

Modes d'Emplois

Journal du Syndicat National Unitaire de l'ANPE

Fédération Syndicale Unitaire

AU SOMMAIRE DU N° 28

À L'AGENCE :

- Vers la fusion à marche forcée, p. 1 et 3
- « Ma ligne d'écoute », p.3
- Interviews Assedic, p.4
- 3949 : Allo? ..., p.5
- Étude d'un territoire Assedic, p.5
- Le référent unique..., p.6

ACTUALITÉ :

- Le RSA en questions, p.2
- Rapport moral du président de l'ADASA, p.7
- Délocalisation de la statistique publique, p.7

LA RUBRIQUE À GUY YOTINE :

- Le courrier de Guy Yotine, p.6

Cahier central, p. 9 à 16

La crise financière :
comprendre et voir plus clair



1/2 DANS LE MONDE

2/3 À L'AGENCE :

- La part des femmes à l'ANPE en 2007, p.5

POINT DE VUE :

- EDVIGE, p.6

UN LIVRE :

- Notre usine est un roman, p.7

SILHOUETTE :

- Catherine, formatrice..., p.8



© Maïwenn Madec

SE METTRE EN MOUVEMENT

Juin 2001. Déjà plus de sept ans, une petite bête curieuse surgissait dans le champ social de l'Agence : Modes d'Emplois. Un journal, une ambition, un nouveau syndicat. Il a fait son chemin, porteur de nos reculs, de nos défaites (il faut les nommer aussi), de quelques victoires (trop peu) mais surtout de la vie du service public, du poult, des mouvements de cœur du personnel... et de la richesse de notre vie professionnelle. Pas trop dogmatique, syndical mais ouvert sur le monde et nos combats contre toutes les injustices.

Pour ce dernier numéro, même si, il va vivre une métamorphose, une transcendance, on est servi.

Dans ce machin siglé « nouvelle institution » et désormais estampillé « Pôle Emploi », à l'heure où nous écrivons, les choses sont en train de changer. C'est une vraie bonne nouvelle puisqu'enfin un mouvement social est inscrit pour le 1^{er} décembre à l'appel de tous les syndicats de l'ANPE.

Jusqu'à présent le gouvernement et Charpy pensaient que tout allait bien... La construction bureaucratique et technocratique faisait son trou : réunion de Conseil d'Administration, nomination des délégués régionaux, budget, dialogues de performance.

La crise économique arrive avec ses 40^{es} rugissants. Qu'à cela ne tienne, l'omni président décide d'accélérer encore plus et on passe du saut qualitatif au saut compulsif !

Le facteur personnel, agents publics ou salariés Assedic, n'avait qu'à se plier et courber l'échine un peu plus. Quantité négligeable.

Et bien c'est raté. L'angoisse peut se transformer en colère, en révolte, en combativité. Autour de quatre thèmes cristallisant nos sentiments profonds – augmentation des salaires tout de suite, effectifs supplémentaires, améliorations des conditions de travail, refus de la fusion à marche forcée – nous allons nous mettre en mouvement. Notre destin est entre nos mains, et faire surgir le personnel pour entraver cette soi-disant mécanique bien huilée, est une occasion trop belle pour la refuser.

Vers la fusion à marche forcée

Plus on approche de la date fatidique de la création officielle de Pôle Emploi selon les objectifs gouvernementaux, le 1^{er} janvier, plus l'inquiétude, jusqu'à l'angoisse, monte dans les personnels.

Il ne s'agit pas d'un débat traversant les réseaux sur la nature de la fusion et de ses fondements, mais l'expression d'un sentiment de refus devant la matérialisation concrète du projet gouvernemental. Pas de retour critique – bien au contraire – sur les raisons de notre lutte contre le projet sarkozyste mais dans la phase actuelle, nous voulons tenir notre place.

Un malaise profond

Autour de questions concrètes formulées par le personnel concernant son avenir ou dans les actes de résistance face aux mises en œuvre précises du déploiement de la fusion, un nouveau paysage interne se dessine. Le malaise est très profond et il s'exprime dans les interpellations directes des différents niveaux hiérarchiques : qu'est-ce que je vais devenir demain, où vais-je travailler, dans quelles conditions ? Quel sera mon métier, comment va-t-il évoluer ?

À ces questions précises, les directeurs d'agence, les directeurs départementaux sont incapables de répondre ; les seuls qui semblent être impliqués et distinguer certains éléments sur la fusion et ses rythmes sont la poignée de directeurs régionaux. Les groupes de travail

nationaux mis en place autour de Charpy travaillent dans le secret. C'est le règne de l'opacité, et certains responsables régionaux compensent leur probable manque d'information par des attitudes très autoritaires et méprisantes cherchant à transformer les structures de Pôle Emploi en cours de caserne.

D'un mode accéléré en mode compulsif

Le gouvernement pour l'instant et l'omni président n'ont annoncé aucune mesure sérieuse concernant un plan emploi « adapté » à la crise. Mais on sent que la direction est soumise à des pressions multiples très fortes et nous savons que la construction de Pôle Emploi est présentée comme une des réformes emblématiques du gouvernement. Alors nous allons

probablement passer dans un mode accéléré, voire compulsif, par rapport aux échéanciers initialement programmés.

La traduction en termes de concrétisations directes va être ressentie durement par les personnels. On peut prévoir dès aujourd'hui une précipitation dans le remodelage du réseau immobilier, dans la mise en place des guichets uniques et des sites fusionnés, de même les entretiens uniques et les référents uniques vont être programmés beaucoup plus rapidement. L'essentiel pour le gouvernement est l'effet d'affichage.

Les changements déjà à l'œuvre

Les personnels perçoivent désormais autour de plusieurs éléments structurants ... / suite en p. 3



Le RSA en questions

Le RSA, encouragera-t-il, les employeurs à proposer des emplois à temps partiel ?

Le risque existe. Certains emplois à temps très partiel qui ne trouvent pas preneurs aujourd'hui, pourraient bien, demain, être pourvus, car un complément de revenu social sera versé à ceux qui les occuperont. Non seulement les salariés seront plus enclins à les accepter, mais ils seront contraints de le faire. Dans la nouvelle logique de droits et de devoirs, il y aura davantage de pression sur les candidats pour qu'ils acceptent ces emplois qui ne leur permettent pas de sortir de la pauvreté. L'État est déjà complice de cela puisqu'il incite, par des déductions fiscales et des baisses de cotisations sociales, à multiplier ces emplois. Deux secteurs d'activité sont très exposés : les services à domicile (où la durée de travail hebdomadaire moyenne est de huit heures) et l'hôtellerie-restauration.

Les emplois au SMIC bénéficient de forts allègements de cotisations et les employeurs sont tentés de ne pas augmenter les salaires pour ne pas perdre ces avantages. Ce mécanisme pervers risque donc de s'accroître. Ce type de dispositif n'est en effet pas de nature à inciter les entreprises à distribuer leurs gains de productivité sous forme d'augmentations de salaire, laissant à l'État la charge de régler seul le problème du pouvoir d'achat des salariés.

Le RSA, peut-il avoir un rôle incitatif ?

Les freins au retour à l'emploi sont très peu monétaires. Ils sont bien davantage liés aux problèmes de mobilité, de santé ou de garde d'enfant. La dynamique ne sera enclenchée que si l'État et les partenaires sociaux font un très gros effort de formation et de soutien envers les personnes les plus en difficulté, qui sont aujourd'hui complètement laissées à l'abandon.

L'absence, dans le projet de loi RSA, d'obligations pour les employeurs est une lacune. Il faut obliger les branches à ouvrir des négociations sur les bas salaires et la réduction des emplois à temps partiel. Il faut aussi imposer une évaluation annuelle de la réforme pour vérifier que les emplois précaires ne se multiplient.

Le financement du RSA

L'annonce faite par le président de la République de financer le revenu de solidarité active par un prélèvement de 1,1 % sur les revenus du capital, a été saluée comme une mesure juste et efficace. Or, le bouclier fiscal exonère une nouvelle fois les plus hauts revenus de la solidarité envers les plus démunis. Elle rend le prélèvement carrément dégressif : plus on est riche, moins on contribue. La création dudit bouclier fiscal avait déjà abouti à la suppression de l'ISF pour les très hauts revenus, ISF dont on oublie qu'il avait à l'origine été créé pour financer le RMI. Le financement du RSA pèsera donc sur les classes moyennes et les petits épargnants, dont le pouvoir d'achat est particulièrement entamé dans la période actuelle.

Le RSA, mise sous tutelle des pauvres ?

La France compte déjà 1,75 million de travailleurs pauvres. Les futurs allocataires du RSA seront inscrits sur les listes des demandeurs d'emploi et seront soumis à la même obligation de répondre aux « offres raisonnables d'emploi ».

Tout comme les mesures prises pour sanctionner les chômeurs refusant les « offres raisonnables d'emploi », le RSA sous-entend que les chômeurs et les exclus font rationnellement le choix de ne pas travailler parce que l'écart entre le revenu du travail et l'allocation versée est trop faible.

Ces mesures font écho à la vieille et controversée théorie libérale du chômage volontaire. Or cette

théorie est contredite par les enquêtes faites sur des cohortes d'allocataires du RMI qui indiquent qu'ils choisissent l'emploi dès que l'occasion se présente, même si l'écart entre le RMI et le revenu procuré est faible.

En réalité, le chômage est le résultat de l'insuffisance d'emplois créés par une économie libérale à bout de souffle. Il y a aujourd'hui 2,5 millions de chômeurs de catégories 1 à 3 au sens de l'ANPE (immédiatement disponibles et demandeurs d'emploi à durée indéterminée ou non, à temps complet ou partiel) prêts à travailler aux conditions du marché, alors que ne prévalent que 290 000 emplois vacants.

Le RSA, instrument de lutte contre la précarité ?

La France compte déjà 1,75 million de travailleurs pauvres. Le RSA concernera un nombre restreint de personnes (100 000), ceux qui auront la chance de rencontrer un emploi précaire. Le dispositif exclut les véritables exclus, ceux qui ne sont pas en état de reprendre un emploi et dont les allocations ne seront pas revalorisées. À cet égard, le RSA n'est en aucun cas un instrument de lutte contre l'extrême pauvreté. La somme de 1,5 milliard d'euros, prévue pour le financement du RSA, exonère l'État et les partenaires sociaux co-gestionnaires de la revalorisation et de l'augmentation des minima sociaux. ■

Cati Madec

Pas cher et sur mesure, le nouveau contrat AUTO PASS de Marc a tout pour être compétitif

VOTRE DEVIS EN QUELQUES CLICS SUR GMF.FR

Renseignez-vous au 0 820 809 809 (0,12 € TTC/mn), dans votre agence GMF ou sur www.gmf.fr

Assurément gagnant avec la GMF

La Garantie Mutuelle des Fonctionnaires et employés de l'État et des services publics et assimilés. Société d'assurance mutuelle. Entreprise régie par le Code des assurances - 41930 Délices cedex 9 et ses filiales GMF Assurances et la Savoyarde.



la réalité de la fusion, et cela change assez profondément la donne interne. Par exemple le déploiement actuel des plateformes de service téléphonique fait toucher du doigt concrètement quelques questions essentielles.

C'est un nouveau mode de relations aux usagers qui se dessine avec des conséquences néfastes ; les usagers sont tenus à distance du contact direct avec les services. La proximité, l'accueil, forces du service public, s'éloignent de plus en plus. On fabrique des labyrinthes dans lesquels les chômeurs se perdent, avec des effets coercitifs et d'évaporation sur les statistiques. Le délégué général sur un autre terrain a décidé d'imposer la poly compétence en revenant totalement sur son discours précédent.

Une image dévalorisée des métiers

Antérieurement il s'en tenait à une séparation des métiers où une expertise emploi et une expertise indemnisation restaient séparées. Pressé par le contexte ou les injonctions gouvernementales, désormais autour du concept de référent unique, il veut

imposer une poly compétence déqualifiante et bâclée. Les formations professionnelles « d'élargissement » des qualifications se résument à une poignée de jours alors que de part et d'autre des institutions initiales elles se comptaient en minimum de demi-année ou d'année. La réalité d'une véritable expertise professionnelle se constituant en plusieurs années après la formation professionnelle initiale.

Le vécu par les personnels est terrible, car on lui renvoie une image extrêmement dévalorisée de ses métiers, on le fragilise personnellement dans le contact avec les usagers. Les demandeurs étant par ailleurs insatisfaits d'un service rendu au rabais. Les questions d'indemnisation (durée, conditions d'ouverture, montant) exigent des réponses précises et compétentes. Les entretiens intégrant l'expérience professionnelle, les parcours de vie et la recherche professionnelle sont essentiels avec des conséquences particulièrement fortes dans le cadre de « l'offre raisonnable d'emploi » notamment.

Cristalliser les résistances et donner des perspectives

Au travers de ces éléments concrets, on passe du sentiment qu'il est difficile de s'opposer frontalement à la fusion, la bloquant à la nécessaire résistance face à sa mise en œuvre.

Notre rôle de syndicat est essentiel pour cristalliser les résistances qui se déploient et donner des perspectives. Le climat de peur, de confusion, d'autoritarisme doit être repoussé. Les fondamentaux du syndicalisme reviennent en force. L'affluence aux réunions

d'informations syndicales est là pour en témoigner. Il ne sert à rien de baisser la tête et d'attendre. Le temps est venu (revenu) de se saisir des syndicats comme d'outils de défense individuelle et collective à tous les niveaux. La qualité et le renouveau des expressions des cadres syndiqués sont d'autres indices que le climat change.

De plus en plus, dans les débats et réunions du personnel, on entend : « qu'est-ce qu'attendent les organisations syndicales pour se mettre d'accord et agir ? »

Car beaucoup ont compris que le petit jeu de la concurrence et des divisions entre Assedic et ANPE ne sert que le gouvernement et la direction. Dès aujourd'hui nous subissons les mêmes politiques, et avons les mêmes colères et espoirs.

Sans rapport de forces, nous sommes paralysés face aux initiatives, manœuvres de la direction. Il est grand temps de poser nos exigences et de débattre entre nous de la nécessité d'un mouvement collectif avant la fin de l'année. L'irruption de l'expression du personnel peut seule casser le petit jeu pré-programmé de la fusion. ■

Noël Daucé



“Ma ligne d'écoute”

La souffrance au travail encore et toujours!

Dévoilée par la presse, l'indécence du montant facturé pour le nom de la nouvelle institution a marqué l'esprit du personnel. La communication institutionnelle a été une fois de plus source d'interrogations et d'incompréhensions pour une part importante des agents car l'actualité quotidienne de tous à cette fin octobre est marquée par la dégradation des conditions de travail à l'Agence. Ce terme de « travail » n'a jamais aussi bien porté son nom étymologique de « tripalium » (torture), à l'image des conclusions du bilan qualitatif des appels sur « Ma ligne d'écoute ».



Le risque social majeur, aujourd'hui

Comme le résume Pierre-Eric Sutter, directeur associé de SRM Consulting au journal Le Monde, dans un dossier RH de septembre 2008 sur les relations sociales et les risques psychosociaux : « le risque social aujourd'hui, ce n'est plus le blocage du travail par les travailleurs, mais le blocage des travailleurs par le travail ». Avec pour corollaire une perte de sens, de plaisir, de repères, et au bout, des relations sociales détériorées.

Selon nous, l'Agence en est aujourd'hui à ce stade, dans la mesure où les relations sociales sont en détérioration constante. Les instances représentatives (CCPR, CRHS-CT, CCPN et CNHS-CT) en sont le reflet depuis la marche forcée que l'Établissement impose vers la fusion.

La première préoccupation des salariés

L'enquête IFOP auprès de 300 DRH représentatifs d'entreprises françaises de plus de 250 salariés pour l'AGSE (Association pour la Gestion de la Santé en Entreprise) et les groupes de protection sociale Médéric et Malakoff montrent que, pour 46 % des DRH, il y a « absence d'expertise en interne pour mener des projets de prévention du mal-être en entreprise ». 45 % de cet échantillonnage estime avoir une connaissance insuffisante des solutions

disponibles, voire pour 37 % une absence de solution reconnue comme efficace. Le rapport Nasse-Legeron, remis en avril 2008 au Ministère du Travail, est lui aussi éloquent sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux.

Les salariés, à 51 % en 2006 suivant l'ANACT (sondage 2007 ANACT-TNS-Sofrès auprès de 800 salariés), situent les conditions de travail comme importantes, en les classant en tête, même devant leur niveau de rémunération. Et d'où vient essentiellement leur insatisfaction ? Un manque de reconnaissance de leur travail, pour 46 % d'entre eux ; de valorisation en termes d'évolution professionnelle pour 61 % ; de l'absence de dialogue, d'écoute, soit tout ce qui donne du sens à son travail.

Dans ce dossier, le principal point noir hexagonal est la qualité des relations au travail. Selon différentes enquêtes, la France est dans les pays développés où les relations sont les moins bonnes ; défi crucial que doivent relever les entreprises en considérant leurs impératifs et l'aspiration des salariés à une meilleure qualité de vie au travail. Autrement dit, miser sur

l'humain et redécouvrir comme le dit le docteur Philippe Rodet que « le véritable capital de l'entreprise, c'est l'homme ».

L'humain : le véritable capital de l'entreprise

À l'ANPE, où l'activité de services est centrée sur l'humain, ce concept a une résonance flagrante. Notre capital, c'est bien l'Homme, puisque la finalité de nos métiers, jusqu'à aujourd'hui, est le placement et le conseil. Demain, on continuera cette démarche, mais en la dénaturant, et en renforçant une mission de contrôle. Si l'on se targue en externe de cette notion d'humain, qu'en est-il en interne ? Le capital humain de l'Établissement est de plus en plus mis à mal. Des éléments d'alerte apparaissent depuis de nombreuses années, à travers les bilans CRHS-CT des régions et nos différents bilans CNHS-CT. Les élus du personnel le disent et le redisent depuis une bonne dizaine d'années !

La dictature de l'immédiat

L'Établissement marque cependant une méfiance face à ces constats. La mise en œuvre de l'OCT (Observatoire des Conditions de Travail) au début des années 2000 a été une réponse à une urgence sociale grandissante. La reprise des « travaux » des l'OCT, en les aménageant, répond une fois de plus à vouloir se doter d'un emplâtre sur une jambe de bois. Pourquoi ? Aucune anticipation marquée n'a été faite :

- les rythmes de travail s'intensifient et frisent même parfois l'inférieur. Dans l'enfermement des plages dites de temps autonome, le conseiller n'a même plus la main sur ses rendez-vous avec l'utilisation de Rendez-Vous Agence et des intermédiaires organisationnels comme les plates-formes téléphoniques.
- les individus sont gérés comme des coûts (les flux, les flux tendus, les ratios équivalents-temps-plein, les CDD, les tempos, etc)
- le management est hélas conduit à devenir contre-productif en produisant à longueur de journée des outils de contrôle, de budgétisation du temps et en faisant du reporting.

Comme le souligne Anne Dousset, consultante, dans son ouvrage « Management à contresens » (éditions Eyrolles), « on est face à une sorte de dictature de l'immédiat ». L'Établissement ANPE est tout à fait dans cette spirale. Le calendrier de la fusion témoigne entièrement de cette notion d'exigence impérieuse, encore accentuée par l'interventionnisme du chef de l'État.

Inutile de nous laisser croire qu'il n'y a pas de marge de manœuvre, c'est totalement faux ! Certains projets, à la main organisationnelle de l'Établissement, pourraient être posés dans le temps, l'espace et la transparence. Concernant les conditions de travail c'est ce que nous exigeons en tant qu'élus SNU du personnel. ■

les élus SNU du CNHSCT

Interviews

de responsables et de futurs collègues aux Assedic

Nous sommes allées à la rencontre de nos futur(e)s collègues des Assedic du Territoire de l'Ouest Francilien afin d'échanger sur la fusion, nos cultures respectives et notre manière d'appréhender l'avenir. Voici le compte rendu de notre entrevue avec quatre Directeurs d'antenne Assedic et des agents.

Du côté du management: la convergence...

1^{er} Responsable: une femme, 30 ans d'Assedic, 1^{er} métier «le conseil» pendant 10 ans.

C'est la 4^e convergence pour eux. Ils sont donc habitués au changement. «Il ne faut pas avoir peur», «on va travailler ensemble». «L'important c'est d'être en capacité d'anticiper le changement». Oui mais nous pensons que le problème, c'est que le changement n'est pas conduit... Elle sait que dans 2 mois, c'est structure commune avec 2 Responsables, 1 adjoint au dale + coordinateur, 1 référent technique par agence, des Aep + Chargés de projet + conseiller référent et les agents des 2 structures. Un petit côté que le meilleur gagne... «On ne va quand même pas scier la branche sur laquelle on est assis».

Le côté «conseiller/payeur» est plutôt perçu comme un développement de compétences. La mobilité fait partie de leur attribution. Une mobilité se fait par passage de tests + entretien avec le responsable d'antenne. La décision finale appartient au responsable et au N + 1 (Nous lui opposons le système paritaire des CPL, et le passage de concours en amont pour tous les recrutés).

Technicité, implication, productivité

Le contrôle qualité d'après la norme 9001 est en vigueur. Un liquidateur doit traiter 15 dossiers par jour. «Il est normal que celui qui en fait 30 gagne plus d'argent». Taux de la qualité en liquidation dans son antenne: 92%. En local, il y a des relais qui sont référents sur un dossier et chargés d'informer sur ce sujet. Implication = meilleure productivité.

Une politique de ressources humaines avec un entretien annuel et un plan de développement de compétences par rapport à l'objectif professionnel fixé. Un EPA (Entretien Personnalisé Annuel) avec balayage des objectifs réalisés. Si productivité, augmentation au pourcentage. «Vous êtes augmentés tous les ans vous, c'est ça?» nous demande-t-elle. Non, tous les deux ans...

Notre avis: «Quand l'argent rencontre l'emploi»

Plutôt de la méfiance et de la vigilance que de la peur face à cette fusion très mal menée dans ce contexte de crise financière. Le chômage vient d'augmenter de plus de 2,2% au mois d'août avec 41 300 demandeurs d'emploi supplémentaires auxquels s'ajoutent les 8000 nouveaux inscrits de septembre. Sans compter les 300 000 à 400 000 inscrits RSA et les seniors qui vont perdre leur dispense de recherche d'emploi.

À ce propos, je lui demande si elle a des consignes quant à la délivrance des dispenses de recherche d'emploi. Elle me répond que non, elles sont toujours en application. Il faut cependant faire attention à ne pas toujours dispenser, puisque pour information un dispensé d'emploi ne peut bénéficier de l'ACCRES en cas de création d'entreprise, ni d'aide à la mobilité. Distinguer celui qui a les Assedic jusqu'à sa retraite

et celui qui va tomber en ASS par la suite... D'ici à ce qu'il y ait de la discrimination entre les demandeurs indemnisés et non indemnisés... Nous rappelons les valeurs du service public dont l'égalité de traitement... Affaire à suivre de très près. Pas question qu'il y ait deux poids et deux mesures.

2^e responsable d'agence déjà en guichet unique

L'idée d'échanger lui paraît intéressante.

3^e responsable d'agence:

Un peu débordée (elle n'a que 50% des effectifs aujourd'hui... Dur!). Au vu de la fusion il est important que ça se passe en toute cordialité, de «bonne grâce», nous nous étonnons de cette expression et nous tombons d'accord sur «en bonne intelligence», avant de prendre congé...

4^e responsable d'agence

«Surbooké», il nous fait bien patienter 15-20 minutes avant de nous accorder un entretien dans son bureau. Les agents sont en horaire variable et terminent entre 16h30 et 17h45. Il est 17 heures. Il nous propose

et se mobiliser contre cette fusion. Eux aussi, ils ont peur: peur de voir disparaître leur institution (50 ans d'existence), peur de perdre leur métier, leurs représentants, leurs acquis. «Tout est remis en cause, on n'a pas le choix». «Qu'est-ce qu'on va devenir?». Des informations contradictoires, des bruits... Certains sont attentistes: «bah, on verra bien, il faut voir...». D'autres défaitistes, un peu hargneux: «C'est trop tard maintenant!». Nombre d'entre eux sont fatigués: «Ce boulot est tellement prenant que l'on n'arrive plus à prendre du recul sur la qualité de notre travail», «on est devenu des opérateurs de saisie». D'autres, interrogateurs, en demandent: «Qu'est-ce que vous êtes prêts à faire pour défendre vos acquis?».

Notre avis: Des avis partagés face à un flou artistique

Ce flou est orchestré et entretenu par les directions respectives. Pas ou peu d'information dont les plus importantes, données a posteriori dans les instances respectives des deux entités. Mépris du personnel, négligence du facteur humain. L'exaspération va croissante tant aux Assedic qu'à l'ANPE. On cherche

une mise sous pression déjà à l'œuvre actuellement dans nos agences locales. Cette logique de travailler plus pour gagner plus atteint ses limites, dès lors que des agents Assedic qui travaillent toujours autant, voire plus peuvent rester des années sans être augmentés, ce qui ne va pas sans générer de la souffrance.

Rentabilité, rendement sont les mots récurrents des discours des responsables territoriaux et départementaux qui ont pour certains déjà commencé à faire la tournée des agences en binôme, lancés dans une opération de serrage de mains individuel, avec un soudain intérêt pour ce que nous faisons. Notre métier, c'est l'emploi et ça l'a toujours été...

«L'individualisation des performances génère de la souffrance». Valérie Langevin, psychologue du travail à l'INRS indique que les méthodes de gestion des ressources humaines qui tendent à individualiser les performances et les critères d'évaluation de ces performances peuvent effectivement engendrer de la souffrance, notamment si elles se cumulent avec d'autres contraintes de travail.

Avec nos portefeuilles à plus de 150 DE (plus de 200 dans certaines Ale), parfois à 20 minutes de réception imposée par personne (soit 12 demandeurs par demi-journée), après une demi-journée d'accueil avec réception et information de 60 à 100 personnes sans photocopieuse (en panne), ni rédac CV (en panne) et parfois sans téléphone (3949, saturé les jours d'affluence ou en panne), voilà les autres «contraintes» de travail qui nous exténuent.

Avec 15 à 20 personnes dans la file d'attente en permanence sur certains sites Assedic qui fonctionnent le plus souvent avec 2 agents dédiés à cette tâche, des temps d'entretien assez longs avec des réponses techniques détaillées dans une ambiance électrique (on parle d'argent), nous avons pu constater combien l'accueil aux Assedic est épuisant. Sans compter, les plateformes de service téléphoniques et des appels limités à 3 minutes et des temps de pause contrôlés (un agent nous confiait pleurer le soir quand elle rentrait chez elle).

Loin des discours médiatico-politiques et des effets d'annonce d'un gouvernement impuissant, la situation sur le terrain est des plus alarmantes. D'accord, tout ne va pas si mal aux Assedic, les objectifs sont le plus souvent tenus. Mais à quel prix? Et avec quelle considération du facteur humain? Force est de constater qu'aucune conduite de changement digne de ce nom n'est à l'œuvre que ce soit aux Assedic ou à l'ANPE; À nous d'être suffisamment vigilants et réactifs pour continuer à lutter au quotidien pour nos salaires, nos conditions de travail, et nos effectifs afin d'être en capacité de nous mobiliser rapidement et massivement. Notre nombre est notre force. Ne l'oublions pas. ■

Isabelle Tessier

Non, tout ne va pas si bien tout n'est pas si rose.

une salle de réunion pour les attendre ou le bureau en face de la pointeuse. Nous préférons attendre dehors. «Vous ne pourrez pas dire que je ne vous l'aurai pas proposé». Mais nous ne dirons rien...

En conclusion

4 formes «d'intelligence managériale»: communicante, ouverte, fermée, normative. Faites vos jeux, rien ne va plus... Tout est donc une question de personne. Un mode de gestion des ressources humaines à étudier et surveiller de très près. «Rien ne se fait sans organisation, mais rien ne se fait sans les hommes», cette phrase de l'Éditorial du rapport social 2007 souligne l'importance du facteur humain, prioritaire sur l'organisation, ce que semblent oublier nos directions le plus souvent. Dommage...

Du côté de la base: des divergences

Nous avons aussi rencontré les salariés Assedic, leur demandant leur avis sur cette fusion que l'on nous impose. Ils ont été, rappelons-le, 75% à faire grève

à renforcer le maillage, sans tenir compte des maillons, ce qui de notre point de vue est une erreur.

Non, tout ne va pas si bien, tout n'est pas si rose.

Le rapport de l'IGAS ne tient pas compte des précaires qui représentent pour l'agence 25% de l'effectif. Si chacune des deux entités fonctionne déjà à flux tendu dans ces conditions-là, que va-t-il se passer après la date prévue de fusion?

D'autre part, le décret sur les «droits et devoirs du demandeur d'emploi» qui renforce les sanctions et diminue les possibilités de recours, combiné avec l'augmentation des radiations, peut donner lieu à des «débordements» plus particulièrement dans les zones sensibles comme leur nom l'indique.

La culture des objectifs et du résultat, c'est: «everything is under control». On sent «la mise sous tension» dont il est fait état dans le rapport de l'IGAS déjà bien amorcée, qui peut laisser supposer

Le courrier de Guy Yotine

En raison d'un emploi du temps surchargé, et du dégraissage du Pôle Appui de Modes d'Emplois, je ne peux répondre à tous ceux qui ont la bonté de m'écrire. J'ai donc décidé de publier quelques-unes des questions les plus significatives, qui reflètent les sujets de préoccupation les plus divers.

De Georges, assistant de gestion, pôle appui de l'ALE de Trifouillis les Oies.

"Bien cher Guy,

Est-il encore possible de passer le concours interne de prospecteur-placier?"

Oui, bien entendu. Vérifie quand même les débouchés... À bientôt sur nos lignes.

De Caroline, conseillère équipe tours de passe-passe à la DG.

"Monsieur Yotine,

Comment seront élaborées les statistiques du chômage en 2009?"

Excellente question, puisque les méthodes utilisées vont changer. Le ministère de l'économie s'adapte à la mondialisation. À la naissance de "Pôle Emploi", ce seront des Chinois à bas prix, qui feront les comptes, armés de leurs bouliers. Ils seront enfermés dans les caves de la nouvelle DG, et nourris avec 2 bols de riz par vacation de 16 heures, SDF (samedis, dimanches et fêtes) compris. D'autres questions?

De Vanessa, Dale de Burnes les Sévères,

"Mon Guytounet,

Les mauvais chiffres de mon agence locale m'empêchent de dormir. Que faire?"

Facile! Tu informes ton DDA que tes objectifs 2008 sont d'ores et déjà plombés. Et qu'ils vont entraîner dans leur chute toute la DDA, qui aura ainsi, les plus mauvais résultats de toute la DRA.

Soulagé de cet aveu, tu retrouveras rapidement le sommeil. Et c'est ton DDA qui perdra le sien. Ne me remercie pas.

De Tania, conseillère équipe services aux cas désespérés

"Cher M. Yotine,

C'est mon AEP. Il est beau et je l'aime. Malheureusement, comme il est toujours plongé dans ses chiffres, il ne fait jamais attention à moi. Je n'ose lui avouer mon amour. Que faire pour qu'il me remarque?"

Rien, mais vraiment plus rien. Ton AEP devrait alors, très rapidement, te porter une grande attention. Bonjour chez toi.

De Kevin, conseiller recruté depuis un an, équipe "j'y crois dur comme fer".

"M. Guy Yotine,

Personne n'est capable de me dire ce qui va réellement changer avec Pôle Emploi. Je suis sûr que vous pouvez m'éclairer."

Merci de me faire confiance. C'est très simple. Les personnels vont bénéficier de massives augmentations de salaire, à condition, bien sûr, que les syndicats passésistes ne s'y opposent pas par un combat d'arrière-garde, perdu d'avance, face à une direction moderne, progressiste et soucieuse du bien-être des agents des ASSEDICS et de l'ANPE. Pour les clients demandeurs d'emploi, le nombre d'offres d'emploi durables et très bien rémunérées sera multiplié par dix dès le 2 janvier au matin, grâce à un décret signé de M^{me} Lagarde. Même chose pour les offres de formation. Chaque chômeur qui le demandera bénéficiera, dès 2009 d'une entrée immédiate dans la formation de son choix, gratuite et bien payée, avec un placement garanti à la sortie. Enfin, les employeurs se verront proposer des candidatures parfaitement adaptées à leurs besoins. Cerise sur le gâteau: le Père Noël, dont les esprits aigris doutent de l'existence, inaugurera en personne le siège social de Pôle Emploi le 24 décembre au soir. Soyez nombreux à participer à la fête!

Merci à toi, Kevin, de m'avoir posé cette question, qui me permet de dissiper les ragots et rumeurs les plus invraisemblables répandus complaisamment par les plus rétrogrades de nos collègues. Gageons que la direction saura s'en débarrasser! ■

Guy Yotine

Le référent unique

Un engrenage redoutable pour broyer nos métiers en quelques mois

Depuis le vote de la loi du 13 février 2008, la notion de référent unique, mise en exergue par Christine Lagarde dans tous les médias, a été un sujet constant de polémique. Craignant que ce concept n'ouvre la voie à une fusion rapide des métiers de l'indemnisation et du placement, le SNU-FSU ainsi que l'ensemble des autres syndicats ont interpellé Christian Charpy à de nombreuses reprises.

De février à août 2008, la réponse du DG fut la même, y compris dans les instances officielles du CCPN: « Ne vous inquiétez pas! Si le ministère de tutelle et le Président de la République lui-même affichent une mesure phare à destination de l'opinion publique, je sais bien, moi le DG de l'ANPE, que la fusion des métiers de l'indemnisation et du placement ne peut se réaliser en quelques mois. Les unités seront, certes, mixtes et polyvalentes, mais ce n'est pas le même salarié qui réalisera le conseil et la liquidation des droits »

Le revirement et l'accélération

Mais à partir d'août 2008, Christian Charpy prit résolument le contre-pied de ces vaines promesses. Peu importe finalement de savoir s'il nous a menti effrontément depuis le début, ou s'il a cédé à la formidable pression de l'Élysée pour accélérer encore d'avantage la fusion.

Avec une brutalité sidérante, le Délégué Général a décidé de transformer en quelques mois le cœur du métier de conseiller. C'est donc à marche forcée que les 22 000 conseillers de l'ANPE détenteurs d'un portefeuille et quelques 9 000 salariés des Assedic doivent devenir poly-compétents.

Pour éviter de gripper la machine, le Délégué Général a imaginé une montée en charge en deux paliers successifs. Jusqu'en septembre 2009, la mission du référent unique DE portera, pour l'essentiel, sur les activités de placement, incluant un premier niveau d'information sur l'indemnisation et plus particulièrement sur les dispositifs d'aides au retour à l'emploi servies par les Assedic. Elle n'intègre pas la liquidation et le traitement du dossier d'indemnisation du DE.

Ce n'est qu'à partir de septembre 2009 que les entretiens IDE et PPAE seront fusionnés, c'est-à-dire réalisés par une seule personne, indifféremment ex-ANPE ou ex-ASSEDIC.



Le degré zéro de la formation

Pour réaliser cette montée en charge gigantesque, Christian Charpy a imaginé un programme de formation dérisoire. Qui peut croire, raisonnablement, que les métiers de l'indemnisation et du conseil à l'emploi peuvent s'apprendre en 3 ou 7 jours? C'est tout bonnement une insulte aux professionnels en activité depuis de longues années.

De même, la mise en place de l'accueil unique dès le premier janvier 2009, avec pour seule préparation l'observation réciproque, est une gigantesque erreur pédagogique: c'est se faire le véhicule de toutes les approximations et interprétations abusives, qui, en se propageant de bouche à oreille sans recul théorique, risquent de dénaturer les réponses à apporter aux usagers.

Mettre un coup d'arrêt avant qu'il ne soit trop tard

Le SNU-FSU s'oppose absolument à cette mise en place, à marche forcée, du référent unique prétendument poly compétent. Non seulement nous persistons dans notre opposition au principe que la main qui conseille soit en même temps la main qui paye. Mais si, de plus, ce broyage des fonctions professionnelles se fait au prix d'une dégradation incroyable des conditions de travail, alors trop c'est trop!

Il faut mettre un coup d'arrêt à cet engrenage infernal. Par une mobilisation unitaire de tout le personnel, il est encore possible de sauver la substance de nos métiers. ■

Joseph Romand

POINT DE VUE

EDVIGE Le décret n° 2008-632 du 27 juin 2008 porte création d'un « traitement automatisé de données à caractère personnel ». En d'autres termes, un fichier. Cette affaire soulève un tollé général. Examinons les faits à la froide lueur de l'honnêteté la plus rationnellement objective...

Trois siècles de fichage

Les pouvoirs, quelques soient leur origine, monarchique, républicaine, ou leur orientation politique, ont toujours aimé nous mettre en fiche. L'invention de la police moderne est l'œuvre de Messieurs Fouché et Vidocq. Elle s'est immédiatement appuyée sur un fichier. Un autre pas de géant a été franchi en 1870 par Alphonse Bertillon, inventeur de l'anthropométrie. Il a découvert que l'on pouvait facilement mettre en fiche les individus en les identifiant par les points particuliers de leur apparence physique, dont les empreintes digitales. Le but étant de les retrouver aisément quand le besoin s'en faisait sentir. Qu'on se le dise, le fichage généralisé est une spécialité française qui a, depuis belle lurette, fait école à l'étranger.

Le progrès est en marche

Les RG n'ont pas toujours été à la hauteur. Il est utile de citer quelques-uns de leurs échecs retentissants: mai 1968, qu'ils n'ont pas vu venir, ou bien encore les grèves de 95. Sans compter la ridicule dissolution de l'assemblée nationale, en 1997 qui a vu le retour des socialistes, tout étonnés, au pouvoir. Dernièrement, le gouvernement a donc décidé de fusionner la DST (direction de la sûreté du territoire) avec les RG (renseignements généraux) pour se doter enfin d'une vraie bonne police chargée de surveiller les français: la direction centrale du renseignement intérieur (DCRI). Il fallait bien donner aux barbouzes de l'intérieur un outil performant. Ce sera EDVIGE.

EDVIGE, un fichier très spécial

Je ne me joindrai pas aux protestations contre ce nouveau fichier. J'attends que l'on proteste aussi énergiquement contre les réseaux informatiques qui, en utilisant adresse de courriel, adresse I.P. (Internet protocole), code de carte bancaire... se chargent tranquillement de nous espionner et de tout savoir sur nos vies, y compris dans leurs aspects les plus privés. On se doute que les services ad hoc ont mis au point des systèmes afin de recouper toutes ces informations sur les individus qui les intéressent et d'en faire leur miel.

Rions un peu!

En revanche, la double mission assignée à EDVIGE est très drôle. D'une part, il s'agit de fichier toute personne ayant eu, ayant ou envisageant d'avoir une responsabilité publique: syndicalistes, parlementaires, élus locaux, etc. Et de l'autre, tout ce qui ressemble de près ou de loin à un délinquant, un criminel avéré ou potentiel.

J'avoue que l'idée de mélanger ces deux catégories dans le même fichier me fait beaucoup rigoler. Quoique... Il est pertinent de se poser une question. Qui est le plus dangereux? Le gamin d'une quelconque banlieue z'en difficulté, dont le profil indique l'incendiaire de bus en puissance ou le sénateur cacochyme qui vote des deux pieds la création d'un fichier informatisé menaçant les libertés publiques? ■

Claude Cherblanc

TEFI

Délocalisation de la statistique publique : un coup de plus vers la casse des services publics

Les services de statistique publique (Insee et services statistiques des ministères) ont appris début septembre que leur tour était venu : le gouvernement a décidé leur déstructuration et leur délocalisation partielle à Metz. La mobilisation est intense, à la hauteur du choc. Casse du service public, mépris des personnels, atteinte à la qualité scientifique de leur travail et à la neutralité de l'information due au public dans une démocratie : le pire est à craindre, et se produira, en toute complicité, avec l'aide des directeurs associés étroitement à l'élaboration du scénario.

5 000 agents délocalisés

L'annonce début septembre de la création d'un pôle statistique public en Lorraine devant drainer 1 500 personnes en deux ans, a eu l'effet d'un coup de tonnerre sur les agents. Pourtant, les conseils de révision des politiques publiques avaient énuméré tout au long de l'année des mesures de fermeture, délocalisation, fusion de services de l'État. Au ministère du Travail, la délégation à l'emploi et à la formation professionnelle était passée du ministère du travail au ministère de l'économie. Les services déconcentrés étaient fusionnés dans l'improvisation, la direction des populations et migrations intégrées de force chez Hortefeux. Les décrets Mobilité et restructurations, le projet de loi sur la mobilité et les parcours professionnels en cours d'adoption, avaient créé en peu de temps les outils pour déplacer les agents en leur retirant toute possibilité de résistance (plus de trois refus de poste et c'est la mise en disponibilité sans solde). La circulaire Fillon du 25 juillet l'avait dit en plein cœur de l'été : ce sont 5 000 agents de l'administration centrale d'île-de-france qui seront délocalisés dans les zones touchées par les fermetures de tribunaux ou de caserne.

Les objectifs cachés de la délocalisation

C'est par une simple déclaration du Président de la République aux élus locaux que le projet de délo-

calisation des services statistiques a été rendu public, les directeurs concernés ou les organisations syndicales en étant informés souvent par un simple coup de fil. Ce projet de délocalisation ne vise en aucun cas l'intérêt de la statistique publique mais tend en gros à régler un certain nombre de problèmes :

- comment compenser les coupes sombres des cartes judiciaires et militaires qui frappent très durement certains territoires et risquent de les enfoncer dans le marasme sous prétexte de réaliser des économies !
- comment réduire encore le nombre d'emplois publics et accessoirement le nombre de mètres carrés occupés, comment mutualiser les moyens et gagner sur les frais de fonctionnement,
- comment mettre au pas des statisticiens qui dérangent et qui sortent des chiffres contraires sur tout : emploi, chômage, pouvoir d'achat, heures supplémentaires, croissance en baisse,
- comment nuire encore un peu plus au service public
- comment en finir avec le ministère du Travail,
- en gros comment modifier complètement le paysage, casser les réseaux, donner un coup de pied dans la fourmière.

Une mobilisation en marche

Toute la démarche entourant ce futur pôle statistique traduit cette hargne : non prise en compte

des projets existants, autoritarisme de la méthode, délais expéditifs : deux mois pour une pseudo consultation des acteurs de la statistique, censée fournir au gouvernement « les contours, l'organisation et la taille du projet ».

Projet dont il est difficile de penser qu'il aidera efficacement l'économie régionale, et dont le coût s'annonce déjà prohibitif pour les finances publiques. Une résistance s'organise. Des AG se multiplient, des comités de défense se mettent en place, des manifestations et des opérations de relations publiques partent en direction des élus, des chercheurs, des utilisateurs de statistiques, une pétition pourra bientôt être signée sur internet.

Un premier jour de grève avec manifestation nationale à Paris est prévu le 21 octobre, et les agents se disent prêts à aller au-delà.

Peut-on espérer qu'elle mobilisera les agents des ministères concernés, au-delà des statisticiens ? Peut-on espérer qu'un jour prochain les fédérations syndicales arrêteront de faire du sur-mesure et de multiplier les mouvements perdus et démobilisateurs, et mobiliseront largement sur le thème de la liquidation du service public ?

À quand une vraie journée de grève unitaire rassemblant dans la rue tous les secteurs touchés par la casse actuelle ? ■

Micheline LÉGER

Le rapport moral 2007 du président de l'Adasa

Assemblée générale des 24 et 25 septembre 2008 à Longeville sur mer

Un contexte particulier et inédit dans notre histoire collective puisque l'année 2008 s'ouvre avec les vœux d'un Président de la République qui annonce sa volonté de réformer le service public en fusionnant l'ANPE et l'Assedic.

Cette annonce est le signe d'un changement de cap des pouvoirs publics. Les réformes, déjà engagées dans notre établissement avec les projets de mutualisation des fonctions support, de rapprochement au sein des guichets uniques ne sont pas suffisantes, il faut aller plus loin en fusionnant les deux institutions ; les élections présidentielles se profilent à l'horizon. Le candidat Sarkozy reprend ce thème en bonne logique politique de droite ! Ce thème a l'avantage, en outre, d'être porteur auprès d'un électoral sensibilisé depuis des années aux discours populistes sur l'inefficacité du service public.

En pleine campagne électorale notre mobilisation intersyndicale et l'appui du personnel, 13 000 grévistes tout de même ! permettront le recul de la Direction sur les projets de mutualisation. Mais c'est reculer pour mieux sauter. L'élection terminée, le Président Sarkozy fixe la feuille de route et

demande à Christine Lagarde, ministre de l'économie et de l'emploi, un projet de loi dans les 15 jours. Un volontarisme brandi en étendard, devant un parterre de mandants, à l'université d'été du MEDEF ! Tout un symbole ! comme le sera également l'accompagnement de la réforme par d'autres partenaires sociaux, accompagnement indispensable à sa mise en œuvre rapide.

2007 s'achèvera dans les travées parlementaires, lieu de confrontation républicaine par excellence, mais aussi bain révélateur des rapports de force dans le pays. La loi sera publiée le 13 février 2008, l'ANPE doit disparaître !

Et l'ADASA dans tout cela me direz-vous ? Pas un mot, circulez, il n'y a rien à voir.

Il faudra attendre 7 mois de plus, septembre 2008, pour voir mentionner l'ADASA dans un texte de la Direction, un cadeau fait à l'ADASA ! Celle-ci pourrait vivre, si nous sommes d'accord, encore quelques mois, merci patron.

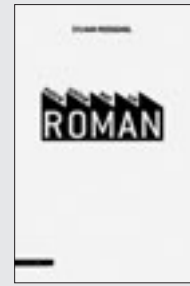
L'ADASA a continué son chemin en 2007, comme en témoignent les rapports d'activités qui ont été présentés. Elle continue à œuvrer au bénéfice de tous :

agents, conjoints, enfants, précaires, retraités. Elle continue à revendiquer des moyens supplémentaires pour ces personnels. Sur ce point-là aussi, nous attendons aujourd'hui des réponses de l'établissement. Le chèque restaurant à hauteur du butoir fiscal, comme aux Assedics, une subvention prestation/loisirs à 2,5 % de la masse salariale comme aux Assedics.

Ces revendications s'imposent à l'établissement, comme la loi de fusion s'impose aux personnels, c'est-à-dire dès le 1^{er} janvier 2009.

Mais ces revendications immédiates ne doivent pas occulter les menaces qui pèsent sur notre avenir : les valeurs que nous avons collectivement défendues et concrétisées au sein de notre association, ne doivent pas disparaître sur l'autel de la fusion. L'ADASA est riche de ses élus ; nous sommes cent cinquante d'entre eux réunis ce jour en assemblée générale. Profitons-en, commençons dès maintenant à débattre collectivement. Plus que jamais, l'avenir est dans notre capacité à imaginer, dans notre capacité à confronter, dans notre volonté de réussir. ■

Michel BREUVART



Notre usine est un roman

de Sylvain Rossignol⁽¹⁾

Ed. La Découverte – avril 2008
415 pages – 21 €

Il faut que les gens sachent... ou un chant d'avenue polyphonique !

À l'heure où tant de reportages audio-visuels décrivent, souvent imparfaitement la réalité du monde du travail, un livre fait revivre l'univers de l'usine Roussel Uclaf démantelée au fur et à mesure de la constitution de Sanofi-Aventis⁽²⁾. La résistance syndicale s'y déploie pour freiner la casse des emplois.

« Notre usine est un roman » est né à l'initiative d'un groupe de salariés qui se sont battus durant six ans pour la survie du centre de recherche pharmaceutique à Romainville (93). Annick Lacour⁽³⁾ nous explique « nous avons ressenti un grand sentiment d'injustice face à la fermeture de ce site prospère dont l'activité agissait pour la santé publique ».

Pour garder la mémoire du travail des salariés de l'entreprise qui a été une fierté professionnelle pendant près d'un demi-siècle entre 1960 et 2004, l'Association RU (Roussel Uclaf) est créée en 2005 et subventionnée par le Comité d'établissement. De nombreuses possibilités culturelles sont examinées : le théâtre, le cinéma, l'appel à un journaliste. Le roman l'emporte. Mission est donnée à Sylvain Rossignol de faire revivre cette entreprise. À travers les interviews d'anciens salariés, nous rencontrons les personnages de Franck, Isabelle, Dino qui commencent en septembre 1967 leur première journée de travail, occupent l'usine en mai 1968. C'est aussi un témoignage sur l'élection de François Mitterrand, les débuts de la mondialisation, l'érosion du syndicalisme et l'affaiblissement du mouvement ouvrier. Mais en fait qu'est-ce que travailler et vivre dans une usine ?

Si travailler signifie endurer des souffrances, ces travailleurs sont méritants. S'il y a des attraits à l'embauche comme le contrat à durée indéterminée, la crèche, l'arbre de Noël, il faut aussi résister à l'hostilité ambiante pour maintenir son emploi. Dès l'aube, se situer dans un camp : celui de distribuer ou de recevoir des tracts. Mais toujours en rangs serrés en sachant défendre son poste, sa rémunération et sa dignité. Travailler pour nos héros, c'est combattre le système de profit de l'actionnariat, toujours plus exigeant.

Le constat est éloquent : « Ce que nous avons appris des fusions, c'est qu'elles dévorent le temps de travail. Avant la fusion, les salariés et surtout les cadres pensent plus à se positionner dans la future structure qu'à travailler. Pendant la fusion, c'est la pagaille... Après la fusion, il faut travailler à rendre les organisations compatibles, ce qui prend entre trois et cinq ans, si ce n'est plus. Quand tu commences à travailler comme une vraie entreprise, une nouvelle fusion se profile... ». Roussel Uclaf⁽³⁾ a laissé sa place à Biocitech, un parc technologique. Pierre, le délégué syndical, en pressant la fin en refusant le mot « site ». Le site de Romainville a disparu au profit de celui de Vitry ! Laissant une béance économique à Romainville ! ■

Marie-José Beaumont

(1) Sylvain Rossignol est auteur de nouvelles, formateur et spécialiste des CHSCT

(2) Sanofi, Synthelabo, Hoechst, Rhône-Poulenc

(3) Annie Lacour est Présidente de RU (Roussel Uclaf)

Catherine

Formatrice au CRDC de Lyon: des Frères Maristes à l'ANPE, en passant par Sciences-Po

Nous sommes près de 30 000 agents à l'ANPE. Chacun d'entre-nous a suivi son bonhomme de chemin. Quelque soit notre chemin, il a croisé celui de l'ANPE. Catherine Alabout n'échappe pas à la règle. Formatrice-conseil au CRDC de Lyon, elle nous parle de son histoire et de son métier.

Des Frères maristes à Sciences-Po

École primaire, collège et lycée chez les maristes dans une petite ville où elle suit une scolarité sans histoire. Après l'obtention du bac avec mention, elle intègre sciences po. Changement complet d'environnement, confrontation à des idées nouvelles, expérience assez déstabilisatrice mais riche en découvertes (philosophie politique, sociologie...). Catherine se spécialise en économie et finances. À l'occasion de stages, elle découvre les ressources humaines (communication interne, recrutement) dans des collectivités territoriales. Elle s'oriente ensuite vers une formation complémentaire de conseil en management. « Mais je me suis vite rendue compte que c'était périlleux d'intégrer le milieu du consulting sans expérience professionnelle ». Elle recherche alors une première expérience professionnelle.

Changement radical

Économie, finances, management, une école prestigieuse ? À cette époque, d'aucuns pouvaient imaginer la voie de notre collègue toute tracée : multinationales, grands groupes financiers ou industriels. Non. Elle rentre à la caisse primaire d'assurance-maladie, en tant que technicienne-prestations, poste qu'elle tiendra pendant deux ans. Elle goûtera aux joies de la "liquidation" ainsi qu'à celles de la plateforme téléphonique, en tant que téléconseillère. Pas encore satisfaite de son sort, elle passe le concours de conseiller principal de l'ANPE et rejoint, enfin, notre belle maison.

Du rêve à la réalité

Catherine découvre une réalité bien différente de ce qu'elle imaginait. Des plannings serrés, des postes de travail normés. "J'ai travaillé deux ans dans le réseau, dans une agence en ZUS. Je croyais que j'allais faire du conseil, de l'orientation, animer des ateliers. En fait, j'ai fait du PAP, du service immédiat, du rapprochement sur les offres d'emploi, de l'accueil actif et j'ai distribué des tickets, comme tout le monde. J'étais aussi référente travailleurs handicapés. Malgré son côté très cadré, j'aimais bien mon travail, touchant à la fois la relation aux demandeurs et aux entreprises."

Puis un jour, elle affronte son AEP. L'objet du désaccord ? "Notre agence montait une "usine à gaz" qui concernait le secteur des associations d'aide à la personne. Il me semblait anormal que l'on convoque des demandeurs d'emploi à des forums qui avaient lieu le dimanche. Je n'ai pas voulu me rendre malade. Un poste s'est libéré au CRDC de Lyon. J'ai postulé et l'ai obtenu."

Le métier de formateur: un poste d'observation

Depuis 2003, Catherine intervient sur le champ de la relation au demandeur d'emploi aussi bien que sur la relation entreprise. Elle a, bien entendu, suivi la formation animation/pédagogie – Anipéda, pour les intimes. Puis elle a commencé ses fonctions à travers quelques co-animation avant d'animer seule. Elle se déplace en Auvergne, Bourgogne, Franche-Comté et Rhône-Alpes. Elle vient de reprendre son activité après un congé maternité. Lorsqu'elle reprend ses fonctions, elle constate une nette inflexion dans les programmes de formation. "Le changement est net. La formation est désormais très axée sur les outils : BPP, MMT, DUDE, SDR. Les stagiaires ont tendance à aligner des codes, appliquer



© Isabelle Tessier

Formatrice et militante syndicale ▲

des procédures. Or, ce qui est important, ce n'est pas la machine, mais bien ce que l'on fait avec le demandeur d'emploi." Pour Catherine, l'entrée par les outils n'est pas la bonne. "Le risque est que l'outil devienne une fin et non plus un moyen. La bonne question est de savoir comment utiliser au mieux ces outils de toute façon imparfaits et faillibles, et non pas comment faire pour les utiliser à tout prix en oubliant le plus important : le demandeur d'emploi".

Aider les agents

"Certains collègues sont en difficulté. Louper sa validation peut-être un vrai drame pour certains. Alors, on va sur leur lieu de travail, on échange avec eux sur leurs pratiques, leur donner le maximum de chance pour qu'ils réussissent à repasser leur validation. Le fait d'avoir, avec eux, une relation non hiérarchique, ça m'aide et ça les aide." Puis Catherine revient sur ses réflexions précédentes. "Il est clair que la formation peut être un outil de modélisation, de formatage. Avec 130 DE en portefeuille, les conseillers ont le nez dans le guidon ! L'accumulation des charges rejaillit sur la qualité. C'est inévitable." Catherine rajoute une chose qui lui tient à cœur. "Bien sûr, nous avons – les agents en général, ndlr – une marge de manœuvre. Mais elle se réduit. Prendre du recul devient de plus en plus difficile. En tant que formatrice, j'ai encore un peu de marge. Le jour où je n'en aurai plus, j'arrêterai." Pour Catherine Alabout, il s'agit de rendre les gens curieux, les aider à réfléchir à leur métier, son sens. Pas de former de simples exécutants.

Au cœur du métier

"L'Agence ne doit pas brider l'initiative. Or, le formatage a tendance à la tuer. Le risque est grand. Or, je vois bien que les agents se "défontent" pour leur métier." Et Catherine cite deux exemples/"Lors des échanges de pratiques, les collègues se posent souvent les bonnes questions, et pas seulement celles de la bonne codification ou de la bonne procédure à suivre. Et il y a les CICA. C'est incroyable ! Les collègues ont passé des heures et des heures à préparer un dossier sur un sujet qui leur tient à cœur. Chacun d'entre eux est en capacité d'analyser un problème et de faire des propositions. Il ne faut pas voir disparaître ce potentiel."

Last but not least

"Je suis aussi militante syndicale. Et à ce titre, je suis comme tout le monde. Mon action syndicale est confrontée au boulot de tous les jours. En tant que formatrice, je suis comme tout le monde chargée d'appliquer la politique de l'Établissement. Même si notre rôle, comme formateurs, est particulier". Et Catherine Alabout d'expliquer qu'elle essaie de le faire avec conscience et recul.

"Dans quelque temps, nous allons accueillir, dans les CRDC, des collègues des Assedics. Le fait que je sois militante du SNU, donc opposée à cette fusion à marche forcée, ne m'empêchera pas de leur faire bon accueil et de travailler avec eux. Il ne faut pas que les usagers fassent les frais de ce qui est en train de se passer."

Notre collègue précise que l'on arrive à la fin d'une époque. "Il faudra garder toute la mémoire de ce qu'auront été nos métiers. En cela, j'apprécie les échanges avec des collègues ayant plus d'ancienneté que moi à l'agence. Cela nous permet de garder la mémoire de l'ANPE..." ■

Claude Cherblanc

Laisser partir...

J'ai assisté le 30 juillet à l'inhumation d'Alain Suied. Me restent entre les mains ses deux dernières lettres, auxquelles, hélas, je n'aurais plus à répondre. Je n'étais pas de ses intimes mais au fil de longues années de fréquentation professionnelle s'étaient tissés, je crois, des liens d'estime et d'amitié réciproques. Et de ma part, d'admiration.

Avant même de connaître Suied le poète, j'ai donc connu Alain, l'agent des services de l'emploi, pas toujours bien traité par sa hiérarchie ; le syndicaliste aussi.

Et l'homme à l'immense culture qui me parlait de Walter Benjamin, de l'école de Francfort, mais également de Philip K. Dick ou de William Gibson. Et de Roy Orbison qu'il considérait, avec raison, comme la plus grande voix de rock'n'roll.

J'ai abordé plus tard, avec difficulté, son œuvre poétique. Puis un jour j'ai ouvert dans une librairie le recueil « L'éveillée » qu'il venait de faire paraître après le décès de sa mère. Et dès les premiers vers elle était là, inattendue, la sublime douleur, l'exquise et perfide émotion.

Nous nous sommes peu vus ces dernières années – il avait dû interrompre son activité professionnelle à l'ANPE pour raisons de santé – mais il ne manquait pas d'adresser régulièrement à quelques-unes d'entre nous des textes ou des courriers plus personnels. Son dernier recueil ("Laisser partir") était paru l'an dernier.

Alain Ottavi

* Ed Arfuyen

**FUSION
opaque**
compulsive & politicienne
**CONTRE le personnel
& les usagers**
une seule réponse
LA MOBILISATION

www.snuanpe.org

Guy LEROUX

Le 4 août dernier, Guy Leroux nous quittait brutalement en succombant à une crise cardiaque sur son lieu de travail. Un véritable choc pour tous. Guy, bien connu en Bretagne en tant que responsable du service communication de la DRA était aussi un adhérent du SNU qui nous apportait son soutien technique lors des élections. Il laisse un vide.

Sa présence discrète, sa gentillesse, sa force de travail tranquille avaient fait l'unanimité autour de lui.

Nous avons une pensée pour Catherine son épouse ainsi que Solène et Maëlle ses filles à qui nous souhaitons redire ici notre amitié et notre soutien.

Yannick Jeusset pour le SNU

« Modes d'Emplois » est édité par le SNU,
Syndicat National Unitaire de l'ANPE,
43/45 rue de Javel, Paris XV^e.
syndicat.snu@anpe.fr

Directeur de la publication : Éric Almagro Rédacteur en chef et secrétaire
de rédaction : Cati Madec, catherine.madec@anpe.fr - Tél : 02 98 04 67 21
ou 06 30 33 12 67 et Claude Cherblanc - c.cherblanc@orange.fr -
claudette.cherblanc@anpe.fr - Tél : 06 29 66 18 42 | Comité de rédaction :
Éric Almagro, Anne Bérard, Sylvette Uzan-Chomat, Noël Daucé, Claude Kowal, Sabine Landrevic,
Éric Planchette, Joseph Romand, Philippe Sabater, Emanuel M'hedhbi, Colette Pronost, Isabelle Tessier.
Régie publicitaire : COM D'HABITUDE PUBLICITE : 05 55 24 14 03 | Conception graphique : Thierry
Palau | Illustrations : Michèle Le Bas | Imprimé par ROTODRAPHIE, 2, rue Richard Lenoir, 93 100 Montreuil.
N° ISSN : 1631-7777 | N° CPPAP : 0907 5 06221.
Abonnement : quatre numéros par an, 6 € | www.snuanpe.org