

Nos métiers sont notre richesse ! Plus que jamais, ils sont menacés !

Accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent, développement des services personnalisés sur rendez-vous et Nouveau Parcours du demandeur d'emploi!

Avec l'arrivée du NPDE (Nouveau parcours du demandeur d'emploi), une nouvelle étape dans le déploiement du projet stratégique de la DG est franchie, en articulation avec le chantier « Organisation et efficacité » (accès direct du DE à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez-vous). Ces chantiers, en expérimentation dans 4 régions « pilotes » seront généralisés à tous les établissements en janvier 2016. Ces changements successifs affaiblissent toujours un peu plus le Service Public de l'Emploi, nos missions et nos métiers.

Et que dire des droits des usager-es ? Avec consternation, nous constatons que la Direction Générale orchestre une nouvelle fois le démantèlement de notre institution nationale et publique. Et comme si ça ne suffisait pas, la performance comparée se met en place en novembre. On va comparer les résultats des agences entre bassins d'une même catégorie sur le territoire. Plus la situation de l'emploi empire dans notre pays, **plus les injonctions de résultats se font prégnantes**. Le tout sans moyens supplémentaires, alors que Pôle Emploi reste sous-doté malgré la hausse constante du nombre d'inscrit-es.

Avec le NPDE, les demandeurs d'emploi, qui ne sont décidément plus les bienvenus dans les agences, vont être encore davantage mis à distance. Quel sera le sort des plus fragiles ? Le NPDE ne leur laisse qu'une seule possibilité d'inscription : Internet, qui laissera sur le bord du chemin numérique les plus éloignés de l'emploi.

Le choix de la direction est un choix à hauts risques : celui de l'exclusion des publics les plus en difficulté !

On est bien loin du « faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin » !!!



Pôle emploi prétend augmenter le temps consacré à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi : De quel « accompagnement personnalisé » parle-t-on quand certains passeront à la trappe et ne seront jamais convoqués du fait de la taille des portefeuilles et en raison du manque de conseiller-es pouvant réaliser cette activité ???

Pourquoi tant d'acharnement sur nos métiers ?

Nos métiers, nos expertises, notre expérience, notre professionnalisme gênent la stratégie de la direction pour qui l'organisation du travail doit **produire des gains de productivité** :

- **Les procédures et modes opératoires obligatoires** prescrits par l'employeur au détriment de l'intelligence individuelle et collective permettent de mieux **contrôler notre travail**. Où sont les fameuses « marges de manœuvre » et le pari de la confiance quand nos métiers se réduisent ?...
- **Les collectifs métiers** sont attaqués car ils sont perçus par la DG comme étant une menace pour le déploiement à marche forcée du projet stratégique : l'éclatement programmé des équipes A2S, EOS, CSP, MRS etc.... pour les diluer en agence afin à terme de les faire disparaître en est la preuve.
- **Les changements permanents** nous déstabilisent, nous contraignent à nous adapter à l'outil et nous empêchent d'exercer pleinement les métiers que nous aimons. Les outils à notre disposition

ne sont plus aidants, ils sont peu à peu remplacés par des procédures, des scripts normés, des chemins tracés informatiquement, des logiques de prescription imposées et parfois bloquantes pour l'accès à des parcours que nous aurions voulu proposer aux demandeurs d'emploi que nous accompagnons. Les MOOCS remplacent peu à peu les ateliers que nous animions (et au passage, tant pis pour les demandeurs qui n'ont pas accès à internet). L'externalisation du suivi des demandeurs « les plus autonomes » à des opérateurs privés (Activ Emploi, Activ Projet...) participe également à l'appauvrissement de nos métiers.

Nos métiers ne pouvant plus être pleinement exercés, ils sont de fait **déqualifiés**. CQFD... Le niveau positionnement des emplois dans la grille de la nouvelle classification (si malheureusement elle devait s'appliquer), acte également de façon pérenne le processus de déqualification qui est à l'œuvre. Simplification, automatisation, digitalisation des services, taylorisation... Nous sommes dans « Les temps modernes », mais en version numérique ! Et on ose nous parler de personnalisation !!!



Conseiller emploi :

Avec le NPDE, l'entretien de situation sera entièrement dédié au diagnostic. La belle affaire !!! La DG a annoncé en CCE qu'il y aurait, pour améliorer la qualité du diagnostic, un outil de « pas à pas » pour aider à la formalisation des conclusions d'entretien et du plan d'action à mettre en œuvre. **Ne vaudrait-il pas mieux que la DG investisse dans des parcours de formation de qualité plutôt que d'infantiliser les conseillers en leur imposant des scripts ? C'est bien ça, le pari de la confiance !**

Seuls les conseiller-es ayant un portefeuille de DE feront l'entretien de situation (cela représente 16.500 agent-es soit 1/3 du personnel de PE !!!). Vu le nombre restreint de conseillers ayant un portefeuille, la charge liée à l'entretien de situation va revenir plus souvent au cours de la semaine pour les mêmes conseiller-es. Leur activité va donc se limiter à l'entretien de situation et la gestion de leur portefeuille toujours plus exponentiel !

Le métier de conseiller emploi, basé sur le principe de l'intermédiation, se taylorise : conseiller à dominante demande, conseiller à dominante entreprise, conseiller accompagnement jeunes, conseiller accompagnement global, conseiller contrôleur de la recherche d'emploi.... Les métiers se cloisonnent. Chacun se trouve isolé face à de multiples sollicitations (mails net, alertes sur des cohortes de demandeurs d'emploi qui se réinscrivent à convoquer d'urgence...) entraînant une forte charge mentale. Les conseillers entreprises sont eux aussi surchargés car les équipes dédiées entreprises ont été, dans la plus part des cas, sous calibrées : la direction n'a pas tenu compte de tous les actes métiers liés au service entreprises qui étaient réalisées auparavant par les conseiller sur leurs plages GPF par exemple.

Conseiller GDD :

L'automatisation est en route. Pour la direction, les nouveaux projets permettront de se recentrer sur les expertises... mais l'établissement a besoin de moins de liquidateurs. N'est-ce pas une incitation pour les conseillers GDD à aller vers d'autres activités que celle du métier d'origine ? **Quel avenir pour les conseiller-es GDD ?** La Direction aura besoin de moins de conseiller-es GDD du fait de l'automatisation et de la mise à distance avec les demandeurs (traitement en ligne des éléments concernant l'indemnisation, identification d'un seul et même conseiller GDD pour le traitement de la demande d'allocation et les échanges avec le demandeur d'emploi en cas de questions, mais à distance).

Comment l'établissement compte-t-il garantir l'expertise des conseiller-es GDD ? Comment garantir que cette expertise GDD restera en agence et non pas sur une plateforme régionale ?

**Mais l'emploi de conseiller (emploi ou GDD)
n'est pas le seul à être menacé !**

Pôles Appui :

Comme pour mieux les faire disparaître, la direction n'y fait jamais allusion. Quel mépris !... Pourtant, au quotidien, les agent-es des Pôles Appui effectuent des actes métiers indispensables à la délivrance des services que nous devons à nos usagers.

Là où les Pôles Appui ont été réduits à « peau de chagrin », voire purement et simplement supprimés, l'activité Appui est répartie sur les conseillers qui gèrent les urgences à tour de rôle, sans réelle cohérence dans le suivi de l'activité Appui tout en créant une charge de travail supplémentaire pour les conseillers « bouche-trous ».

Ailleurs, des Pôles Appui ont été finalement recréés pour preuve de leur fonction nécessaire au bon déroulement des services, mais jusqu'à quand ??

Fonction supports :

Au 1^{er} janvier 2016 pour les régions qui se regroupent, on nous assure qu'il n'y aura pas de mobilité géographique imposée, mais pour rester près de chez soi, **il faudra peut-être changer de métier ?**

Psychologues du travail :

Avec l'arrivée du CEP, ils seront aussi référents du demandeur d'emploi bien au-delà de leur expertise sur l'orientation : une façon pour l'établissement de diluer le métier de psychologue du travail, de la faire disparaître.

Management de proximité :

Le pilotage par les résultats, dans une démarche de performance comparée, aura pour effet d'accroître la pression exercée sur les agents, de contraindre les équipes de direction à systématiser une posture de contrôle au détriment d'un rôle d'animation fonctionnelle et technique et de générer des tensions sur les sites.

Le SNU refuse que Pôle Emploi délivre un service public minimaliste et que les demandeurs d'emploi finissent par renoncer à s'inscrire, à nous demander aide ou conseil ! La demande des usager-es, c'est un service disponible, de proximité, un service public humain, avec des agent-es en relation directe !

Le SNU dénonce toujours plus **d'éloignement des publics**, toujours plus de pression sur les conseiller-ères qui gèrent des portefeuilles exponentiels avec des moyens insuffisants pour répondre aux besoins ! Le travail collectif sera encore et toujours plus impacté, au profit d'une gestion individualisée des charges !

Le SNU refuse qu'à Pôle Emploi, les conditions et l'organisation du travail ne soient traitées que sous l'angle de l'ergonomie informatique et dans **une logique comptable et technocratique !**

Refusons la déqualification de nos métiers imposée par l'organisation du travail par le déploiement à marche forcée des projets stratégiques de la Direction Générale !

Soyons vigilants quand on veut nous faire rentrer dans des cases lors de la mise en œuvre de la nouvelle classification par exemple...



**Ne restez pas isolé(e)s, informez-vous, contactez le SNU...
Rejoignez les initiatives du SNU**

Ensemble, construisons des contre-propositions,
faisons avancer nos revendications, résistons !
Avec le SNU , pour plus de sens, plus d'humain

SNU Pôle Emploi FSU

syndicat.snu@pole-emploi.fr | <http://www.snuteffsu.fr>

tél. : 01.44.37.00.30

SYNDICAT NATIONAL UNITAIRE ● PÔLE EMPLOI FSU

Travail ● Emploi ● Formation ● Insertion