

## Trait Direct

### La lettre d'information des cadres du SNU

# Responsables d'équipe : votre parole, notre écoute

*« Enfin une OS qui s'intéresse aux cadres et AM, nous avons besoin du soutien des organisations syndicales »*

Depuis la création de Pôle emploi, le SNU suit l'évolution du métier des Responsables d'Equipe (RE) et les défend via des textes et des interventions auprès de l'établissement en instance ou ailleurs. Pour mieux les connaître, nous leur avons envoyé un questionnaire auquel près de 700 d'entre-eux ont répondu.

## Les points saillants de notre enquête :

### Activité : une charge qui ne fait qu'augmenter...

La majorité des responsables d'équipe font des heures sup, seuls 12% des répondants arrivant à faire leur travail sur le temps de travail « normal ». Et ils subissent un travail fractionné, avec beaucoup de difficulté pour se poser : plus de 80 % des RE déclarent que leurs tâches sont interrompues en cours et qu'ils doivent s'y reprendre à plusieurs fois pour finir un dossier ou une activité.

**85% des répondants se sentent sous pression au travail.**

Alors que leur fonction principale devrait être le management de leur équipe, ils sont obligés de passer beaucoup de temps à faire autre-chose. Le poste de MANAC prend énormément de leur temps et de leur énergie.

Trop de réunions, loin d'être toutes utiles, encore moins fructueuses. Trop de mails...

*« Difficulté à manager quand on est en position manac : son rôle est souvent d'appui technique aux conseillers. La solution serait de créer des postes de responsables d'accueil dans toutes les agences et ne pas avoir à assurer cette fonction en tant que REA pour se consacrer au management et à la performance de son équipe. »*

Et surtout, ils doivent constamment mettre en place des chantiers, plans d'actions ... descendant dont la plus-value échappe souvent, à eux autant qu'aux conseillers. *« beaucoup trop de projets arrivent, sans avoir le temps d'anticiper. Trop d'actions à mener de front. »*

Le tout avec une pression sur les objectifs exercée quasi au quotidien, par les DT en particulier : *« les consignes de la DT ou de la DR perturbent les activités quotidiennes. »*



C'est dommage, car c'est justement ces aspects management et relations humaines qui les avaient attiré dans cette fonction, avec la confiance, la solidarité avec les conseillers qui sont malheureusement régulièrement ébréchées par les injonctions (souvent contradictoires) que l'établissement vous assène à longueur de temps.

« Les injonctions contradictoires des structures DT, DR, DG complexifient notre tâche ».

## Une reconnaissance qui reste à inventer...

Le manque de reconnaissance par N+1, mais surtout N+2 et au-delà (DT, DR...) est flagrant, c'est le sujet qu'ils citent le plus souvent. Celle-ci est :

- **financière** : ce n'est pas la joie en termes de promos, et les RE n'ont pas fait partie des (rares) gagnants de la nouvelle convention collective, qui a été encore une occasion manquée de reconnaître aux RE le statut cadre

- **mais encore plus professionnelle**. L'absence de prise en compte de leurs impératifs et de leur charge d'activité, le manque de confiance de la hiérarchie, touchent nombreux d'entre eux.

« Les responsables d'équipe ne sont pas reconnus à leur juste valeur dans la classification. J'encadre une équipe de près de 15 personnes, j'assure le relais d'une collègue REP absente sur la moitié de son équipe. Je pense que le statut cadre ne serait pas un luxe compte tenu des responsabilités et engagements »

Ils souffrent également de ne pas avoir d'autonomie, alors que le Nouveau Pari de la Confiance revient en boucle dans les discours du DG et de tous les DR.

« Donner de réelles marges de manœuvres et un vrai "rôle" de manager. Ne pas remettre en cause les activités de management (ex : recadrage sur retards répétés), ni demander à justifier par plusieurs actes ce que l'on attend d'un manager (ex : formalisation d'un entretien, ESA ou ORS) »

## Une position pas toujours simple au sein des agences :

Ne nous voilons pas la face, même si les RE sont au quotidien avec leurs équipes (moins qu'ils l'aimeraient d'ailleurs) et qu'une vraie proximité existe, les relations ne sont pas toujours et partout faciles entre collègues, notamment entre N et N+1 donc entre RE et conseillers.

« Un manager maltraité peut facilement devenir un manager maltraitant ».

De par sa position hiérarchique, le RE reste le premier représentant de l'établissement pour les conseillers.

Il est clair pour nous que cette représentation ne doit concerner que la fonction et non la femme ou l'homme qui l'incarne. D'ailleurs, nous avons vu avec le Contre Baromètre Social du SNU (<https://www.snutefifsu.fr/pole-emploi/?s=cbs>) que les conseillers font un retour globalement positif sur leur ELD. La majorité des agents fait la part des choses entre les RE comme agents et les injonctions de l'établissement dont ils sont parfois porteurs... et qu'ils subissent la plupart du temps.

Prenons la QVT :

**La QVT repose sur les ELD sauf qu'une grande partie des décisions et qui impactent la QVT ne dépendent pas des ELD : organisation, pression des chiffres, rythme des changements, baisse des effectifs...**

Tout cela est décidé en DG (voire en DR) et supporté par l'ensemble des agents.



Alors que la QVT des managers de proximité, qui sont à la croisée de tous les chemins, ne semble pas une priorité de l'établissement, ces décisions descendantes ne vont pas dans le bon sens.

## **Nos propositions :**

Le SNU va plus que jamais poursuivre sa défense des RE et l'enrichir de vos propositions et revendications, vous les soumettre, par écrit, mais aussi en allant vous rencontrer dans les régions. Nous continuerons à venir à votre rencontre sur vos sites et en vous proposerons des réunions spécifiques responsables d'équipe en région.

Il portera ensuite vos demandes auprès de l'établissement, dans les instances, en réunion bilatérales avec la DG et les DR.

**« Mes attentes : reconnaissance, valorisation par le N+1 Moins de plans d'action à conduire, ceux ci sont multiples et se chevauchent, très souvent dans l'urgence. Disposer davantage de temps opérationnel pour accompagner les agents dans leurs missions au quotidien. Moins de pression sur les chiffres. »**

## **Voici nos premières pistes :**

- Limiter les nouveautés et arrêter les PA descendants
- Redemander le statut cadre pour les RE
- Réfléchir aux activités relevant du poste de MANAC, avec peut-être la création d'un poste spécifique dans toutes les agences
- Passer du discours à la réalité, notamment en termes de QVT pour les RE
- Relayer le besoin d'échanges entre pairs

Nous proposons aussi de faire une lettre ouverte au DG, que vous pourrez ensuite relayer.

**Pour nous contacter :** [secteurcadresnu@gmail.com](mailto:secteurcadresnu@gmail.com)

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

*Voir nos articles précédents sur notre site :*

<https://www.snufifsu.fr/pole-emploi/responsables-dequipe/>

