



Ordre, contre ordre et désordre

L'EDO

Ordre et contre ordre

Fin 2024, nous partons toutes et tous en congés avec cette angoisse sourde de la mise en œuvre de la loi plein emploi à notre retour.



Nous avons passé ce dernier trimestre à courir d'une formation à l'autre, à visionner des e-learning les jeudi après-midi et à essayer de comprendre le processus fou des inscriptions à compter du 1^{er} janvier 2025.

Retour des congés, contre ordre : l'inscription automatique des ARSA est reportée. OUF ! Une source d'anxiété en moins et pour autant...

L'EDO, aussi frustrant soit-il, est bien mis en place

Petit rappel : l'EDO c'est ce temps court et téléphonique qui doit nous permettre en s'appuyant sur un questionnaire défini d'orienter le nouvel inscrit vers le soi-disant bon interlocuteur.

Nous ne reviendrons pas sur le sentiment de déqualification lorsqu'un agent, parfois chevronné, se voit contraint de donner lecture d'un questionnaire en lieu et place d'un entretien de qualité comme son professionnalisme le lui permet.

Nous ne reviendrons pas sur le sentiment d'un 1^{er} contact « bâclé » que doit ressentir l'utilisateur. Un sentiment sans doute de non prise en compte de sa situation qui, nécessairement, est singulière.

L'EDO c'est donc le 1^{er} contact frustrant entre deux personnes amenées à devoir créer une alliance de travail efficace. Un bien mauvais ressenti pour une 1^{ère} rencontre.

Un outil bâclé

Dès ses 1^{ères} applications l'EDO se révèle bien peu abouti. De très nombreuses difficultés apparaissent :

- En cas de besoin d'un PRV en amont de l'EDO, l'utilisateur a la possibilité informatique de passer l'étape et donc de prendre son RDV EDO.

Le conseiller programmé d'EDO se retrouve à téléphoner à une personne identifiée mais non inscrite, sans possibilité, par téléphone, de vérifier si la situation de la personne permet l'inscription.

- Le questionnaire fait preuve d'une redondance assez irritante, qui plus est, par téléphone.
- A l'inscription d'un moins de 26 ans sans problématique sociale, le conseiller s'aperçoit en fin de questionnaire que l'orientation vers la mission locale est impossible. En effet, le formatage de l'outil impose d'avoir coché une difficulté sociale. Voici donc notre conseiller en train d'expliquer, bon an mal an, qu'il va falloir trouver une problématique sociale pour satisfaire l'outil et permettre l'orientation mission locale actée ensemble ! Par conséquent on observe déjà une explosion des portefeuilles AIJ dans certaines agences.
- A la fin d'un EDO, il est bienvenue d'inscrire la personne sur un atelier « France travail et vous » mais dans l'hypothèse d'une absence de disponibilité, l'outil génère une « démarche à effectuer » avec une échéance automatique. Le conseiller n'a pas la main dans ODD pour supprimer cette démarche !

L'EDO serait, à ce jour, une simple étape visant à nourrir l'IA sensée procéder demain à l'orientation de nos usagers. Il est juste de s'interroger sur ce que produira demain cette IA si mal nourrie !



La perte de sens est un risque socio-organisationnel important pour les agents. Rappelons que cette nouveauté devait nous permettre de gagner en efficacité et était l'un des arguments de la baisse des effectifs annoncée !

A la CGT, nous revendiquons notamment :

- l'abrogation de la loi Plein Emploi
- l'augmentation des effectifs
- la titularisation des collègues en contrat précaire