



Trait Direct

La lettre d'information des cadres du SNU

Orientations 2015/2018 : du passé faisons table rase

Le secteur national cadre du SNU FSU vous avait proposé une analyse critique de Pôle emploi 2015 : déjà, à l'époque, nous écrivions que jamais les managers n'ont été autant cités, sollicités que pour ces chantiers et pour leur mise en œuvre.

Le déploiement de la convention tripartite 2015/2018 et des orientations de PE appellent un commentaire identique. S'il y a évidemment des déclarations et des chantiers qui vont dans le bon sens, voire qui relèvent du « bon sens », nous sommes inquiets sur trois points :

- Ces orientations montrent clairement que la DG n'a pas tiré les leçons de Pôle emploi 2015 et des retours des baromètres sociaux. Elle continue à multiplier nouveautés, chantiers, expérimentations... sans aucune prise en compte de la saturation des équipes.
- Nous alertons une nouvelle fois sur la surcharge de travail pour les managers et cadres, particulièrement pour les managers intermédiaires
- Sous un vernis de bonnes intentions, qui restent souvent à ce stade d'ailleurs (« faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin », « devenir l'interlocuteur de confiance des entreprises dans leur recrutement »...), les lignes générales qui se dégagent de ces orientations sont inquiétantes : mise à distance des usagers, remise en cause de certains de nos métiers et externalisation à outrance, contrôles accrus pour les demandeurs comme pour les agents...

Les nouveautés au pas de charge, ça va continuer :

D'ailleurs, l'année a commencé en trombe avec le 100 % WEB, « l'extension de l'expérimentation » de l'accueil et les conseillers à dominance entreprise, à déployer en 2 mois !

Et d'autres plaisirs s'annoncent à l'horizon : contrôle de la recherche d'emploi, remodelage des prestations, transformation du premier entretien, externalisation de la prise en charge de la file IDE du 3949... et tant d'autres à venir.

Faire toujours plus pour les managers : jusqu'à quand ?

Chaque nouveauté charge encore les services DR et DT et prévoit de mettre à contribution les ELD.

Alors que les adjoints ont été supprimés dans une majorité de sites, que les REP se partagent entre leur boulot, les commandes, la charge de manager d'accueil...

Alors qu'ils sont sollicités lors de l'accompagnement des agences, de chaque nouveau chantier et qu'ils peinent à expliquer le pourquoi du comment aux agents de terrain,

Alors qu'ils devront faire, en plus des EPA, les nouveaux entretiens professionnels, ceux de positionnement dans le nouveau référentiel métier,

Il est temps de calmer et de permettre au réseau d'intégrer correctement les changements !

Même si l'établissement, dans sa grande mansuétude, prévoit que l'accompagnement des managers

sera poursuivi et renforcé, cela ne va rassurer personne. Quant aux principes posés par les repères

managériaux : responsabilité et performance ne rassurent personne, la simplicité fait rire dans les chaumières et la confiance est loin d'être au rendez-vous partout.

On voit plutôt perdurer le contrôle, les injonctions paradoxales et la recherche régulière de boucs émissaires quand ce qui ne peut pas fonctionner, faute de moyens, de temps, d'accompagnement correct... ne marche pas.

L'introduction du **pilotage par les résultats** (qui rejoint sur le papier notre très vieille demande d'arrêter de gérer par les moyens), et l'idée d'intégrer le **suivi de la performance sociale** soulèvent de nombreuses inquiétudes. PPR soulève la question de ce que l'établissement va faire de la **performance comparée**, qui peut vite dériver sur un contrôle individuel. Quand à la performance sociale locale, ramenée au baromètre social (sur lequel l'établissement communique peu, tellement les résultats sont mauvais), incrémentée par des éléments issus de dispositifs d'écoute plus qualitatifs, de type « focus groupes » internes, elle risque de mettre en difficulté de nombreux managers et collectifs.

Quel service public pour demain ?

- **La distanciation des usagers de Pôle emploi**: si le SNU estime que les outils à distance sont une nécessité, il s'oppose au fait que la Direction Générale veut développer à outrance ces outils au détriment de la relation directe entre l'utilisateur et l'agent 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 par celles-ci !), ne va que dans le sens d'un affaiblissement du Service Public de l'Emploi.
- **Que vont devenir nos métiers**: les dominantes d'activité sont encore une vue de l'esprit technocratique, à mille lieux des réalités de terrain. Ainsi, la création des conseillers à « dominante entreprise » sont l'exemple parfait de réflexions qui vont dans le bon sens (nous nous sommes trop éloignés des entreprises), suivies d'une décision à l'emporte-pièce qui ne tient compte ni des expériences passées ni de la réalité de nos métiers. Ceux-ci sont basés sur l'intermédiation entre l'offre et la demande, et impliquent de connaître à minima les deux champs et de les travailler simultanément. La « sur-spécialisation » des conseillers ne va pas dans le bon sens.

Il faut aussi rapidement tirer la sonnette d'alarme pour l'avenir des **métiers de l'indemnisation, que le DG semble vouloir enterrer à vitesse grand V.**

- **Externalisation directe et indirecte (frisant parfois la privatisation) de certaines de nos activités**: soi-disant 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 si on le faisait nous même 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.
- **Recentrage catastrophique des prestations**: Activ'emploi va concerner les demandeurs les plus proches de l'emploi, alors que ceux qui en ont le plus besoins, et sur lesquels notre action et nos compétences sont souvent limitées sont les plus éloignés, que l'on « vire » déjà lentement des agences : réduction de l'accueil, avec la fabuleuse notion d'agence ouverte/ fermée où seuls ceux qui auront un RDV pourront accéder... et ceux qui ont besoin du matériel en libre service alors, ils devront attendre la prochaine ouverture ?

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

Jusqu'où ira l'établissement dans l'usure des managers ?

Alors que le baromètre social de notre établissement est toujours aussi mauvais (6% des agents déclarent avoir confiance contre 25 % sceptiques, 19 % qui sont désorientés) et que les managers souffrent de plus en plus, nous disons :

Arrêtons de multiplier les chantiers. Essayons déjà de consolider ce qui pourrait marcher.

Le Secteur Cadre du SNU

Nous reviendrons prochainement vers vous pour un bilan plus détaillé de 2015.

