



CGT ANPE/POLE EMPLOI PACA

libres, responsables, syndiqués

PLATEFORME TELEPHONIQUE DES PRECAIRES REPONDENT AUX PRECAIRES

Afin de faire face à la crise et en conséquence à l'affluence des appels au 3949 pour s'inscrire comme demandeur d'emploi, Pôle emploi a trouvé la pire des solutions : « le call center ». Sous prétexte de soulager le réseau, une plateforme téléphonique centralisée est donc créée à Marseille pour une durée de 6 mois. 42 CDD vont être recrutés « pour surcroît d'activité » sur cette plateforme et 5 titulaires, dont un chef de site, détachés pour une durée de 6 mois.

Ces 42 CDD répondront uniquement aux appels dédiés à l'inscription et au changement de rendez-vous.

Mono activité, répétitivité des tâches, contact au public permanent, contrôle serré des activités et de la productivité de chacun...et cela dans des locaux inadaptés à ce type d'emploi et aménagés à la va-vite. Les pires conditions de travail jamais connues dans l'ex-anpe et dans les ex-assedic.

Pour la Direction, il faut répondre à l'urgence sociale par l'urgence. La plateforme n'étant que temporaire (comme la crise), elle considère que pour 6 mois les conditions sont supportables. Elle ne recherchera des locaux mieux adaptés que si le projet est pérennisé.

En attendant, les 42 CDD, recrutés sous la convention collective Assedic, en tant qu'agent hautement qualifié de la fonction allocataire, comme sont aujourd'hui recrutés les conseillers personnels, n'auront pas le choix et devront supporter ces conditions de travail plus que dégradées. Comme ils sont en CDD, difficile pour eux de se syndiquer, d'agir, de lutter, de résister.

Pour la CGT d'autres choix sont possibles. Par exemple, ces agents peuvent être recrutés comme conseiller personnel dans les sites de Pôle emploi.

La Direction refuse toute discussion sur cette proposition et s'obstine à créer une plateforme téléphonique, nouvelle façon d'éloigner l'utilisateur du service, de faire des gains de productivité en réduisant la durée d'entretien et de normaliser toujours plus ces entretiens à travers des scripts pré-écrits. En créant une sorte de filiale, demain, l'externalisation et donc la privatisation complète sera facile.

Peu importe la qualité du service rendu, peu importe les conditions de travail sur la plateforme, pour la Direction seul l'effet d'annonce est important.

**L'ETABLISSEMENT DOIT ABANDONNER CE PROJET
PAS DE PLATEFORME TELEPHONIQUE.
POUR REPONDRE AUX BESOINS DES USAGERS
IL FAUT EMBAUCHER DES CONSEILLERS**