

# Plan Stratégique 2015-2018

## Le SNU donne un avis défavorable

Le Comité Central d'Entreprise de Pôle emploi vient d'être consulté sur le plan stratégique 2015-2018 de Pôle emploi, document qui se veut être la déclinaison opérationnelle de la convention tripartite.

Le SNU a exprimé un avis défavorable du fait :

- de la forme du document,
- de la méthode employée par la DG,
- du contexte qui est complètement nié par la DG,
- du fond de ce projet que nous jugeons nocif pour les personnels, les usager-es et le Service Public de l'Emploi.

### **1 : La forme du document**

La Direction Générale nous a présenté un document global (ne faisant que 20 petites pages), « à grosse maille » comme l'aime à dire monsieur Bassères, mais qui reste encore très flou sur la mise en œuvre concrète pour le quotidien des personnels et des usager-es. Le SNU Pôle emploi FSU ne peut pas se contenter d'un processus d'information/consultation sur le déploiement de la convention tripartite sur la seule base de ce document. Nous avons demandé que les instances représentatives du personnel de Pôle emploi au niveau national et régional soient informées et consultées sur chaque chantier prévu dans ce projet stratégique, selon leur compétence respective. Nous n'avons pas obtenu de réponse très claire de la part de la Direction Générale.

### **2 : La méthode employée par la DG**

Tout d'abord, nous tenons à souligner que la Direction Générale soumet à la consultation du CCE le plan stratégique 2015-2018 après seulement quelques heures de discussion réparties sur trois petites séances en CCE (le 8 janvier, le 15 janvier et le 2 février 2015).

Ensuite, nous avons exprimé notre étonnement sur le fait que le projet stratégique ne tienne pas plus compte de la mission d'évaluation de la convention tripartite 2012-2014 rendue par l'IGF (Inspection Générale des Finances) et l'IGAS (Inspection Générale des Affaires Sociales) en novembre 2014.

En effet, la Direction Générale prévoit de poursuivre le travail engagé (point 1 du document Projet Stratégique), alors que le rapport fait mention que « *plus de la moitié des objectifs et indicateurs ne sont pas atteints* » et souligne notamment que ces « *indicateurs n'aient pas été audités en tant que tels par la Direction Générale de Pôle emploi pendant la durée de la convention* » (dixit).

Comment peut-on poursuivre le travail engagé sans faire de bilan du plan stratégique Pôle emploi 2015 ? Comment être sûr que les orientations prises aujourd'hui sont les bonnes ?

Toutes ces questions restent sans réponses...

Pourtant, le contexte dans lequel nous sommes mériterait une autre réponse que le plan stratégique proposé par la Direction Générale. Le SNU a proposé de construire un schéma offrant plusieurs hypothèses en fonction de la situation économique. La Direction Générale l'a refusé en se retranchant derrière sa « feuille de route annuelle ».

### **3 : Un contexte complètement nié par la Direction Générale**

Nous avons le sentiment, très désagréable, que la Direction Générale « persiste et signe » dans ses certitudes sans tenir compte des alertes du SNU et du contexte dans lequel nous nous trouvons !

Comment ne pas tenir compte de deux documents suivants, rendus publics ces quinze derniers jours :

- Le bilan annuel des statistiques du chômage 2014 publié le 27 janvier 2015,
- Le sondage BVA sur le baromètre des services publics publié le 23 janvier 2015.

Le bilan annuel des statistiques du chômage 2014, publié par la DARES nous informe que le nombre de demandeuses et demandeurs d'emploi (DE) inscrits à Pôle emploi en catégorie A, B et C, a progressé de + 6,4% en un an établissant un nouveau record historique. Le SNU a très souvent alerté la Direction Générale sur la situation particulièrement préoccupante des CLD (chômeurs de longue durée), des CTLD (chômeurs de très longue durée) et des séniors. En effet, le nombre de DE inscrits à Pôle emploi depuis un an ou plus en catégorie A, B et C, a progressé de + 9,7% en un an ; celles et ceux inscrits de 2 ans à moins de 3 ans ont progressé de + 10,7% sur un an ; celles et ceux inscrits de 3 ans ou plus ont progressé de + 19,1% sur un an !

Ce bilan est très éloquent. Le SNU a alerté la Direction Générale sur cette situation en lui demandant d'avoir une réflexion spécifique sur ces publics. Nous pensons qu'une de nos missions prioritaire est d'agir en direction de ces publics. Malheureusement, la Direction Générale refuse de débattre d'une quelconque inflexion du plan stratégique allant dans le sens de notre proposition.

Et que dire du sondage BVA sur le baromètre des Services Publics, très sévère envers Pôle emploi ! On peut y lire que :

- L'emploi reste la priorité n°1 (11 points devant l'Education) et le domaine le moins satisfaisant aux yeux des usager-es des services publics: seulement 16% de jugements positifs sur l'action de l'Etat dans ce domaine,
- 42% seulement des usager-es du Service public de l'emploi (Pôle emploi) sont satisfait de nos services. Nous constatons que Pôle emploi arrive en dernière position des services Publics avec la plus forte baisse sur un an (- 12%) de satisfaction !

Nous voyons dans ce sondage que la satisfaction des usager-es est ramené au niveau d'avant la fusion avec une très forte dégradation en 2013.

Le SNU n'est malheureusement pas surpris de ce résultat et a souvent alerté la Direction Générale lui demandant d'infléchir le plan stratégique Pôle emploi 2015. Mais rien n'y a fait. La Direction Générale est restée sourde et continue à nier le contexte dans lequel nous sommes avec le nouveau plan stratégique.

#### **4 : Le fond du document : un projet nocif pour les personnels, les usagers et le Service Public de l'Emploi**

De la première à la dernière page du projet stratégique 2015-2018, nous ne pouvons que dresser le constat suivant : trop d'éléments transpirent la nocivité pour les personnels, les usager-es et le Service Public de l'Emploi !

**Comment faire plus et mieux, avec des moyens constants, alors que nous sommes depuis bien longtemps au taquet ?**

**La Direction Générale répond à cette question de la pire des façons :**

- **objectifs de résultats** : la Direction Générale va introduire de façon très dogmatique le pilotage par les résultats dans Pôle emploi, sous couvert d'efficacité et de modernisation du Service Public. La Direction Générale pense-t-elle sérieusement qu'en imposant le pilotage par les résultats (que monsieur Bassères qualifie pudiquement de « *corde de rappel* »), et son corolaire la sanction (que la Direction réfute), Pôle emploi ira mieux et sera perçu plus positivement à l'extérieur ? La Direction Générale pense-t-elle que de la création de Pôle emploi à nos jours (et même du temps de l'Assurance Chômage et de l'ANPE), les personnels souffraient du manque d'un pilotage par les résultats pour assurer plus professionnellement encore leurs missions ? Au SNU, nous sommes favorables à tout ce qui pourra renforcer l'efficacité de Pôle emploi et son offre de service. Mais pas n'importe comment et à n'importe quel prix. Car en suivant l'orientation proposée par la Direction Générale avec le pilotage par les résultats, l'addition que devront régler les personnels, les usager-es et le Service Public de l'Emploi sera très salée ! Nous continuons de déplorer le manque de moyens et sommes inquiets pour les personnels de Pôle emploi car à moyens constants il va leur être demandé toujours plus avec une obligation de résultats encadrée par un management non pas de proximité mais basé sur le contrôle des résultats (que beaucoup d'ELD rejettent). La mise en place de ce management par la performance comparée paraît nuisible pour les conseillères et conseillers et leurs managers soumis à une pression accrue. Nous ne voyons pas comment cela permettra une amélioration de la qualité de vie au travail.
- **réorganisation interne via des mobilités professionnelles forcées** : La Direction Générale affirme vouloir dégager 2000 'équivalents temps plein' (ETP) supplémentaires en faveur de l'accompagnement. Encore une fois, à quel prix ? Comment ne pas tirer la sonnette d'alarme pour l'avenir de **nos métiers de l'indemnisation. L'avenir des personnels assurant cette mission essentielle de Pôle emploi suffit à lui seul à rejeter le projet stratégique 2015-2018 de la Direction Générale.** Car s'il y a bien une chose que l'on ne peut pas reprocher à monsieur Bassères, c'est la clarté de ses propos sur ce sujet. En effet, il affirme vouloir automatiser le plus loin possible l'inscription et la gestion des droits et externaliser le 3949, le tout pour

dégager des moyens à l'accompagnement (et oui, il faut trouver 2000 ETP). Comme il affirme que la Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences (GPEC) sera un outil majeur RH sur lequel il s'appuiera prioritairement pour les personnels directement impactés. Monsieur Bassères est également clair sur un autre sujet : celui de la fusion des régions. Il appliquera le nouveau découpage territorial à 13 grandes régions. Cela aura inévitablement un impact sur les fonctions supports et nous craignons également des mobilités professionnelles forcées pour les fameux 2000 ETP.

- **distanciation des usager-es de Pôle emploi** : le SNU n'est pas opposé au développement des outils à distance. Ils sont pour nous une nécessité. Nous sommes par contre opposés au fait que la Direction Générale veuille développer à outrance ces outils au détriment de la relation directe entre l'usager-e et l'agent-e de Pôle emploi. Cette orientation, couplée avec la volonté explicite de réduire les temps d'ouverture aux publics en proposant la fermeture des sites (sur le modèle des CAF qui est déjà remis en cause), va dans le sens d'un affaiblissement du Service Public de l'Emploi.
- **Implantation territoriale** : le SNU continue de revendiquer la nécessité de densifier notre réseau d'agences de proximité. Pour le SNU, Pôle emploi doit être présent dans les zones sensibles où se cumulent déclassement et relégation sociale. Pourtant, rien de tel n'apparaît dans le plan stratégique.
- **Externalisation directe et indirecte (frisant parfois la privatisation) de certaines de nos activités** : pour dégager des moyens dédiés à l'accompagnement (les fameux 2000 ETP), la Direction Générale de Pôle emploi propose la vieille recette de l'externalisation. Souvent plus chère que le travail réalisé en interne, l'externalisation a très souvent été moins efficace que Pôle emploi. A ce stade, nous savons déjà que l'inscription au 3949 sera intégralement externalisée. Idem pour plusieurs programmes informatiques (pourtant la DSI en a toutes les compétences). Le document, qui fait référence à « *certaines opérations notamment les plus administratives, pourront être davantage confiées à des prestataires externes* », ne nous rassure aucunement sur les intentions de la Direction Générale. Enfin, nous savons également qu'une forme d'externalisation indirecte se mettra en place en « faisant faire faire directement par l'usager-e » : auto-prescription de prestations (Activ'emploi), de formation,...

**Pour le SNU, le cap fixé dans le plan stratégique 2015-2018 n'est pas le bon.**

**A la logique du pilotage par les résultats, à celle de la division des personnels et de l'individualisme, à celle du faire toujours plus à moyens constants, le SNU répond par HALTE aux missions impossible, PLUS de Service Public pour les personnels et les usagers !**

**Nous ne vous donnerons pas un chèque en blanc monsieur Bassères !**