

Analyse questionnaire RE mars 2019

Pour mieux vous connaître, le SNU a envoyé un questionnaire aux Responsables d'équipe. Plus de 25% d'entre vous (soit presque de 700 RE sur la France) ont pris le temps de nous répondre. Cela montre que vous aviez un besoin d'expression et de prise en compte de vos préoccupations.

Nous tenons d'abord à remercier les répondants pour leur réactivité et la qualité de leurs réponses.

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.

(voir les articles sur notre site : <https://www.snutefifsu.fr/pole-emploi/responsables-dequipe/>).

Les points saillants de cette enquête

Profil :

Vous avez répondu massivement de toutes les régions de France, avec la palme de répondants sur la région Auvergne Rhône-Alpes. Vous travaillez très majoritairement en agence locale, mais certains d'entre vous exercent en structure, CRE ou plateformes notamment. Plus de 70 % des répondants travaillaient à l'ex-ANPE, 17% viennent de l'ex-ASSEDIC et 10 % sont issus directement de Pôle emploi.

Plus d'un tiers des répondants sont de « jeunes » RE (moins de 5 ans d'ancienneté), alors que 40% d'entre vous occupent ce poste depuis plus de 11 ans, ce qui pose clairement la question des possibilités d'évolution qu'offrent (ou pas...) l'établissement.

Un peu moins de 50 % d'entre vous animent des équipes mixtes, 39 % uniquement des CDDE, 9% des GDD et le reste des CDE.

Activité : Une charge qui ne fait qu'augmenter...

Une charge de travail trop importante, et qui tend à croître indéfiniment. Pour ceux ayant déclaré faire des heures sup, près de 50% font de 5 à 8 heures en plus par semaine et presque 20% dépassent les 9 heures en plus, quasiment jamais récupérées. **Seuls 12% des répondants arrivent à faire leur travail sur le temps de travail « normal ».**

Votre fonction principale devrait évidemment être le management de votre équipe, mais vous passez beaucoup de temps à faire autre-chose... dont vous vous passeriez bien.

Le poste de MANAC prend énormément de votre temps et de votre énergie : la moitié d'entre vous y passe 2 demi-journées par semaine et 36% trois ou plus. Vous trouvez globalement qu'il y a beaucoup trop de réunions, loin d'être toutes utiles, encore moins fructueuses. Et ne parlons pas des 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. »

Vous souhaiteriez des échanges entre pairs, mais seuls quelques départements en ont mis en place. Par contre, on vous contraint aux réunions d'expression où les conseillers ne souhaitent pas forcément votre présence.

Et surtout, vous devez constamment mettre en place des chantiers, plans d'actions ... descendant dont la plus-value vous échappe parfois. *« 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 vos 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 vous avaient attiré dans cette fonction et qui vous plaisent en priorité (plus de 50% des répondants), 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 (souvent contradictoires) et la pression sur les objectifs sont votre quotidien. « *Les injonctions contradictoires des structures DT, DR, DG complexifient notre tâche* ».

85% d'entre vous se sentent sous pression au travail.

Et votre travail est fractionné, avec beaucoup de difficulté pour vous 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.

Vous appréciez aussi la conduite de projet, souvent moins le pilotage. La déconcentration vous paraît une bonne chose, mais comme souvent on ne vous donne pas les moyens pour bien la mettre en place : « *La déconcentration entraîne une charge supplémentaire de travail pour les RE* ».

Et une reconnaissance qui reste à inventer...

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

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

- **mais encore plus professionnelle**. L'absence de prise en compte de vos impératifs et de votre charge d'activité, le manque de confiance de votre hiérarchie, touchent nombreux d'entre vous.

« *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* »

Vous souffrez 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* ».

Dans tous les cas, les difficultés locales temporaires ne nous empêchent pas de défendre collectivement et individuellement toutes les catégories d'agents, dont les RE.

Comme le dit l'un d'entre vous, de façon peut-être épidermique, nous devons tous agir pour « *que les conseillers considèrent les RE comme des collègues et pas des suppôts de Satan* ».

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 ([lien](#)) 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.

Et si la fonction de RE est globalement claire pour vous et le reste de l'ELD, elle vous paraît moins limpide pour les échelons hiérarchiques supérieurs (pas claire pour 32% d'entre vous), voire pour une partie des conseillers.

La suite :

Nous allons résumer l'analyse de vos réponses et produire un document détaillé qui sera diffusé largement, auprès de vous, mais aussi de vos collègues et de l'établissement, dans lequel nous ferons notamment état de certains de vos verbatim.

En voici un qui résume toutes vos réponses :

« 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. »

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.

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

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.

Parmi les nombreux verbatim, un nous semble refléter notre vision d'un syndicalisme ouvert, constructif mais vraiment revendicatif :

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

Pour nous contacter : secteurcadresnu@gmail.com

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