

# Il ne s'agit plus d'en parler, il faut agir !

**Mars**  
2022

Il n'est, paraît-il, de plus sourd que celui qui ne veut entendre... Serait-ce le cas de notre Direction générale qui se refuse depuis bien longtemps déjà, à prendre réellement en compte et à leur juste valeur nos collègues de la gestion des droits ?

En dépit de nos alertes régulières, aucune action d'ampleur n'est mise en place, et une fois de plus avec l'application du nouveau décret de l'Assurance chômage, ils se retrouvent face à des difficultés totalement inacceptables :

- Des formations/piques de rappel réalisées dans l'urgence et insuffisantes au regard de la difficulté des nouvelles règles à appliquer A noter aussi, le rapport de 2018 du médiateur de Pôle emploi qui soulignait déjà les difficultés des agents à comprendre et appliquer une réglementation toujours plus complexe. Pour les GDD délivrer une information devient, de plus en plus souvent, un défi au quotidien.
- Une mise en incapacité à expliquer les décisions aux demandeurs d'emplois face à des mesures difficiles à comprendre et difficiles à appliquer, signe alarmant au moment du déploiement CRI. Déploiement qui ne s'est pas fait dans des conditions optimales et qui engendre des complexités d'organisation en interne : Comment laisser du temps au traitement des CVM ? Au détriment du traitement des dossiers non automatisés de plus en plus nombreux ? Au détriment de la proactivité impossible à mettre en place ?
- Un SI non conforme à ce jour, générateur de traitements manuels nécessaires sur un grand nombre de dossiers
- Des errements informatiques générateurs d'erreurs et de trop-perçus constatés et non constatés laissés en l'état par faute de temps, de compréhension et de moyens, véritable bombe à retardement



- Un nombre exponentiel de mails à traiter dans les 48 heures dans un climat de tension et d'incompréhension de la part de nombreux demandeurs d'emploi.
- Une GED asphyxiée et chroniquement non ergonomique et chronophage
- La multiplicité des canaux d'entrée aux renseignements et réclamations qui désorganisent le traitement
- Des départs à la retraite d'experts insuffisamment anticipée et remplacés dans le meilleur des cas par des contrats pro, certes bienvenus, mais dont l'efficacité ne se percevra que dans plusieurs mois, et pour cause.

La CFE-CGC Métiers de l'emploi Occitanie demande donc instamment, des créations supplémentaires de postes GDD, une amélioration des évolutions informatiques, le maintien d'un temps dédié pour des formations-actions réglementaires permettant l'analyse et le partage de dossiers complexes.

La souffrance et le désarroi de nos collègues désormais largement exprimés au cours de nos rencontres, ne saurait attendre davantage.



**[La CFE-CGC Métiers de l'emploi Occitanie](#)**