

Trait Direct

La lettre d'information des cadres du SNU

CAP 2022... ou la transformation du service public à la sauce Pole emploi ?

Après la RGPP (révision générale des politiques publiques) et la MAP (modernisation de l'action publique), le gouvernement veut aller plus loin :

Il reprend les préconisations le rapport du Comité Action Publique 2022, **que sont loin de partager tous les participants aux travaux** . CAP22 manifeste clairement une volonté de faire sauter les verrous qui freinent, selon le gouvernement, la transformation publique pour une administration « plus agile, plus adaptable, capable d'évoluer dans une démarche d'amélioration permanente »

Nous savions que les Services Publics, dont Pôle emploi étaient en dangers. La lecture de rapport, dont le sous-titre est « *Service Public, se réinventer pour mieux servir, nos 22 propositions pour changer de modèle* », n'a fait que confirmer nos craintes.

Il s'agit ni plus ni moins que d'une remise en cause du contrat social

Réduire les coûts, en particulier de personnel :

Ce contrat social est le socle de la Fonction Publique. L'objectif du gouvernement est clair : faire des économies, notamment en assouplissant le statut et élargissant le recours au contrat de droit privé comme voie « normale » de recrutement.

Ces économies substantielles impliquent de revoir en profondeur les modes d'organisation et manière de faire des agents publics. Nous y voila : ceux qui font le travail ne savent pas le faire correctement...

Or qui mieux que les agents publics savent quelles sont les conditions d'un service de qualité rendu au public ?

Pole emploi est pris en exemple : « *les couts de personnel ont fortement augmentés et sont faiblement flexibles pour faire face à un retournement de conjoncture* », aussi les rapporteurs suggèrent de rendre PE plus flexible et plus adaptable aux variations du chômage par la limitation des recrutements en CDI et la renégociation de la CCN afin de recourir plus fortement aux CDD (mais qui peut douter qu'il y aura d'autres objectifs d'économies ?).

Gains espéré pour l'Etat : 350 M d'euros sur le dos des salariés.

Le management n'est pas en reste : autonomie, responsabilisation, management par les résultats, valorisation de la prise de risque...

Pour accompagner ces réductions d'effectifs, quelques recettes sont suggérées afin de changer le modèle et semblent s'apparenter traits pour traits aux évolutions vécues au sein de Pole emploi depuis quelques années :



Vous prendrez bien un peu de numérique ?

Cap 22 propose d'investir massivement dans le numérique pour un service public « augmenté » :

Ce virage numérique est bien connu des agents de PE : l'évolution rapide et permanente de nos outils, qui certes nous permettent de gérer un grand nombre d'informations et de dématérialiser les actes administratifs. Mais qui pourraient demain, avec la mise en place d'agents conversationnels, voire de robots physiques, assurer l'accueil de premier niveau sur des plages horaires beaucoup plus étendues et avec bien plus de souplesse !

Pire, le plus souvent la personnalisation du service tant vanté cache en fait un report sur l'utilisateur de tâches qui étaient auparavant confiées aux agents du Service public.

Le rapport propose également de recourir massivement aux données en possession du Service Public, véritable trésor de guerre de l'administration. Pole emploi a été précurseur en matière de Big Data et d'Open Data, ouvrant, au départ timidement, ses données à l'extérieur mais accélérant depuis peu via les API (interface de programmation Informatique) à toutes les institutions ou entreprises qui souhaiteraient y avoir accès.

Au-delà du partage de données, Cap 22 recommande le développement d'espaces collaboratifs dans toutes les administrations à l'instar du réseau interne POLE chez nous ou des espaces d'échanges entre agents publics et usagers comme SPHERE. Le développement de ces outils devant permettre que chacun collabore de façon plus horizontale et moins hiérarchique. Cela annonce t'il la fin des managers ou de certains managers ?

Devenir une Start up nation :

Cap 22 préconise également le développement de l'innovation au cœur du service public. Pas l'innovation au quotidien, faite de proposition des équipes de travail, mais celle qui a pignon sur rue, qui s'affiche : création de Lab nationaux ou régionaux, mais aussi d'un GOV Store, avatar de notre Emploi Store.

Pole Emploi a été précurseur en la matière avec de longue date nos forum de l'innovation, remplacés par les salons virtuels Innovation et autre challenge qui ont permis l'émergence d'intrapreneurs en charge d'application comme la Mémo ou la Bonne formation.

Une organisation remise à plat :

A l'image des transformations immobilières récurrentes de nos agences, CAP 22 veut rationaliser les déploiements physiques (fermeture de petites agences au profit de structure géante), et accentuer les logiques de mutualisation entre services publics (MSAP, guichet unique...) avec une qualité de service le plus souvent dégradée se limitant à un premier niveau d'information via les sites internet des institutions.

Pour réformer le Service Public, un seul credo : le rendre plus souple plus adaptable. Et un bon moyen : prétendre qu'on met l'utilisateur au centre et sacrifier son avis comme critère de performance. Ce que nous connaissons bien au travers des enquêtes de satisfaction qui alimentent les ICT, avec comme dérive possible, une notation des Services Publics à la manière d'un Trip Advisor. A quand la notation du conseiller Pole emploi par le demandeur d'emploi ?

S'il semble que Pole emploi serve de laboratoire à la transformation du secteur public, le SNU demande au préalable qu'on mesure les impacts réels sur les usagers en matière de qualité de service et sur les agents en matière de conditions et qualité de vie au travail.



Pôle emploi : modèle mais aussi cible

Nous sommes le sujet de plusieurs propositions visant « *deux objectifs majeurs : renforcer la responsabilisation des demandeurs dans la construction de leur projet d'évolution professionnelle et rendre Pôle emploi plus flexible, plus adaptable aux variations du chômage* ».

Pour les rédacteurs du rapport cela se traduit par les 3 propositions suivantes :

1. Répondre à la demande d'autonomie des demandeurs d'emploi dans la construction de leurs projets d'évolution professionnelle

Pour cela les rédacteurs du rapport recommandent:

- d'octroyer au demandeur un « chéquier d'évolution professionnelle » permettant d'accéder aux différents services d'aides au retour à l'emploi (formation, conseil...) tout en **profitant pleinement de la mise en concurrence de ces services**,
- d'améliorer l'accès du DE aux résultats des prestataires afin de faciliter leur choix. Un dispositif de régulation et de labellisation des opérateurs de placement serait également mis en place par l'État.

La mise en concurrence est pour le SNU une vieille recette, qui a conduit par exemple notre système de santé à être de plus en plus couteux pour les usagers (multiplication des mutuelles là où un simple remboursement sécu aurait suffi...).

2. Renforcer la coordination et la coopération des acteurs du service public de l'emploi.

Cela consiste concrètement à :

- poursuivre l'ouverture des données disponibles (sur les offres et les profils DE) entre les opérateurs du service public de l'emploi, afin de constituer un gisement de données exploitables, y compris par les partenaires privés. Celui-ci permettrait la définition de nouveaux services et l'intégration des données de l'emploi (sous une forme anonymisée... jusqu'à quand ?) à leurs prestations et ainsi de mieux définir leur offre de service ;
- améliorer l'interopérabilité des systèmes d'information des opérateurs du service public de l'emploi, afin de faciliter le suivi des demandeurs d'emploi dans une logique de parcours global d'insertion... et de meilleur contrôle ;
- mettre fin au monopole de certains opérateurs du service public de l'emploi sur les outils d'accompagnement (contrats d'avenir, garantie jeunes) et harmoniser les conditions de rémunérations entre les dispositifs ;
- améliorer et renforcer le pilotage national des réseaux Cap emploi et des missions locales... sous réserve qu'ils existent encore longtemps.

3. Redimensionner Pôle emploi afin que ses effectifs varient en fonction du cycle économique et encourager le développement d'un secteur associatif et privé.

Ceci implique de :

- diminuer les effectifs en prévision de la baisse attendue du taux de chômage et renégocier la convention collective de Pôle Emploi, afin de recourir plus fortement à des contrats à durée déterminée si besoin
- concentrer les effectifs sur les missions régaliennes (indemnisation et contrôle) et sur les missions d'accompagnement des demandeurs d'emplois les moins autonomes, pour lesquelles sa valeur ajoutée est la plus forte



- ouvrir largement le marché de l'accompagnement de la recherche d'emploi et du conseil en orientation professionnelle. Une régulation de ce secteur serait toutefois être assuré par une autorité indépendante ou par le ministère du travail

Pour atteindre l'objectif politique de baisse des coûts à Pôle emploi, il s'agit clairement de démanteler le service public de l'emploi en ouvrant nos missions à la concurrence, en sous-traitant et privatisant certaines de nos activités.

- ✓ A l'interne, précarité des agents, suppression des emplois.
- ✓ Pour les demandeurs d'emploi, service dégradé et tout numérique (pas d'accompagnement s'ils le veulent, ou comment faire de économies en culpabilisant ensuite les usagers), contrôles renforcés (mais rien pour les entreprises ou les gros fraudeurs du fisc...).

Pôle emploi est en danger :

- L'impact se fait déjà ressentir depuis le printemps dernier, notamment sur la taille des portefeuilles, quelle que soit la modalité considérée (des suivis à plus de 1000, des renforcés à plus de 100)
- Une chose nous semble évidente : nos métiers vont obligatoirement évoluer, se transformer, voire disparaître

Dans la période de forte turbulence qui se profile, le SNU réaffirme ses valeurs et orientations :

- Le Service Public n'est ni une charge, ni un coût. C'est un élément structurant, fédérateur et protecteur pour notre société. Il assure l'Égalité de traitement entre usagers, permet de gommer les inégalités et sert d'amortisseur social en cas de crise économique.
- Pas un agent n'est de trop dans les Services Publics et à Pôle emploi. Au contraire, des embauches sont nécessaires pour que l'on puisse assurer correctement nos missions dans l'intérêt général.
- Les chômeurs ne sont pas responsables ou coupables d'être au chômage. A ce titre le SNU rappelle qu'il reste opposé au contrôle de la recherche d'emploi, même sous couvert de contrôle soi-disant bienveillant qui n'est qu'un discours scandaleux tendant à accréditer l'idée que les chômeurs seraient des fainéants ou des fraudeurs. Pour le SNU, c'est de plus d'accompagnement dont nous avons besoin.
- Il est impératif de revoir en profondeur la convention d'assurance chômage afin d'indemniser correctement et plus largement les chômeurs

Ne nous trompons pas...

Le SNU n'est pas opposé au changement à la triple condition suivante :

- Que le changement soit bon pour le Service Public
- Que le changement soit bon pour les Usagers
- Que le changement soit bon pour les Agents.

Pour nous contacter : secteurcadresnu@gmail.com

Nous retrouver sur Twitter : [@cadremangersnu](https://twitter.com/cadremangersnu)

