

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 !



LE MANAGEMENT A POLE EMPLOI

59 % des salariés estiment que leurs managers se sentent concernés par le bien-être de leurs agents. 53% estiment que les managers réussissent facilement à faire travailler leurs agents ensemble, 56% déclarent que leurs managers les aident à mener à bien leurs tâches et 61% disent que leurs managers prêtent attention à ce qu'ils disent.

Bien que la marge de progression soit importante, ces résultats sont globalement positifs. Ils sont à mettre en exergue avec les deux questions sur l'image de Pôle emploi en tant qu'employeur. Autrement dit, si les agents luttent contre leur propre établissement (la Direction Générale) pour préserver une bonne ambiance de travail, une proportion importante de managers lutte également pour maintenir un management humain, intelligent et efficace.

Ceci devrait nous alerter sur la position antagoniste et pathogène dans laquelle sont souvent mis les managers à Pôle emploi, car ils sont supposés porter les choix et la stratégie de l'établissement tout en luttant contre ceux-ci pour un service public de qualité.

Mais ces résultats ne doivent pas nous faire oublier qu'une partie non négligeable des agents de Pôle emploi, **y compris chez les managers eux-mêmes**, subit un management brutal qui ne se soucie pas de leur bien-être (41%), qui ne réussit pas facilement à les faire travailler ensemble (47%), qui ne les aide pas à mener à bien leurs tâches (44%) et qui ne prête pas attention à ce qu'ils disent (39%).

MA OU MON RESPONSABLE SE SENT CONCERNÉ(E) PAR LE BIEN-ÊTRE DE SES AGENTS

46 %

Plutôt d'accord

28 %

Plutôt pas d'accord

13 %

Tout à fait d'accord

13 %

Pas du tout d'accord

MA OU MON RESPONSABLE RÉUSSIT FACILEMENT À FAIRE TRAVAILLER SES AGENTS ENSEMBLE

45 %

Plutôt d'accord

35 %

Plutôt pas d'accord

12 %

Pas du tout d'accord

8 %

Tout à fait d'accord

MA OU MON RESPONSABLE M'AIDE À MENER MA TÂCHE À BIEN

47 %

Plutôt d'accord

9 % Tout à fait d'accord

32 %

Plutôt pas d'accord

12 %

Pas du tout d'accord

MA OU MON RESPONSABLE PRÊTE ATTENTION À CE QUE JE DIS

49 %
—
Plutôt d'accord

27 %
—
Plutôt pas d'accord

12 % - Pas du tout d'accord

12 % - Tout à fait d'accord

Bien que le SNU ait toujours considéré que les différentes catégories des agents de Pôle emploi ont le même destin et ont intérêt à être solidaires pour améliorer leurs conditions de travail et par conséquent les services aux usagers, notre organisation n'hésitera jamais à combattre ce type de management et à soutenir tous les agents et managers qui choisissent de résister à ces modes d'organisation de travail déshumanisants.

LES MARGES DE LIBERTÉ ET LA VARIÉTÉ DES ACTIVITÉS : UNE INTELLIGENCE MANAGÉRIALE APPRÉCIÉE PAR LES AGENTS MAIS MENACÉE PAR LES PROJETS DE LA DIRECTION.

71 % déclarent avoir des activités variées et 51 % estiment qu'ils ont la liberté de décider comment ils font leur travail. C'est un résultat relativement positif. Même si nous pensons qu'il peut être amélioré, il est à valoriser dans le sens où il reflète l'intelligence managériale de certains responsables qui maintiennent des zones de créativité et de liberté parce qu'ils savent à quel point celles-ci sont nécessaires pour avoir de bons résultats et préserver la santé de leurs équipes.

Ceci ne nous empêche pas de nous interroger sur les 49% qui déclarent n'avoir que très peu de liberté et également sur le sens de la variété des activités et leurs dimensions enrichissantes.

Au SNU, nous sommes convaincus que la variété et la liberté dans le travail sont menacées par tous ces projets qui visent la standardisation des pratiques (l'observation de la relation de service, L'outil d'aide au diagnostic à l'ESI, Mon assistant personnel, la configuration des applicatifs métiers, etc.)

**DANS L'EXERCICE DE MON TRAVAIL,
JE N'AI QUE TRÈS PEU DE LIBERTÉ POUR DÉCIDER DU
« COMMENT » JE FAIS MON TRAVAIL**

40 %
—
Plutôt pas d'accord

35 %
—
Plutôt d'accord

11 %
—
Pas du tout d'accord

14 %
—
Tout à fait d'accord

DANS MON TRAVAIL, J'AI DES ACTIVITÉS VARIÉES

47,2 %
—
Plutôt d'accord

24,4 %
—
Tout à fait d'accord

22 %
—
Plutôt pas d'accord

6,4 % Pas du tout d'accord



 @snu.pole.emploi.fsu

 @SnuPoleEmploi

www.snutefifsu.fr/pole-emploi

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



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

