

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 !



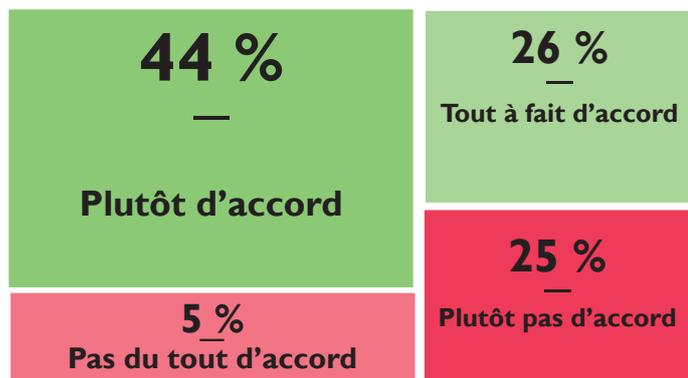
## CONDITIONS DE TRAVAIL ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

### UN CONTEXTE PROFESSIONNEL À RISQUES POUR LA SANTÉ DES SALARIÉS

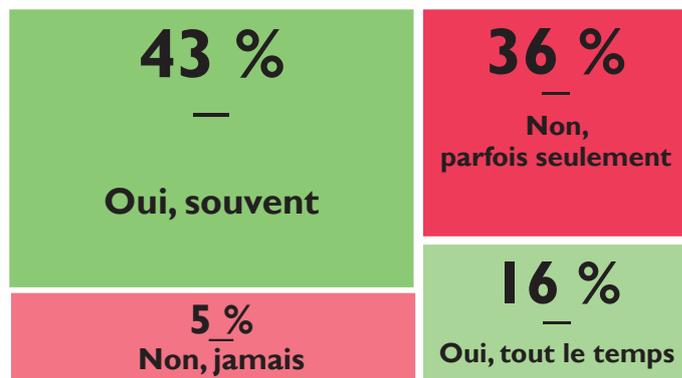
70% des agents (tous les métiers) attestent qu'on leur demande une quantité de travail excessive. 75% disent que l'organisation leur impose de travailler trop vite tandis qu'ils sont 83% dont les tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées et nécessitent d'être reprises plus tard.

La quantité de travail demandée, son rythme et la possibilité de l'achever sont des éléments essentiels dans l'augmentation du stress et des risques psychosociaux. Nous en tenons pour preuve que 43% des agents déclarent se sentir souvent sous pression et 16% avoir ce sentiment tout le temps.

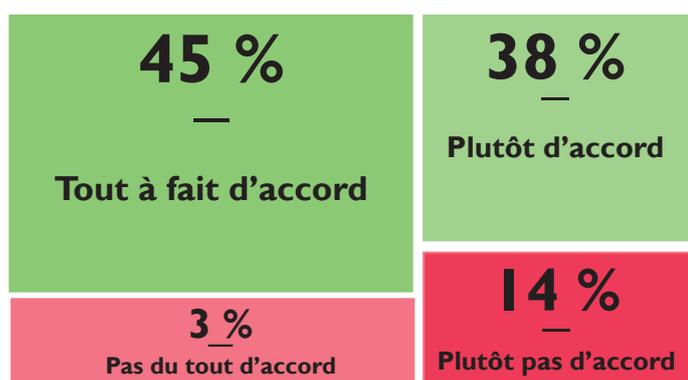
#### ON ME DEMANDE D'EFFECTUER UNE QUANTITÉ DE TRAVAIL EXCESSIVE



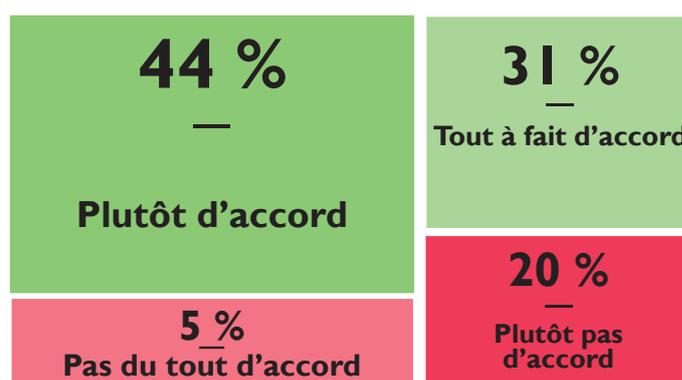
#### JE ME SENS SOUS PRESSION AU TRAVAIL



#### MES TÂCHES SONT SOUVENT INTERROMPUES AVANT D'ÊTRE ACHEVÉES, NÉCESSITANT DE LES REPREDRE PLUS TARD



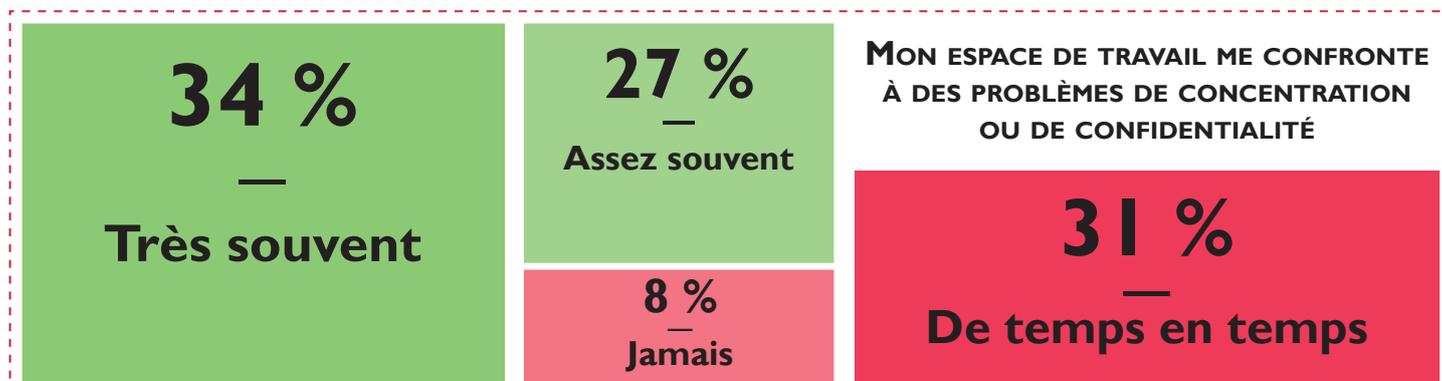
#### L'ORGANISATION DU TRAVAIL M'IMPOSE DE TRAVAILLER TROP VITE



## L'ESPACE DE TRAVAIL CONFRONTE LES AGENTS À DES PROBLÈMES DE CONCENTRATION OU DE CONFIDENTIALITÉ

61% des salariés déclarent que leur espace de travail les confronte souvent à des problèmes de concentration ou de confidentialité. Ceci est à mettre en lien avec les exigences et les spécificités du métier du conseiller. Un entretien avec un demandeur d'emploi n'est pas une discussion de couloir que tout le monde peut entendre.

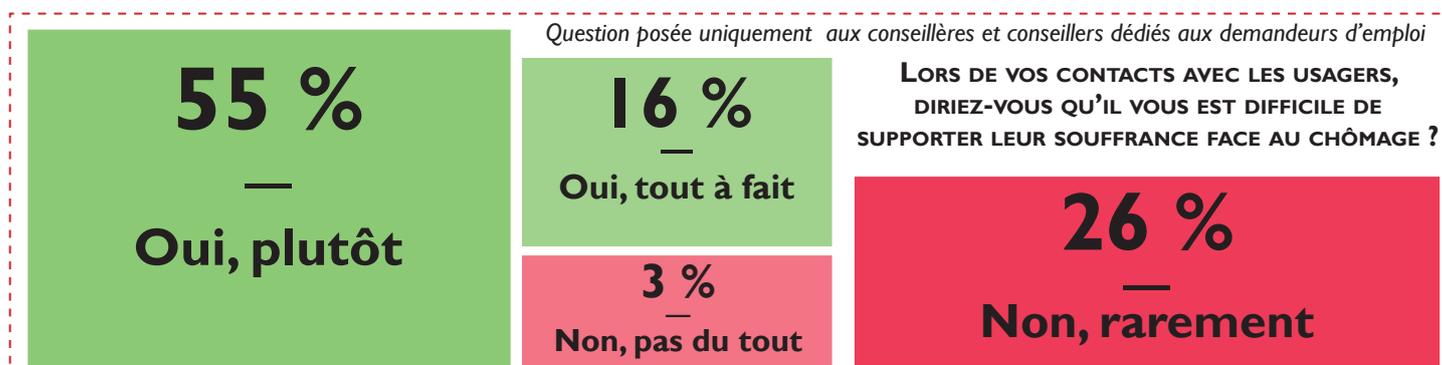
Que révèle l'absence de portes aux bureaux ou le couloir de circulation ? Que sous-entend cette configuration immobilière en termes de rapport de méfiance, imposée par l'établissement, entre conseillers et usagers ? Quid de la confidentialité de la parole du demandeur d'emploi et du respect de sa vie privée ?



## LE DÉNI PAR L'ÉTABLISSEMENT DU CHÔMAGE EN TANT QUE TRAUMATISME SOCIAL PROVOQUE DE L'USURE PSYCHOLOGIQUE CHEZ LES CONSEILLERS

**71 % des conseillers trouvent difficile de supporter la souffrance des chômeurs. Ce résultat soulève plusieurs points :**

- Les conditions actuelles de travail (formation, accompagnement managérial, organisation, etc.) ne protègent pas les conseillers de l'usure provoquée par la précarité sociale, psychologique, voire physique des demandeurs d'emploi.
- La difficulté éprouvée par les conseillers à faire face à la souffrance provoquée par le chômage peut expliquer en partie le peu de résistance à certains projets de mise à distance des usagers tel que les entretiens téléphoniques, la fermeture des agences l'après midi, le télétravail... Bien que ces projets soient essentiellement une stratégie d'austérité budgétaire de la part de la direction, les conseillers n'ont plus d'autres choix que d'accepter des solutions peu pertinentes qui les dépossèdent de leur métier.
- L'une des réponses pertinentes à ces difficultés devrait être la reconnaissance de la dimension fondamentalement sociale du travail du conseiller et le traitement du chômage non pas en tant que donnée naturelle ou problème individuel mais en tant que résultat de choix économiques et politiques de nos dirigeants. C'est dans ce cadre conceptuel qu'on devrait concevoir la formation des conseillers afin qu'ils aient les outils et méthodes nécessaires pour mieux appréhender les difficultés des usagers.



 @snu.pole.emploi.fsu

 @SnuPoleEmploi

[www.snutefifsu.fr/pole-emploi](http://www.snutefifsu.fr/pole-emploi)

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



**POUR DEFENDRE VOS DROITS SUR QUEL SYNDICAT COMPTEZ-VOUS ?**

