

Pôle Emploi : les syndicats vent debout contre le tout numérique

Quatre syndicats de Pôle Emploi CGT, FO, Sud, SNU/SFU ont lancé une grève aujourd'hui, reconductible mardi 7 mars. Les raisons de la colère se trouvent dans le projet Pôle Emploi 2020. Ce plan de réorganisation ne satisfait pas les syndicats alors qu'il prévoit une restructuration d'ampleur concernant les métiers d'indemnisation, du conseil à l'emploi, de l'orientation et des fonctions supports.

Dans les récriminations, [le regroupement des syndicats](#) dénoncent en particulier, « *la dématérialisation à outrance et le lancement de « Bob emploi » dans une nouvelle tentative de substitution des conseillers par les machines et de mise à distance des usagers* ». L'union syndicale fait ici référence à [l'application lancée il y a quelques mois](#) et s'appuyant sur le Big Data pour accompagner les demandeurs d'emploi. La plateforme veut améliorer la pertinence des recommandations personnalisées (« *Envisager un passage en freelance* », par exemple) proposées aux demandeurs d'emploi. Pour ce faire, l'algorithme de Bob emploi « *apprend au contact des usagers* ». L'ensemble s'appuie sur des jeux de données fournis par Pôle emploi (parcours des demandeurs) et d'autres acteurs publics. Parmi eux figurent les Carif-Oref (ressources dédiées à la formation) ou encore la « *start-up d'État* » LaBonneBoîte (API de recrutement).

Une dématérialisation de plus en plus présente

Cette automatisation via le numérique de certaines tâches dévolues habituellement à des agents de Pôle Emploi inquiète. « *Le tout numérique à tous les étages ne garantit pas un service équivalent et une qualité équivalente* », exprime Jean-Charles Steyger de la SNU-FSU sur France Info. Et d'ajouter, « *la déshumanisation générée par l'automatisation permet une mise à distance des chômeurs qui fragilise l'accès aux droits* ».

Des propos qui font écho au diagnostic posé par le Défenseur des droits et l'INC (Institut National de la Consommation) en septembre 2016 dans un rapport sur « [l'accueil téléphonique et la dématérialisation des services publics](#) ». Cette étude basée sur des tests mystères montrait par exemple pour Pôle Emploi que, « *40 % des conseillers fournissent des réponses succinctes, tandis que 36 % d'entre eux renvoient directement sur Internet quand on leur demande les démarches à effectuer* ».

A lire aussi :

[Facebook titille LinkedIn en ouvrant ses fonctions Emplois](#)

[La robotisation et l'IA vont impacter un emploi sur deux](#)