

## Et à Pôle emploi ça donne quoi ????

Déployée dans 15 agences à ce jour en Haute-Normandie, l'action 89 est une démarche « d'amélioration participative » visant à traiter les irritants métiers sur les processus EID et accueil physique avec pour objectif annoncé, « de renforcer l'accompagnement et le suivi des demandeurs d'emploi, améliorer les conditions de travail, améliorer la qualité de service », explique la direction.  
En fait économiser 14 millions sur la masse salariale....  
Fallait pas rêver !!!!

Lean, littéralement « maigre » est Une méthode d'organisation créée par Toyota dans les années 80, théorisée par les Américains, et imposée en France par le biais de pseudo cabinets spécialisés, (cap Gemini pour Pôle emploi) ayant en leur sein de véritables ayatollahs de la productivité

Deux concepts : « Le juste-à-temps » qui revient à produire ce qui est nécessaire quand c'est nécessaire, en évitant tout gaspillage de temps, de moyens et de ressources, par exemple des déplacements et des " temps morts " jugés improductifs, et par l'adaptation du nombre d'opérateurs et de tâches à réaliser à la production demandée (plus clairement, avec le moins d'opérateurs possibles !!!!)

Et l'autonomie qui combine la participation des salariés à l'amélioration continue des processus productifs, par le biais de chantiers collectifs, et le perfectionnement des outils.....ouf...

## Et ....c'est bon pour moi ça ?



Tout d'abord, parce qu'il repose sur une vision réductrice du travail humain, où les salariés ne font qu'exécuter les procédures et tâches qui leur sont prescrites. Dès lors, seuls ces standards peuvent être discutés.

C'est oublier que l'activité de travail consiste justement à gérer ce que l'organisation du travail n'a pas anticipé, à développer dans l'instant d'autres standards. L'idée dominante est qu'on peut supprimer ce qui est appelé la surqualité du service. Cette forme de rationalisation du travail ressemble au taylorisme car elle se vante d'un caractère scientifique.

On découpe la production bout par bout, morceau de dossier par morceau de dossier,

« On empêche les salariés de faire du travail bien fait !

Ils doivent suivre la procédure alors qu'ils savent que, parfois, cela va nuire à la qualité du service qu'ils vont produire. C'est une négation complète de l'identité professionnelle, qui est basée sur la capacité de l'employé à anticiper ou à résoudre les cas particuliers [...] On les empêche de se développer, de se démarquer socialement dans l'entreprise, de collaborer.

Le travail, sous cette forme, rend les gens malades ».

*dixit Johan Petit, ergonomiste à l'université de Bordeaux et spécialiste des banques, assurances et mutuelles*

## « Pourtant on me demande mon avis »



Autre point particulièrement pervers de la méthode : la réorganisation du travail induite sera forcément difficile à vivre pour les agents qui auront l'impression de ne pas pouvoir dénoncer un système qu'ils auront eux-mêmes contribué à mettre en place.

Ils auront le sentiment d'être responsable de leur propre souffrance au travail puisqu'ils auront participé à la mise en oeuvre de leur propre maltraitance.

Antoine Valeyre, chercheur au Centre étude de l'emploi, a comparé l'impact des différentes organisations du travail sur les salariés en recoupant des enquêtes statistiques européennes. Il conclut que le "lean" est au moins aussi nocif que le taylorisme sur la plupart des critères étudiés.

Et dans plusieurs domaines il s'avère même plus nocif, car les salariés souffrent d'autant plus qu'ils ont été impliqués dans la réorganisation.

La méthode ? Sur chaque site, les agents ont dû ou devront, dans un premier temps, lister les « irritants » à l'aide de post-it : processus, actes professionnels, déplacements, tâches, temps d'attente... perçus comme une difficulté ou une perte de temps.

Dans une seconde phase, les collègues devront, sous forme d'ateliers avec des membres de l'encadrement local, imaginer des solutions d'amélioration afin de traiter ces « irritants ».

On est ainsi au coeur du concept du LEAN : supprimer tout gaspillage dans la « production » et rendre acteur l'agent dans la transformation de sa propre organisation du travail.

Et pourtant, ce que refuse de reconnaître la Direction, c'est que dans ce temps « gaspillé » (exemple: absentéisme d'un DE lors de l'EID) se réalise beaucoup de travail « caché » : réponses aux courriels, traitement des candidatures, suivi des offres, montage de conventions, prise de connaissance des informations relatives à la réglementation, aux mesures, aux formations...

Ce sont aussi des moments, reconnus par les ergonomes, comme autant de temps « ressource », où l'on réfléchit aux prochaines étapes, où l'on peut interagir avec ses collègues et sans parler de la nécessité des liens socioprofessionnels que génèrent ces échanges.

## «Et chez nous ?

L'agent Pôle emploi Haut-Normand aura bien compris où l'on en vient rapidement !!!

Recherche de productivité sur l'EID, accueil unique sur le midi généralisé ou même à la journée sur certains sites...

Sur le fallacieux prétexte d'améliorer l'accueil, la direction dégrade les conditions de travail ainsi que le service aux usagers !

Tout cela pour soi-disant nous octroyer généreusement quelques plages GPF supplémentaires !

Le SNU Haute-Normandie a alerté et continuera d'alerter la direction concernant l'action 89. Notamment sur les risques psycho-sociaux qu'elle engendre malgré la surdité actuelle de la direction !

Nul à Pôle emploi ne doit se croire invulnérable. Le mal qui ronge et qui conduit parfois au pire, est un travail de long terme, insidieux, indolore au début, indétectable.....qu'on se le dise !

