

Face à l'exclusion des représentants du personnel du processus de l'enquête dite « Baromètre social » mise en place par le DG et aux dérives relevées dans sa conception et exploitation, nous avons décidé au SNU de faire notre propre étude auprès des agentes et agents de Pôle emploi sur la qualité de vie au travail, les expositions aux risques psychosociaux et les changements en cours à Pôle Emploi. Vous êtes près de 18000 agents à avoir été interrogés entre le 18 mai et le 4 juillet 2017. Vous êtes plus de 41%, parmi toutes les catégories du personnel, exerçant sur le terrain ou dans les fonctions support (DT, DR, DG, DSI, etc...), à avoir répondu. MERCI !



LES OBSERVATIONS DE LA RELATION DE SERVICE

Un projet stressant et pathogène par son absence de sens et d'utilité aux yeux des conseillères & conseillers

Le projet appelé « Observation de la relation de service », qui consiste à observer les entretiens entre conseiller et demandeur d'emploi par un manager, est mal vécu par les conseillères et conseillers.

Ces derniers éprouvent une difficulté à lui donner un sens positif : 12 % seulement pensent qu'il s'agit d'un soutien professionnel profitable à leurs pratiques. A l'inverse, 44% pensent qu'il s'agit d'une procédure supplémentaire de contrôle, 13% d'une remise en question de leurs compétences et 8% d'un risque d'appauvrir leurs pratiques professionnelles.

Il est encore plus alarmant d'observer que 13 % des conseillers déclarent ne pas avoir d'avis sur la question et ne savent donner aucun sens à ce projet structurant leur travail et impactant le coeur de leur métier.

Ceci nous alerte à nouveau sur les effets néfastes du changement permanent à Pôle emploi, car à force d'instabilité dans les dispositifs et modes d'organisation, les conseillers finissent par appliquer ce qu'on leur demande sans savoir pourquoi ils le font. Sans savoir non plus quels effets cela produit et pourquoi le fait-on de cette manière et pas autrement... Cette instabilité risque d'altérer tout sens analytique et critique du travail et participe à la perte du sens et donc à la souffrance au travail.

Cette perte de sens grandissante nous alerte car c'est justement la perte du sens du travail qui arrive en premier dans les difficultés empêchant l'investissement des salarié-es dans leur métier.

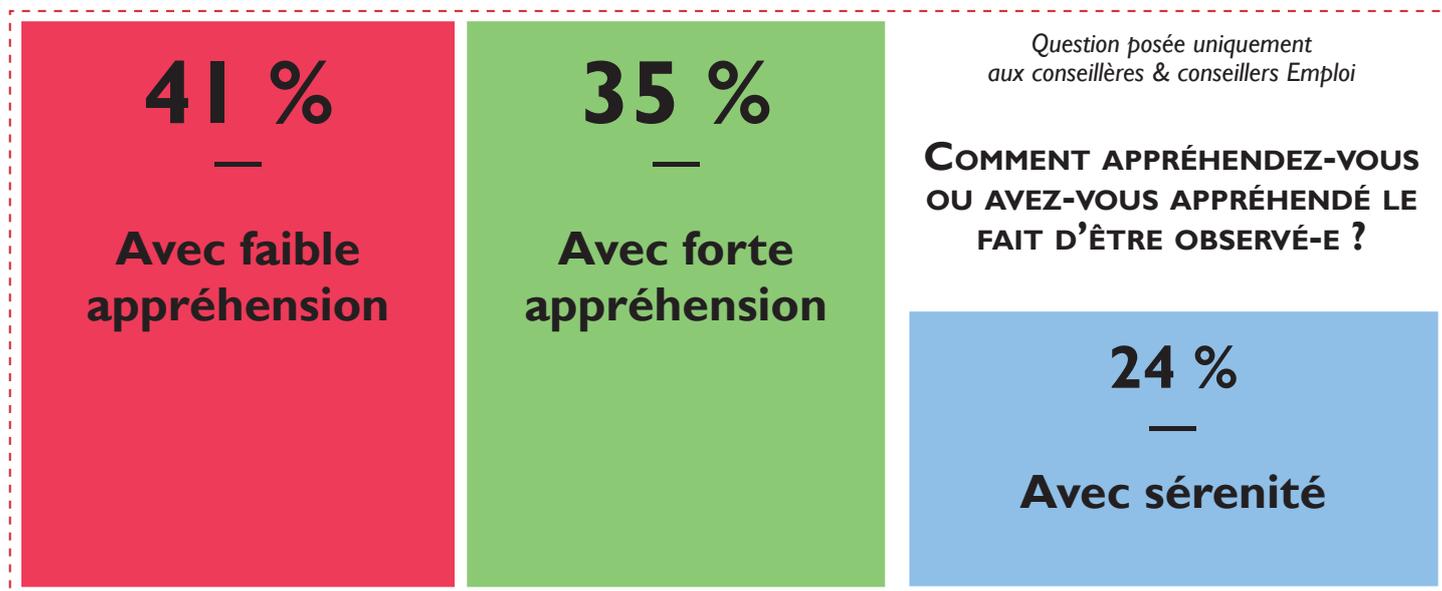


UN PROJET FLOU, QUI RELÈVE PLUTÔT DU CONTRÔLE QUE DU SOUTIEN.

Ce projet vise à standardiser les pratiques des conseillers et marginaliser leur diversité. Il est forcément un projet pathogène qui suscite le stress et l'appréhension chez les conseillers : de manière forte chez 35 %, moins forte chez 41 %. Seuls 24% d'entre eux envisagent ce projet avec sérénité.

La standardisation des pratiques des conseillers provoque de la souffrance chez ces derniers et également chez les demandeurs d'emploi. Le SNU sait qu'un conseiller créatif et singulier est la meilleure réponse face à la situation toujours complexe et unique d'un demandeur d'emploi. **L'accompagnement des demandeurs d'emploi n'est pas une science exacte mais une prise en compte de l'humain, de l'incertitude et de la complexité de chacun.**

Vouloir standardiser et unifier les pratiques d'accompagnement est selon nous la première étape avant de passer à l'automatisation de l'accompagnement par des algorithmes. C'est cette vision qu'on peut appeler sociale ou humaine de l'accompagnement qui protégera le sens, la richesse et l'utilité sociale de notre métier.



Après cette première focale sur les **Observations de la Relation de Service**, le **SNU** reviendra rapidement vers l'ensemble des personnels de **Pôle emploi** avec l'analyse des résultats du **Contre Baromètre Social** sur :

- ✓ Les psychologues à Pôle emploi et leur transfert en agence
- ✓ Les conseillères et conseillers Gestion des droits (GDD) et les impacts NPDE
- ✓ Les conditions de travail et la qualité de vie au travail
- ✓ Le changement à Pôle emploi
- ✓ Ambiance de travail et management
- ✓ Les agents et leurs valeurs
- ✓ Pôle emploi : mon employeur



 @snu.pole.emploi.fsu

 @SnuPoleEmploi

www.snutefifu.fr/pole-emploi

 S'EXPRIMER SUR SON QUOTIDIEN,
 FAIRE ENTENDRE SA VOIX...

POUR DEFENDRE VOS DROITS
SUR QUEL SYNDICAT COMPTEZ-VOUS ?

