploi.fr
ketty.humbert@pole-emploi.fr
karine.mundviller@pole-emploi.fr



SNU POLE EMPLOI FSU Lorraine 2, rond point Marguerite de Lorraine | 54000 Nancy

syndicat.snu-lorraine@pole-emploi.fr

Tél : 03 83 59 53 24

<http://www.snutefifsu.org>