

LETTRE OUVERTE DU SECTEUR CADRE DU SNU AU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE PÔLE EMPLOI

Même si la gestion de cette crise n'a pas été toujours parfaite, il faut reconnaître que Pôle emploi a fait les choses sérieusement, et sauf quelques exceptions, a déroulé une procédure sanitaire que d'autres entreprises n'ont pas connue.

Mais alors que le coronavirus sévit toujours et a des conséquences quotidiennes sur le travail des agents et l'organisation des agences locales, l'établissement, faisant fi du contexte, fait feu de tout bois dans les déploiements, nouveautés, plans d'actions, #tousmobilisés...

Lancement précipité de prestations, Rebondir, tests nouveau suivi, ..., ça n'arrête plus.

Le réseau a l'impression que les différents services de la DG, frustrés de voir leur travaux mis en attente au premier semestre, se précipitent pour déployer à qui mieux mieux et sans aucune concertation entre eux, toutes les idées bloquées pendant le confinement. Tout ceci accompagné d'une multitude de consignes descendantes, décisions autoritaires, ... que DG, DR, et DT envoient de façon comminatoire au réseau.

A cela s'ajoute le retour en force du contrôle de l'activité des agences. Nous sommes loin des grandes déclarations d'intentions, et de la limitation du nombre des indicateurs. La fin annoncée du pilotage par les moyens, en partie mise en œuvre par la DG ces dernières années, a volé en éclat : nous sommes revenus au pire temps des premières années de la fusion où un « bon DAPE » avait un lutin qui peinait à contenir toutes les données statistiques qu'il devait suivre. Les services pilotage des DR tournent à plein depuis avril, distillant tableaux quotidiens ou hebdomadaires sur tout ce qui bouge. Et personne ne se demande à quoi ça sert, sinon à rassurer l'encadrement supérieur, complètement déconnecté de la vraie vie en agence.

La délégation et la capacité à faire confiance sont passées par pertes et profits : DG et DR veulent tout mettre sous contrôle (et on n'y arrivera pas comme le passé l'a prouvé) : reporting incessant, pilotage avec le doigt sur la couture du pantalon, injonctions (souvent paradoxales), consignes impraticables sur le comment faire détaillé, ... se multiplient.

L'établissement en rajoute constamment : pas un déploiement, même mineur, sans que les services de la direction générale n'imposent une audio mensuelle, voire hebdomadaire, où chacun doit relater dans le détail ce qui se passe sur son territoire (ou parfois ce qu'il pense que la DG aimerait entendre qu'il se passe sur son territoire, ça évite une pression supplémentaire...). Où est passé le fameux « pari de la confiance » ?

Si nous comprenons très bien que les impératifs politiques ne vous laissent pas le choix sur le Plan Jeune, il est incompréhensible que la direction générale lance en parallèle et dans la précipitation autant de chantiers.

Que dire de la santé des agents ? Managers, conseillers, agents des fonctions support, ... n'en peuvent plus au point même que certains démissionnent ou se réfugient dans la rupture conventionnelle.

Cela est très inquiétant et le Secteur Cadre du SNU vous alerte sur ces aspects.

Alors que les agences sont débordées, qu'elles doivent quotidiennement travailler et évoluer dans un cadre compliqué, Pôle emploi continue de déployer à flux tendu projets, nouveaux dispositifs divers plus ou moins utiles...

Vous nous dites en audio manager avoir conscience de la fatigue et de la lassitude des agents. Pensez-vous vraiment que les managers vont transformer à coup de baguette magique ce découragement en motivation ? Pensez-vous vraiment qu'accélérer encore la machine infernale va les aider ? Quand cela s'arrêtera-t-il ? Avec l'épuisement des agents et des ELD ? Que faudra-t-il d'autre pour que vous preniez conscience que cette fuite en avant ne mène nulle part et se fait au détriment de la santé des agents ?

Sur le terrain, on se rend compte que ces déploiements à marche forcée ne servent à rien. Certains agents et les managers vont mettre en place des stratégies d'évitement ou d'adaptation, voire sont poussés à faire semblant pour échapper à la pression, mais rien n'est consolidé, rien ne rentre dans les pratiques réelles car vous ne laissez jamais au réseau le temps de s'approprier vraiment les nouveautés.

Regardez le CEP, MAP, le profil Compétences, ... et posez-vous les vraies questions : pourquoi faut-il toujours reprendre derrière les déploiements ? Pourquoi même ces re-re-reprises ne fonctionnent pas ?

Monsieur le Directeur général, et si pour une fois vous nous écoutiez ?

Nous vous lançons un appel solennel, il faut réagir :

- Arrêtez toutes ces nouveautés et déploiements, nous les reprendrons dans des temps meilleurs, sur la durée et non bâclés comme maintenant.
- Laissez les managers vraiment manager, laissez les agents faire leur métier et se recentrer sur leurs activités de base, accueillir, indemniser et accompagner les demandeurs d'emploi dans leur recherche, en gardant un peu de temps pour faire de leur mieux sur le Plan Jeune.

Le Secteur Cadre du SNU est convaincu que l'établissement, les agents et surtout nos publics, demandeurs d'emploi comme entreprises, ne s'en porteront que mieux.

Le 23 novembre 2020