

Vos élus vous informent... Comité d'Etablissement du 23 février 2017

1. Consultation relative aux orientations stratégiques de l'établissement Pôle emploi Nouvelle Aquitaine

Lors de la séance du jour, les élus du comité d'établissement sont consultés sur les orientations stratégiques de Pôle emploi Nouvelle Aquitaine avec la feuille de route 2017.

Il y apparaît **une focalisation exclusive sur l'atteinte des objectifs liés aux indicateurs de l'actuelle convention tripartite**. Nous ne disposons **d'aucun détail sur la manière** dont nous les atteindrons, comment **les organisations de travail** évolueront, quels seront les effets prévisibles sur **les conditions de travail**, quels sont les risques identifiés, quelles seront les formations mobilisées.

Devant l'absence totale d'informations sur ces sujets importants, nous avons décidé de ne pas prendre part aux votes. **Les élus de toutes les organisations présentes au CE ont également fait ce choix.**

Nous persistons à dénoncer les choix stratégiques qu'impose la Direction : un recours toujours plus marqué vers le tout numérique, un recours toujours plus important à la sous-traitance, sans jamais vouloir prendre en considération leurs effets négatifs sur les conditions de travail des agents et sur la qualité du service rendu aux usagers.

2. Point sur le déploiement du CEP

Alors que Pôle emploi, comme les 5 autres opérateurs nationaux, déploie depuis début 2015 le Conseil en Evolution Professionnelle, **Pôle emploi a attendu 2017 pour construire la démarche d'accompagnement** à sa mise en œuvre (d'une durée **de 5 semaines**) ! Surprenant, d'autant plus qu'il se considérait en 2015 comme l'opérateur incontournable en la matière !

Dans un premier temps, elle prévoit **un auto-positionnement (c'est très à la mode) des conseillers** chargés de l'accompagnement qui devront répondre à une grille de questions permettant d'évaluer leur aisance par rapport aux cinq actes métiers relevant du CEP. Puis **un débriefing à « chaud (c'est très « tendance »)** est réalisé avec un accompagnateur (sans doute un grand connaisseur de l'orientation professionnelle...) et un psychologue du travail (celui ou celle pressenti-e pour intégrer prochainement l'agence locale dans le cadre de l'éclatement des équipes d'orientation spécialisée ?). Ensuite, **un entretien avec le responsable d'équipe** est prévu (probablement pour expliquer la conception du CEP, selon Pôle emploi...). **Enfin, après de multiples réunions, échanges, et re-réunions, un plan d'actions (personnalisé, bien sûr...) sera construit et mis en œuvre pour atteindre le « saut qualitatif » tant attendu !** Ça fait rêver, non ?

☉ Quel bilan de la mise en œuvre du CEP ?

Au-delà de la présentation de cette démarche (5 vagues de déploiement sont prévues entre février et octobre), nous demandons depuis plusieurs mois que soit mis à l'ordre du jour du CE le Conseil en Evolution Professionnelle, afin de partager ensemble les premiers résultats de cette importante mission qui nous a été confiée. Sans succès jusque-là. Car dans notre institution, **le CEP est quasiment devenu l'alpha et l'oméga de l'organisation des services rendus aux demandeurs d'emploi**. En effet, le projet stratégique Pôle emploi 2020 se donne soi-disant pour ambition « *d'apporter une qualité de conseil en évolution professionnelle à la hauteur des enjeux du marché du travail* ». D'autre part, le CEP figure en bonne place dans l'Organisation Simplifiée pour un Service Personnalisé de Proximité (OSSPP), nouveau schéma cible d'organisation des agences Pôle emploi. Et c'est bien encore **le CEP qui fournit l'alibi à la Direction pour justifier son choix de démanteler les équipes d'orientation spécialisée afin d'intégrer les psychologues du travail dans les sites.**

Alors, si comme l'affirme la direction, « *l'accompagnement des transitions professionnelles est un défi majeur pour le service public de l'emploi* », pourquoi donc rechigner à vouloir présenter aux instances représentatives du personnel un bilan du CEP depuis le début de sa mise en œuvre en 2015 en Nouvelle Aquitaine ?

En tout franchise, nous pouvons dire que la Direction n'a que très insuffisamment répondu aux questions que les élus du SNU avaient préalablement transmises : les informations apportées ont été soit particulièrement imprécises, soit ostensiblement erronées.

Par exemple, la DGEFP, qui assure le suivi de la mise en œuvre du CEP par les 5 opérateurs nationaux (dont Pôle emploi), produit mensuellement un tableau de bord permettant d'assurer un suivi des niveaux 2 et 3 du CEP, par opérateur et décliné régionalement, portant sur le volume des bénéficiaires, leur profil, les motifs de sollicitation et la finalité des projets (selon le rapport adopté en avril 2016 sur la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle, page 22). On pouvait donc espérer avoir à notre disposition ces données régionales pour nous aider à mieux appréhender les premiers résultats de cette mise en œuvre dans notre établissement. Malheureusement, mais sans surprise pour autant, **la Direction s'est montrée incapable de nous fournir le moindre élément sérieux d'analyse ! Sauf un : pour elle, le nombre de bénéficiaires actuels du CEP est strictement égal au nombre actuel de demandeurs d'emplois** répartis dans les portefeuilles guidé, renforcé, AIJ, global, CSP, permettant ainsi à Pôle emploi d'afficher, en direction de l'organisme chargé du suivi, un nombre considérable de bénéficiaires ! **Rien qu'en Nouvelle Aquitaine, cela représente la bagatelle de 197 000 personnes !**

☉ Le grand fourre-tout du CEP

Car paradoxalement, la Direction considère donc, conformément à l'instruction qu'elle a elle-même rédigée concernant la mise en œuvre du CEP (datée du 21 décembre 2016), **que tous les services** (quels qu'ils soient, y compris la simple remise d'une offre d'emploi ou le fait de remettre une aide à la mobilité pour se rendre à un entretien d'embauche, etc.) **relèvent désormais du conseil en évolution professionnelle** (« *l'ensemble des services offerts au demandeur d'emploi dans le cadre de son accompagnement tout au long de son parcours de retour à l'emploi, relève du conseil en évolution professionnelle* », page 3 de l'instruction du 16 déc. 2016) !

LE CEP À LA MODE PÔLE EMPLOI



Le CEP, vu par la Direction de Pôle emploi, est donc devenu un grand fourre-tout, un **généreux Gloubi-Boulga** où l'on trouve aussi bien tout ce qui relève de l'accompagnement des transitions professionnelles (aide à l'élaboration de projet, ingénierie de formation, etc.) - ce qui nous paraît tout à fait cohérent (les conseillers, dans le cadre du suivi des demandeurs d'emploi, accompagnent quotidiennement et depuis longtemps déjà les chômeurs dans toutes sortes de transitions professionnelles) - **que ce qui relève du simple appui à la recherche d'emploi** (n'importe quel conseil ou prestation déployés autour des techniques de recherche d'emploi, par exemple), ce qui nous semble, au SNU, beaucoup moins logique, et surtout **en décalage total avec l'esprit du texte de la loi qui a créé le CEP** et qui doit, normalement, « *constituer un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation de projets professionnels.* »

Nous avons dénoncé également la rupture totale avec **l'autre principe fondamental inscrit dans la loi** (et le cahier des charges) qui ordonne **le principe d'initiative de l'usager** (c'est-à-dire qu'il doit exprimer lui-même le besoin de bénéficier du CEP). **A partir du moment où Pôle emploi impose à tous les demandeurs d'emploi (en GUI, REN, AIJ, GLO, CSP) leur intégration dans la démarche CEP, alors le principe d'initiative du demandeur à pouvoir bénéficier du CEP n'est pas respecté.**

Mais comment expliquer un tel positionnement de notre institution dans la manière de concevoir désormais le CEP, loin de l'esprit de la loi qui l'a créée ?

☉ Le CEP au service des indicateurs de Pôle emploi

Parce que **Pôle emploi détourne**, selon nous, **les principes d'un CEP** de qualité aux seules fins :

- de **remplir ses objectifs internes** en « *favorisant l'amélioration de certains indicateurs de la convention tripartite : ICT1, ICT2, ICT4, ICT5* », comme le précise l'instruction du 21 décembre 2016, page 12. Cette obsession en matière de résultats quantitatifs nous paraît d'ailleurs particulièrement inquiétante dans le domaine aléatoire de l'orientation !
- de **se placer**, au regard des évaluateurs du dispositif, comme « *l'opérateur de référence du CEP* », comme le précise l'instruction du 21 décembre 2016, page 13, **en instrumentalisant** de façon tout à fait arbitraire et sans fondement réglementaire, **la manière de comptabiliser les entrées et les sorties** dans le dispositif, et en affichant, de fait, des volumes extrêmement élevés de bénéficiaires.

Au SNU, nous ne pouvons pas nous résoudre - et nous l'avons réaffirmé dans l'instance - à un conseil en évolution professionnel dévoyé. Nous pensons que Pôle emploi doit en être un acteur majeur.

Malheureusement, nous ne pouvons une nouvelle fois, que :

- **dénoncer l'absence chronique de moyens pour porter cette mission fondamentale.** Car accompagner sérieusement les démarches d'orientations et de transitions professionnelles, nous le savons, est extrêmement chronophage. Les outils mis à disposition (comme le GMO), certes utiles, nécessitent du temps. Mais de quel temps bénéficient les collègues pour délivrer aujourd'hui un conseil en évolution professionnelle conforme aux règles du métier de conseiller, alors qu'une bonne partie de leur temps est désormais consacrée à la gestion des urgences et de leurs mail.net, dans un contexte où les tailles de portefeuilles n'ont jamais atteint de tels niveaux ? Le travail des agents est clairement empêché mais **la Direction refuse obstinément de considérer, d'une façon ou d'une autre, la question décisive de leur charge de travail !**
- **nous interroger sur la volonté réelle de Pôle emploi de défendre un CEP de qualité, fidèle aux principes énoncés par le législateur et reconnus par nous comme incontournables dans une démarche respectueuse des individus :** un véritable appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets professionnels, et le respect intangible du principe d'initiative du demandeur d'emploi.

Le SNU regrette que la principale préoccupation de Pôle emploi consiste à faire entrer le CEP, coûte que coûte, dans son offre de service existante et ce, pour des motifs pas vraiment recommandables ! Et tant pis pour le respect des règles fondamentales du métier de conseiller à l'emploi et la qualité du service rendu aux usagers...

3. Point sur la mutualisation des lignes ODIGO sur la Nouvelle Aquitaine

Une nouvelle fois, le SNU a souhaité revenir sur cet épineux sujet. Actuellement, il semble que chaque **Direction territoriale** dans la grande région ait **sa propre conception de ce que doit être la personnalisation de l'offre de service en direction des entreprises** : mutualisation des appels en débordement, débordement des appels vers le 39 95, mutualisation de la totalité des appels, etc. Plus personne ne semble savoir qui fait quoi et où, y compris le Directeur Régional ! **La seule chose importante étant visiblement le taux de « décroché », jugé bien évidemment satisfaisant !** Mais devant l'absence totale d'homogénéité et de cohérence territoriale, **le Président s'est engagé à faire un point avec les différentes DT.** Pas sûr pour autant qu'il revienne spontanément vers les représentants du personnel afin que nous y voyions, à notre tour, plus clair...

Vos élus Poitou-Charentes au C.E. Nouvelle Aquitaine :

Elizabeth CHALEIX, Brigitte DOHEN, Jean-Bernard TRIPONEL

Vous désirez recevoir les publications du SNU Poitou-Charentes dès leur diffusion ?
Cliquez sur le lien ci-contre !

