

## L'EID : votre avis ?

---

La mise en place de l'Entretien Inscription Diagnostic a commencé en Aquitaine. Le SNU a déjà alerté la direction dans les instances (CHSCT et CE) sur les risques psychosociaux engendrés par cet entretien unique. *Le rapport Sécafi (expert nommé par le CHSCT) faisait également état de risques qui s'avèrent réels aujourd'hui.*

**Dans le cadre du suivi de l'EID, nous avons besoin de recueillir vos commentaires, sentiments, impressions .... Suite à cette mise en place, pour mieux défendre vos intérêts.**

Que vous soyez issu du conseil à l'emploi ou de l'indemnisation, que vous meniez l'EID ou que vous gériez les dossiers en back-office, afin d'avoir plus d'éléments à présenter à la Direction.

**Nous avons reçu à ce jour 17 questionnaires (par courrier ou mél) dont vous trouverez le bilan des réponses pour chaque question. Essentiellement de conseillers ex placement.**

**Nous savons que c'est par manque de temps justement que les collègues n'ont pas pu répondre au questionnaire.** Nous remercions ceux qui ont pris quelques instants de leur précieux temps pour y répondre et restons à votre écoute si vous souhaitez témoigner.

Chaque collègue n'a pas forcément répondu à toutes les questions, ce qui explique qu'il n'y ait pas un total de 17 à toutes les questions.. **A Noter que sur le point des RPS tous ont répondu**

Globalement, ce questionnaire malgré le fait qu'il ne soit pas significatif de par son faible nombre, va dans le sens de l'enquête du CHSCT menées sur les 6 sites en déploiement à J+30 qui devrait vous être communiquée prochainement.

**Nous pensons qu'il y a urgence à revoir l'organisation et les conditions du déploiement de l'EID au moment où de nouveaux sites vont partir en formation...**

ORGANISATION

1.1. Depuis la mise en place de l'EID, avez-vous constaté une évolution de vos activités planifiées ?

**Oui** : 17                       Non

Si oui, lesquelles ?

- **temps contraint permanent**
- **explosion du portefeuille SMP et moins de temps pour recevoir en SMP**
- **moins de Relations entreprises      - beaucoup d'inscriptions**
- **pas d'activités autonomes**
- **1jour toutes les 2 semaines en ZT, le reste du temps en Front**

1.2. Si vous réalisez l'EID, combien de fois êtes-vous programmé(e) en moyenne sur l'EID ?

Par semaine :                      par mois :                      A la journée :                      A la demi-journée :  
**( 11 ) = 3 à 4 demi-journées par semaine                      1 personne fait l'EID à la journée**

1.3. Pensez-vous que la charge EID est équitablement répartie entre les agents ? Pourquoi ?  
**Oui pour quelques-un (4). Beaucoup n'ont pas répondu disant qu'il fallait étudier le planning pour répondre**

Etes-vous sur une organisation « en cascade » des entretiens EID

**Oui** : 12                       **Non** = 2

Ce fonctionnement vous paraît-il adapté ? Pourquoi ?

- **absolument pas. Seul le bon sens et la volonté des agents permettent de limiter les dégâts dans la réception, pour ma part je ne me préoccupe pas des niveaux et vais chercher la personne suivante dès que je suis disponible**
- **système contre productif et rigide**
- **si l'EID en position 1 a du retard, les DE arrivés en 1<sup>er</sup> peuvent passer en dernier, épuisant, ça génère des tensions à l'accueil,**
- **soit on explose, soit on bricole en attendant le prochain RV**
- **ne permet pas la solidarité entre les collègues et pénalise le DE**
- **on n'a pas une minute pour respirer quand on fait les 4 EID**
- **ça génère de l'incompréhension et de la confusion : il faudrait faire plus simple : le 1<sup>er</sup> qui a fini reçoit le 1<sup>er</sup> DE arrivé, et faire confiance aux agents !**
- **ce fonctionnement individualise les conseillers « à chacun sa M...e ! »**

1.4. Si vous travaillez en back-office sur les dossiers de liquidation, avez-vous constaté une augmentation de la charge de travail (« incomplétude », erreurs, demande de compléments d'info...)?

Oui                                       Non

Si oui, lesquelles ? Votre estimation de l'augmentation de la charge ? (nombre de dossier, temps...)

1.5. L'organisation du planning permet-elle du temps dédié :

	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent	Commentaires
A la gestion des questions différées	<b>11</b>	<b>6</b>			<b>Pas de personne ressource identifiée</b>
Au débriefing avec la personne ressource	<b>10</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	
Au débriefing avec le tuteur	<b>9</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	
Aux échanges de pratiques et boucles d'expériences	<b>12</b>	<b>5</b>			<b>Dans le couloir ou repas</b>

2. TEMPS (SI VOUS NE REALISEZ PAS L'EID, REPORTEZ-VOUS DIRECTEMENT A LA QUESTION 5 )

- 2.1. Parvenez-vous à mener à bien cet entretien en 50 minutes ?
- Très souvent     Souvent = 8     Parfois = 7     Jamais = 2
- Autres précisions / commentaires que vous souhaitez apporter .....
- On fait l'impasse sur des informations
  - Je vais à l'essentiel, je « speede » et j'accorde moins d'écoute au DE
  - Si la complétude du dossier a pris du temps, j'avoue bâcler le PPAE
  - on bâcle pour finir l'entretien
  - c'est une course contre la montre
  - 50 min. c'est impossible si on veut apporter un réel service aux DE avant de l'oublier 3 mois
  - trop de temps passé sur la partie indemnisation (et surtout les problèmes informatiques) au détriment du PPAE
  - les outils informatiques font perdre du temps et destabilisent le conseiller, parfois le rendent ridicules
  - sur 4 H de RV on se dégage à peine 5 minutes
  - il y a clairement moins de temps accordé au placement
  - DALE non remplie, situation complexe, pb informatiques..
  - Je ne m'efforce plus de respecter ce temps et je m'adapte plutôt au besoin de la personne que j'ai en face ou je prends le temps de résoudre les pb informatiques...et je déborde si besoin
- 2.2. A combien de temps estimez-vous le dépassement ?
- 10 min = 3    **15-20 min = 4**    15-30 min = 1    20- 30 min = 2
- 2.3. Est-il prévu dans votre agence un temps post entretien (permettant notamment de débriefier, de rechercher des informations complémentaires, de répondre en différé aux questions des personnes reçues ou tout simplement de reprendre son souffle)
- Très souvent     Souvent = 1     Parfois = 3     Jamais = 13
- Autres précisions ....
- Pas de temps identifié. Uniquement possible pendant la période des binomes**
- 2.4. Ce temps post-entretien vous paraît-il indispensable ?
- Très souvent = 3     Souvent = 8     Parfois = 2     Jamais
- 2.5. Quelle est pour vous la durée nécessaire à ce temps post-entretien ? Par demi-journée :
- 20 à 30 min : 1    **¼ heure = 5**    10 min = 3    5 min = 1
- sinon quand on a fini à 12h30, il faut prévoir du temps l'a.midi pour résoudre les problèmes
  - on aurait besoin d'un appui permanent, tant qu'il y a à apprendre
  - chaque situation peut s'avérer complexe, surtout au niveau des DPC
  - tout dépend de l'entretien précédent et du niveau de fatigue
  - soit on donne 1h à 1h10 pour l'entretien et tout gérer sur une même situation, soit on en fait que 3 par demi-journées de 50 min, pour laisser du temps à la fin des entretiens
  - chaque individu est unique et ne rentre pas forcément dans le cadre abordé dans la formation

### 3. C O N T E N U

3.1. Selon votre première expérience, la répartition entre la partie « indemnisation » et la partie « projet d'action » vous semble-t-elle équilibrée ?

Très souvent = 2     Souvent = 3     Parfois = 6     Jamais = 5

Autres commentaires .....

- si trop long, je raccourcis la partie PPAE, on bâcle le PPAE, on se concentre sur la DAL, le PPAE est baclé, on passe  $\frac{3}{4}$  du temps sur la partie indemnisation, surtout quand le DE arrive sans aucun document complété, on manque de maîtrise de la partie indemnisation

3.2. Vous sentez-vous en difficulté pour :

	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent	Commentaires
Analyser la complétude du dossier = <b>12 Parfois et souvent</b>					<b>Manque de</b>
Instruire la demande d'allocation dans les cas de rejet/reprise = <b>12 parfois et souvent</b>					<b>Formation adaptée</b>
Répondre aux questions d'indemnisation = <b>13 souvent et très souvent</b>					<b>Problèmes sur ALADIN</b>
Définir un profil professionnel = <b>14 jamais</b>					
Identifier des freins et contraintes à l'emploi = <b>15 jamais et parfois</b>					<b>Mais PB du TEMPS</b>
Evaluer l'adéquation profil / projet / marché = <b>16 jamais et parfois</b>					<b>Insuffisant</b>
Mettre en relation le demandeur d'emploi avec des employeurs = <b>12 jamais et parfois</b>					<b>Ce n'est plus possible</b>
Construire avec le demandeur d'emploi un plan d'actions partagé = <b>12j et p/4 S et TS</b>					<b>« plutôt imposé »</b>
Informier et conseiller sur les aides et mesures Pole Emploi = <b>12 J et P/4 S et TS</b>					<b>Manque de temps</b>
Prescrire des prestations = <b>13 J et P/2 S et TS</b>					<b>«Interdit »</b>

3.3. Avez-vous constaté que des questions débordaient du cadre des situations répertoriées de l'EID ?

Très souvent = 6     Souvent = 8     Parfois = 2     Jamais

3.4. Pensez-vous que votre formation a été suffisante ?

Oui = 1     Non = 16

Pourquoi ?

- formation inadaptée, insuffisante, mal préparée ; DPC peu abordées, beaucoup de situations particulières, le contenu n'est pas adapté à la mise en place sur le terrain, Manque de connaissances sur la gestion des droits, sur Aladin, pas assez d'études de cas sur informatique, trop de théorie sur les sujets indemnisation, sur la liquidation le système plante, en formation on étudie des cas simples



or dans la réalité, beaucoup de dossiers complexes, manque de manipulation sur AUDE, beaucoup d'anomalie et dysfonctionnements informatiques

#### 4. APPUI

- 4.1. Pouvez-vous faire appel aisément à votre soutien (personnes ressources et tuteur) ?
- Très souvent = 11       Souvent = 3       Parfois =2     Jamais = 1
- 4.2. Le sollicitez-vous au cours de l'entretien EID ?
- Très souvent = 5     Souvent = 10       Parfois = 3     Jamais = 1
- 4.3. Cela a-t-il allongé la durée de l'entretien ?
- Très souvent = 5     Souvent = 9       Parfois =3     Jamais (ne se prononcent pas =2)
- 4.4. Etes-vous satisfait de l'aide apportée par l'appui ?
- Très souvent = 8     Souvent = 9       Parfois       Jamais
- 4.5. Sur quelle (s) séquence(s) de l'entretien sollicitez-vous le plus souvent l'intervention de la personne ressource ? - documents à fournir, les droits ARE, les écrans Aladin, **l'indemnisation (= 5)**, la recevabilité de la DAL, **l'inscription et les DPC (= 7)**, l'habilitation pour le changement de date (= 2), la complétude de la DAL, AUDE, **cas particuliers (= 3)**, **quand le système informatique ne permet pas l'accès à la liquidation**
- 4.6. En cas de doute :
- Vous renvoyez au back office ? = 7
- Vous sollicitez l'aide d'un tuteur ? = 14**
- Vous ignorez la question ?
- Autre ?
- 4.7. Autre précision sur l'item APPUI que vous souhaitez rajouter :
- pas de ressources identifiées et collègues en permanence en production, il faut « déranger » sans cesse pour être aidé et cette situation est pesante pour tous au quotidien**

## 5. RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

5.1. En comparaison avec l'IDE-PPAE, pensez-vous que le **service apporté par l'EID au demandeur est de qualité** :

Très supérieure    Supérieure =1    **Inférieure = 8**    Très inférieure = 8

Pourquoi ? **On n'a plus de temps pour répondre aux questions placement ; je bacle le PPAE, je manque d'information sur l'indemnisation ; les DE ne partent plus avec leur notification d'ouverture de droits et le service au placement est devenu minimaliste ; on fait de l'inscription administrative ; pas d'écoute du DE ; le calcul de l'allocation est différé ; on manque de clarté dans l'objectif de l'entretien ; aucune prise en compte des besoins réels du DE concernant sa démarche de recherche. Pas de propositions concrètes à part des offres ou atelier parfois si peu adaptés**

5.2. Vous sentez-vous en confiance pour réaliser l'EID ?

Très souvent = 2    **Souvent = 6**    Parfois = 3    Jamais = 5    Non concerné

5.3. Pensez-vous avoir les compétences pour réaliser l'EID ?

Oui = 3    **Oui en partie = 3**    Non = 7    Ne se prononce pas = 1  
« **Oui si on se contente du service minimum** »

5.4. Vous sentez-vous en capacité d'acquérir ces compétences ?

Oui = 14    Non    Ne se prononce pas = 2  
**Oui si formation adaptée, si d'autres formations, si la motivation est là, oui mais je n'y trouve aucun intérêt**

5.5. Avez-vous un sentiment de perte de crédibilité face au demandeur d'emploi ?

**Très souvent = 4**    Souvent = 4    Parfois = 8    Jamais = 1

5.6. La mise en place de l'EID génère-t-elle du stress supplémentaire ?

**Très souvent = 9**    Souvent = 4    Parfois = 4    Jamais

5.7. L'EID génère-t-il des tensions accrues

- Avec le demandeur d'emploi      1  Très souvent   2  Souvent   **11  Parfois**   3  Jamais
- Entre collègues de métiers différents       Très souvent   1  Souvent   **9  Parfois**   6  Jamais
- Avec la hiérarchie       Très souvent   **5  Souvent**   8  Parfois   4  Jamais

Précisions / commentaires / exemples de situation de tension :

**Le surbooking de L'EID, 7 convo pour 5 conseillers ; on fait de l'EID en ARC, AA et SE ; la durée de l'entretien est trop courte ; beaucoup de tension nerveuse ; on n'en peut plus ; on n'a pas le temps de faire notre travail et on nous en demande toujours plus ; la hiérarchie ne comprend pas que le système des cascades est inadapté que ça ne correspond pas à une posture normale quand**

on travaille avec des gens et que l'on veut aider ; la hiérarchie pense qu'on est au top alors qu'on manque de connaissances sur l'indemnisation, ne comprend pas nos questions, tensions au sujet du planning. ; La tension on se la met car on a peur de ne pas y arriver en temps et en qualité. ; c'est le conseiller qui supporte toute la tension et fait des efforts pour éviter un accroissement de cette tension entre lui et le demandeur d'emploi, entre lui et ses collègues. La hiérarchie fait tout pour calmer cette tension en donnant l'impression d'être à l'écoute des difficultés des conseillers sans pour autant donner de solutions concrètes pour supporter cette situation.

5.8. Parmi les risques notamment repérés par l'expertise du cabinet SECAFI, dans lesquels vous retrouvez-vous ?

Plusieurs réponses possibles.

	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent	Commentaires
Isolement	4	9	2	2	
Sentiment d'image négative à l'extérieur	1	5	4	7	
Sentiment de manque de reconnaissance	2	4	6	5	
Perte du sens du travail		3	5	6	
Perte du sentiment d'utilité	1	6	5	5	
Faux détachement		5	5	5	
Sentiment du défaut de maîtrise		6	5	4	
Sentiment de pression hiérarchique	1	4	7	4	
Sentiment de déni de la difficulté par la hiérarchie	2	5	2	7	
Inquiétude par rapport au métier d'origine		4	4	9	
Sentiment de dévoiement de la mission de service au public		4	5	7	
Incertitude quant aux perspectives d'avenir	1	3	4	9	

## 6. AUTRES RENSEIGNEMENTS

6.1. Quelle est la taille de votre agence ?

0 à 10

11 à 20 = 3

21 à 30 = 5

31 à 40 = 5

plus de 41 = 4

6.2. Combien de conseillers pratiquent l'EID dans votre agence ?

6.3. Etes-vous issu(e)  du conseil à l'emploi =17

de l'indemnisation

6.4. Pratiquez-vous l'EID ?

oui

non

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION