



REIMS, le 12 mars 2015.

LETTRE OUVERTE

A
Monsieur le Directeur Régional
Pôle emploi Champagne-Ardenne
3 rue du Président ROOSEVELT
51100 REIMS

Courriel avec accusé de lecture

Copies : Médecine du Travail ● Inspection du travail ● CHSCT Pôle emploi Champagne-Ardenne

Objet : Aggravation des RPS à Pôle emploi Champagne-Ardenne

Monsieur le Directeur,

Alors que des salariéEs vous posaient la question DP quant à l'inscription de la prévention des conflits de valeurs dans les Documents Uniques de Pôle Emploi, il leur a alors été répondu :

- « La notion de conflit de valeur s'attache à des conflits liés à la déontologie de certaines professions et dont Pôle emploi ne fait pas partie. » R DP n°10 07/11/14
- « S'il s'agit de salariés qui ne sont pas d'accord avec la stratégie et les valeurs de l'entreprise, il est de leur libre choix de se désengager de Pôle Emploi mais nous considérons que cette notion n'a pas d'impact dans notre Etablissement. » R DP 7 15/12/14

Nous tenons à vous signifier notre désaccord profond et argumenté sur les écrits de la Direction suite à ces questions DP, et à vous alerter sur les risques que cela entraîne sur le bien-être physique et moral du personnel.

Nous allons vous le démontrer à travers cette lettre.

QU'EST-CE POLE EMPLOI ?

**Réponses DR : « certaines professions et dont Pôle emploi ne fait pas partie. »
« la stratégie et les valeurs de l'entreprise »**

Pôle Emploi n'est ni une profession, ni une entreprise, mais un Etablissement Public à caractère Administratif, assurant un **Service Public National**.

Remarquez que dans nos propos, nous ne disons pas, en miroir, à celles et ceux qui aimeraient être dans « une entreprise », qu'il est de leur libre choix de se désengager de Pôle Emploi...

QU'EST-CE QU'UN CONFLIT DE VALEUR ?

Réponse DR : « La notion de conflit de valeur s'attache à des conflits liés à la déontologie de certaines professions »
Pas seulement !

Conséquemment au fait que PE est un EPA, nous nous référerons ici au Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique 2015 qui reprend les acquis des références et textes issus d'autres secteurs. En effet, si Pôle Emploi n'est pas rattaché à la fonction publique, il en

partage les missions et la subordination politique, ainsi que leurs conséquences au quotidien pour les personnels, usagères et usagers.

Selon ce guide :

« Cette dimension concerne particulièrement les agents publics. La notion même de « service public » se définit en termes de valeurs : égalité d'accès, protection des citoyens, services aux usagers...

Par ailleurs, il faut souligner que les champs d'exercice de la Fonction Publique – santé, sécurité, éducation, administration locale, fiscalité, etc. – sont au cœur des débats de société. La mise en débat du périmètre même de l'Etat, les décisions prises sur la définition des missions de service public et sur la définition de leurs moyens, une organisation du travail inadaptée aux besoins des usagers sont autant d'éléments qui peuvent être à l'origine de souffrances éthiques pour les agents. Certains d'entre eux peuvent alors ressentir une forte contradiction entre ce qu'ils vivent au quotidien et ce qu'ils estiment nécessaire pour faire un travail en conformité avec leurs convictions, ce que l'on peut appeler la « qualité empêchée »¹.

Et :

« Cette dimension considère la souffrance éthique (agissements contre ses principes éthiques), surtout dans les secteurs de la santé et de l'action sociale et met en avant, de manière générale, l'impossibilité de pouvoir bien réaliser son propre travail. »²

POLE EMPLOI EST-IL CONCERNE PAR LES RPS ? PAR LES CONFLITS DE VALEURS ?

Réponses DR : « [...] cette notion n'a pas d'impact dans notre Etablissement. »

Si, elle a un impact en tant que service public dans un monde en profonde mutation économique et idéologique.
Si, elle a un impact en tant qu'établissement cultivant le changement et la déstabilisation permanente.

En 2009 l'ISAST avait rendu une étude alarmante révélant la situation atypique du personnel de Pôle emploi (**incluant PE Champagne-Ardenne** dont les résultats étaient significatifs) par rapport à l'ensemble de la population salariée en France, et le niveau élevé de risques psychosociaux auquel il se trouve soumis ». On y note : « *Conflit de valeurs et insécurité socio-économique à des niveaux élevés.* » Même l'Assemblée Nationale et le Sénat nous ont auditionnés sur les RPS, tant la situation était critique !

De plus,

« Les risques psychosociaux sont analysés selon six dimensions : Les exigences du travail, les exigences émotionnelles, le conflit de valeurs, l'insécurité socio-économique, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail.

Les professions les plus qualifiées apparaissent, au regard des divers indicateurs disponibles, confrontées à des exigences psychosociales au travail relativement élevées, ainsi qu'à des conflits de valeur plus fréquents, mais sont moins exposées au manque de marges de manœuvre, de soutien social ou de sécurité économique que les professions peu qualifiées.

Les salariés qui travaillent en contact avec le public subissent plus souvent que les autres des contraintes émotionnelles importantes. Les femmes sont plus exposées que les hommes au manque de marges de manœuvre, de soutien social et de reconnaissance au travail³. »

Nous avons bien, à Pôle emploi :

- Des personnels qualifiés - dont des cadres - qui sont dans le cas évoqués ci-dessus,
- Des personnels « peu qualifiés », selon la CCN PE, soumis à une pression et des charges de travail au-dessus des moyens qui leur sont alloués, sans aucune marge de manœuvre, voire empêchés !
- 74% de l'effectif est féminin et davantage dans les activités d'accueil. Leur surexposition au public en fait des candidates, bien involontaires, aux RPS.

¹ Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la Fonction publique, p.17

² Michel GOLLAC (INSEE/CREST) cité dans le rapport ISAST 2009

³ <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-et-recherches,77/publications-dares,98/dares-analyses-dares-indicateurs,102/2010-081-les-risques-psychosociaux,12778.html>

Nos collègues sont quotidiennement confrontés aux RPS à Pôle emploi Champagne-Ardenne :

- Postage morcelé dans des regroupements arbitraires d'activités, à des fins purement gestionnaires. Ex. « les activités d'accueil » : ce morcellement des activités qui perturbe les collègues, dégrade leurs conditions et la qualité de leur travail, les rendant insatisfaits, les épuisant et leur donnant le sentiment de n'être que des pions considérés.
- Travail morcelé et sans cesse sous la pression des mails, de la multitude de tâches non planifiées, et non reconnues par l'établissement.
- Isolement professionnel par la disparition de la notion d'équipe professionnelle et la disposition des agences,
- Disparition des espaces d'échanges et de décompression, en raison d'une importante charge de travail (temps de pause sacrifiés), du planning et de la configuration des agences.
- Dissolution de l'interlocutrice ou interlocuteur hiérarchique dans une entité fuyante : « l'ELD ».
- Absence de champ de manœuvre sur son planning, ses méthodes, manque de prestations adéquates, ...
- Un système informatique qui fait violence aux métiers en imposant des cheminements et des intitulés ne correspondant pas aux métiers et aux besoins des collègues, SI en perpétuelles évolutions contraignantes, pour répondre à des besoins qui ne sont ni ceux des professionnels, ni ceux du public, mais d'un désir de contrôle permanent.
- Insécurité professionnelle car changements permanents et formations insuffisantes, refusées et/ou inadaptées.
- Confrontation quotidienne avec la détresse, la colère légitime, l'agressivité, et la frustration sociale du public et des collègues.
- Management par le harcèlement : par mails, physique (REP qui rode, surveillance, épie, empêche les collègues d'échanger), et par la peur (d'être mal vu, d'être réprimandé, d'être blâmé ou licencié)...
- Les membres des ELD elles et eux mêmes en souffrance,
- Des politiques d'établissement imposées par les moyens décrits ci-dessus, et changeantes au fil des ans...

QU'A FAIT POLE EMPLOI DEPUIS 2009 EN MATIERE DE RPS ?

Nous estimons que pas grand-chose n'a été fait sur la prévention des RPS, et encore moins sur des conflits de valeurs. Hormis une propagande institutionnelle à l'opposé du quotidien réel -vécu et ressenti- du personnel, accentuant le malaise.

En 2010, la DG se targuait d'un Plan National de Prévention des RPS. Qu'y trouve-t-on au chapitre Conflit de valeur ?
« *Axe de travail n°4 : Le Sens et la valeur du travail : 1er semestre 2011 - Expérimentation dans un Etablissement d'un module « Motivation personnelle et évolution institutionnelle » pour permettre aux agents de retrouver leurs repères dans une organisation nouvelle du service public de l'emploi.* ».

Minimaliste. Décevant.

En Champagne-Ardenne la DR a organisé des groupes de travail « RPS » comprenant des membres du CHSCT, mais il n'y était pas question de se pencher sur l'organisation du travail, pourtant source de bien des RPS, encore moins sur les conflits de valeurs...

Quant à Pôle emploi, il ne s'est pas encore doté d'un code déontologique - hormis celui des Psychologues, imposé par notre syndicat à une direction réticente et toujours encline à le malmener.

LA LUTTE CONTRE LES RPS, UN DEVOIR LEGAL.

Ainsi, le contenu des réponses DP faites par l'Etablissement citées au début de cette lettre constitue un procès d'intention indigne, et un déni de la souffrance potentielle des personnes qui s'expriment.

Une telle réponse, Monsieur le Directeur, relève de façon caractéristique d'un refus manifeste de soutien social institutionnel, et donc d'aggravation caractérisée des RPS à Pôle emploi Champagne-Ardenne.

En outre, la prévention des RPS, dont le conflit de valeur, est intégrée dans les Dossiers Uniques en région Aquitaine depuis 2014. Preuve, s'il en était encore besoin, de la réalité des conflits de valeurs à PE, et de la possibilité pour l'établissement de s'atteler à les prévenir. Et la Champagne-Ardenne n'est pas un isolat géographique, culturel ou social.

Réponses DR : « S'il s'agit de salariés qui ne sont pas d'accord avec la stratégie et les valeurs de l'entreprise, il est de leur libre choix de se désengager de Pôle Emploi »

Vouloir prévenir les RPS dans un établissement, c'est vouloir y être bien pour travailler bien, le vouloir pour soi et ses collègues, et non vouloir en partir ! La lutte contre les RPS devrait être au centre de l'action de chaque responsable à Pôle emploi, c'est même un devoir légal.

Malheureusement vos représentants ont démontré le peu de cas qu'ils en font, ici et maintenant, et du mépris qu'ils ont pour le personnel.

Nous le regrettons vivement, et vous demandons d'y remédier au plus vite.

Suite au travail acharné de nos militantEs, au niveau national, pour la prévention et la lutte contre les RPS, la Direction générale vous a imposé un questionnaire. Nous ajouterons donc enfin que l'application de ce questionnaire ne remplacera ni ne dédouanera vos équipes dirigeantes, d'une attitude attendue de respect envers les personnes dont elles ont la responsabilité hiérarchique et/ou fonctionnelles.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations.

Le bureau du SNU Pôle-emploi FSU Champagne-Ardenne

