



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL SELON PÔLE EMPLOI POUR LE SNU, UNE AMBITION DÉÇUE !

La Direction Générale a engagé la négociation d'un accord collectif intitulé « Qualité de Vie au Travail » (QVT) achevée en Mars 2017.

Le **SNU a défendu** tout au long de ces 4 mois de négociations, des revendications visant à **améliorer les conditions de travail, garantir la santé au travail des personnels** de Pôle emploi, en cohérence avec les obligations de Service Public et les besoins des usagers et usagers de notre institution.

Tout au long de cette séquence de négociations, le SNU a fait le constat que les priorités de la DG ne sont pas forcément toutes compatibles avec nos ambitions et notre projet au bénéfice du Service Public, de ses personnels et des ses usagers. Mais surtout, **les difficultés de l'exercice de nos missions et de nos métiers** - induites par les politiques « gestionnaires » des organisations reposant sur une économie de coûts dans un cycle de charges de travail qui explosent depuis 8 ans – **ne rencontrent aucune mesure** (et volonté) susceptible d'en résoudre le plus grand nombre.

Par conséquent, cet accord ne traite pas de l'essentiel des problématiques liées aux enjeux relatifs, par exemple, aux mesures des charges et aux moyens pour y répondre; aux organisations du travail pathogènes identifiées notamment par plusieurs rapports d'expertises réalisés par les CHSCT, mais surtout **cet accord ne répond pas efficacement à la dégradation continue du contenu de nos emplois et du sens au travail à Pôle emploi.**

TÉLÉTRAVAIL :

**En 2017 : 10%, en 2018 : 15% puis en 2020 : 20% des agentes et agents concernés.
Une avancée sociale ?**

Les deux formes de télétravail proposées par cet accord QVT sont, pour la DG, les seules réponses aux enjeux notoires relatifs à l'amélioration des conditions et de l'organisation du travail.

Ainsi, sur les 33 pages de l'accord, 14 pages sont consacrées uniquement à la « généralisation » du Télétravail au sein de Pôle emploi. Sur ce sujet, le SNU a - tout au long des négociations - dit son exigence de voir un accord dédié au télétravail séparé des enjeux de la QVT. Soutenue par FO et CGT, cette revendication n'a malheureusement pas aboutie.

DE FAIT L'ACCORD QVT À PÔLE EMPLOI SIGNÉ PAR CFDT, CFTC ET CGC SANS SURPRISE, EST D'ABORD UN ACCORD SUR LE TÉLÉTRAVAIL.

Le SNU regrette qu'aucune disposition ne soit présente dans cet accord pour assurer notamment la mesure de la charge de travail REEL et celle du travail dit « résiduel ».

Cette absence de toute mesure de la charge dans un accord touchant à l'organisation du travail et/ou la planification aménagée au regard des activités exercées interroge. **Pour le SNU, l'organisation du travail doit faire l'objet d'une négociation pleine et entière.**



MANAGERS, ENCADRANTES, ENCADRANTS ET CADRES : Quelles dispositions spécifiques dans l'accord QVT ?

Force est de constater que ces collègues sont les grands oubliés de cet accord en termes de droits et de protection. Par contre, la DG et ses alliés leur ont réservé un programme dithyrambique à travers une belle liste à la Prévert fixant les actions à mettre en œuvre et le calendrier pour les agences et les services supports. Ils et elles apprécieront !

POUR LES PERSONNELS DE POLE EMPLOI UN DROIT RÉEL À LA DÉCONNEXION ?

Extrait Accord QVT 2.3.2 :

« Afin de sensibiliser au respect des temps de repos des agents, Pôle emploi met en place (...) la diffusion de messages de sensibilisation entre 20H et 7 heures tant pour l'émetteur que pour le destinataire :

Pour l'émetteur : un mail retour lui sera adressé rappelant que son message a été émis hors horaires habituels de travail (...).

Pour le destinataire : un mail reçu comportera une mention lui indiquant que le message lui a été envoyé en dehors des horaires habituels de travail, et qu'il n'est donc pas tenu d'y répondre et/ou d'y donner suite avant le début de sa prochaine journée de travail (...).

Pourtant, **le SNU a revendiqué un vrai droit opposable à la déconnexion** en proposant une coupure des accès aux outils métiers et de messagerie tous les jours à compter de la fin des plages variables et les week-ends. Le droit à la déconnexion se résume à une chimère pour tout le personnel de Pôle emploi et ce malgré la loi en vigueur et la stratégie du tout numérique revendiquée par nos Directions.

La DG et les signataires préfèrent se contenter de faibles mesures préventives en la matière, cela augure de leurs intentions pour les prochaines négociations notamment celle de la classification annoncée avant l'été.

ACCORD QVT : DE MENUES AVANCÉES...

Expressions des salarié-es : si l'esprit certes y était, la mise en œuvre à Pôle Emploi prévue dans l'accord nous laisse dubitatifs ! Le manager n'est pas exclu des groupes d'expression, contrairement à l'Accord National Interprofessionnel et aux préconisations de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail). Qui décidera de sa présence ou non ? Et qui décidera de l'animateur de ces groupes ?

Groupe de « pairs » : à la main de la direction ! 2 premières thématiques imposées : démarche CEP et activités GDD ! Les agents et/ou les cadres ont-ils besoin d'un groupe de pairs sur ces dossiers ? La direction peut organiser quand elle le souhaite ce type de réunion ou d'échanges ! Pour le SNU, ce n'est pas un groupe d'expression tel que défini par l'ANACT.

Quant aux autres thématiques, une simple reprise de l'existant : gestion des temps de réunion, baromètre social, indicateur QVT, prévention des violences internes (le texte de la loi et surtout rien de plus!), médiation interne, outils collaboratifs (Pôle et Lync).

... ASSORTIES DE GROSSES INTERROGATIONS :

Des chantiers entérinés dans cet accord annoncent une nouvelle vague de transformations et de pulvérisation des organisations de travail : test d'auto-planification (et non autogestion !), des personnels assurant les activités au public durant les horaires d'ouverture des agences, la médaille revient au projet « Agence de demain » traitant de la configuration immobilière et de nouvelle organisation spatiale qui devient plus qu'une simple expérimentation.

Désormais intégrés dans cet accord QVT, nous ne pourrions plus réajuster ces projets. Les signataires font donc un chèque en blanc à notre DG.....

Ce n'est pas, pour le SNU, la meilleure façon de mener un dialogue social constructif et respectueux des parties concernées et des missions de service public confiées à Pôle emploi !

LE SNU REVENDIQUE UNE RÉELLE NÉGOCIATION SUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET NON UN ACCORD TÉLÉTRAVAIL ENRUBANNÉ D'UNE COULEUR QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.

Il aurait fallu pour cela que la Direction ait une réelle volonté d'améliorer les conditions de travail de l'ensemble des agentes et agents et se penche avec un intérêt réel sur la charge de travail, les modalités de contact avec les demandeurs, la fatigabilité et surtout l'organisation du travail à Pôle Emploi.

Le SNU ne signe donc pas l'accord QVT, bien en deçà de ce qu'est en droit d'exiger et d'attendre l'ensemble du personnel, au regard des efforts fournis, dans un climat de changements incessants imposés par la Direction (voilà un thème qui aurait pu également être traité dans cet accord !!) depuis 2011.



www.snutefifsu.fr/pole-emploi

<https://www.facebook.com/snu.pole.emploi.fsu>

<https://twitter.com/SnuPoleEmploi>

