

## **Le Pôle Emploi Illustré,**

*Petit lexique à l'intention des agents de Pôle Emploi*

### **R comme Responsage,**

*Vous avez demandé une Assistante Sociale,  
Ne quittez pas !!!!*

## **LETTRE OUVERTE A LA DIRECTION DE POLE EMPLOI BOURGOGNE FRANCHE-COMTE : LA DEMATERIALISATION D'UN SERVICE SOCIAL EST-ELLE GAGE DE QUALITE POUR SES UTILISATEURS ?**

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019, un nouveau prestataire est chargé du « marché » de l'accompagnement social du personnel de Pôle emploi BFC. Il n'est pas ici question de remettre en cause le renouvellement de ce « marché » mais bien de s'interroger sur la vision qu'a Pôle emploi des métiers de l'accompagnement social, vision qui rejoint de beaucoup celle sur les métiers du conseil à l'emploi (CDE, CDDE, GDD, MRS).

**Aujourd'hui, la direction régionale Pôle emploi BFC, dans le cadre de sa démarche qualité de vie au travail (sic !), propose pour remplacer le marché détenu par ACSIE celui passé avec la société Responsage, sise à Montrouge dans les Hauts de Seine. Et à priori, il semblerait que, cette société n'assure pas d'entretiens physiques. La seule possibilité de contact serait dématérialisée (mail, SMS, téléphone).**

S'il est fort possible que le service rendu par ACSIE n'ait pas été à la hauteur des attentes de son client Pôle emploi et surtout de ses usagers, les agents de Pôle emploi il n'en demeure pas moins qu'il avait une véritable qualité, celle de proposer des entretiens physiques sur sites (voire en dehors) au plus près des besoins.

**Les conseillers de Pôle emploi le savent bien pour le vivre au quotidien, rien ne remplace un contact humain direct en face en face surtout dans des situations sociales difficiles.**

Pour notre part, en tant que potentiels futurs usagers de ce service, nous avons essayé d'avoir une réponse à cette question simple : est-il prévu la possibilité d'entretien en face à face dans le cadre de ce marché sachant qu'il est impératif d'y avoir recours dans certains cas pour répondre qualitativement aux besoins exprimés ? Nous avons donc cherché sur le Net le site web de Responsage et contacté ladite société directement au 01 81 22 30 57 mercredi 27 novembre.



Tombés sur la messagerie de Mme Morel de Responsage, nous n'avons été rappelés que le vendredi 29. Outre le fait qu'il paraît étonnant de tomber sur une messagerie personnelle et non d'entreprise, outre le fait que l'absence de réponse par un standard est tout aussi étonnant, que dire du délai de réponse à un

futur client ? Et la réponse à notre question a confirmé nos craintes : le marché passé est essentiellement basé sur des relations dématérialisées et numériques, quelques entretiens en face à face pouvant être réalisés mais en fonction des cas et surtout sur décision du service RH de PE BFC.

Même si nous avons bien compris que dans le cadre de sa Responsabilité Sociale et Environnementale, Pôle emploi dans tous les domaines pousse au développement du numérique et du dématérialisé, nous ne pouvons-nous empêcher de vous poser ces questions :

- puisqu'il s'agit d'un marché public, peut-on être sûr du respect de la clause du mieux disant sachant que dans cet esprit, le mieux disant s'entend par "le contact humain est essentiel dans le cadre d'un service social" ?

- Ou alors s'agit-il plutôt d'une clause du moins disant qui s'entend par un coût moindre ?

- Dans ce cas, est-il socialement responsable de proposer un service à moindre coût pour régler des situations sociales qui peuvent parfois s'avérer délicates et/ou complexes à régler ?

- Pensez-vous réellement que Pôle emploi apportera un service plus en ne proposant que des contacts dématérialisés (même si le téléphone assure un contact "humanisé" il n'en reste pas moins qu'il ne remplacera jamais l'entretien en face à face) ?

- il y a sûrement un problème de couverture géographique du territoire, une demande de réactivité aux questionnements, tout un ensemble de paramètres qu'il est certainement difficiles à assurer par l'ensemble des éventuels prestataires. Mais la question de fond est bien là : Pôle emploi est-il obligé d'assurer ce service en recourant à la prestation de service ? Ne serait-il pas plus judicieux, y compris en termes de coûts, d'assurer ce service en interne en embauchant du personnel qualifié ?

## LE SNU N'EST PAS CONTRE TOUT, IL SE BAT POUR VOUS !

### Vos élu-es SNU au CSE

Fabienne Amico [snu.amico@pole-emploi.fr](mailto:snu.amico@pole-emploi.fr)  
Hinda Charnoubi [hinda.charnoubi@pole-emploi.fr](mailto:hinda.charnoubi@pole-emploi.fr)  
Catherine Gruot [snu.gruot@pole-emploi.fr](mailto:snu.gruot@pole-emploi.fr)  
Sylvie Selaries [sylvie.selaries@pole-emploi.fr](mailto:sylvie.selaries@pole-emploi.fr)  
Jean-Yves Astre [jean-yves.astre@pole-emploi.fr](mailto:jean-yves.astre@pole-emploi.fr)

### Votre représentant syndical SNU au CSE

Vincent Kerlouegan [snu.kerlouegan@pole-emploi.fr](mailto:snu.kerlouegan@pole-emploi.fr)

### Vos délégués syndicaux SNU

Fabienne Amico [snu.amico@pole-emploi.fr](mailto:snu.amico@pole-emploi.fr)  
Sandrine Carrette [sandrine.carette@pole-emploi.fr](mailto:sandrine.carette@pole-emploi.fr)  
Catherine Gruot [snu.gruot@pole-emploi.fr](mailto:snu.gruot@pole-emploi.fr)  
Francis Chambarlhac [snu.chambarlhac@pole-emploi.fr](mailto:snu.chambarlhac@pole-emploi.fr)  
Vincent Kerlouegan [snu.kerlouegan@pole-emploi.fr](mailto:snu.kerlouegan@pole-emploi.fr)



**BOURGOGNE  
FRANCHE-COMTÉ**

Toutes les Actualités, toutes les  
Informations sur <http://snuafc.fr>

