



## Le SNU Occitanie se prononce CONTRE les Orientations Stratégiques 2018

Le document de 12 pages qui nous a été présenté au CE du 30 Novembre 2017, confirme l'analyse que le SNU a porté sur le projet stratégique Pôle emploi 2020 en le qualifiant de « **nocif pour les agents, nocif pour les usagers, nocif pour le Service Public** ». Pôle emploi continue et s'entête à appliquer une méthode qui a démontré toute sa nocivité: **le lean management**

Les propos introductifs au document sont révélateurs, à plus d'un titre, de l'orientation managériale imposée par la DG, basée sur le lean management. En effet:

1. Il faudra faire toujours plus avec moins (moins de budget, plus de contrat aidés, moins d'agents,...),
2. Tout est mis en œuvre pour nier l'expérience et la compétence de l'agent en imposant des outils qui vont stéréotyper les process opérationnels (par exemple « mon assistant personnel » ou encore « le profil des compétences »).
3. Tout est mis en œuvre pour déstabiliser professionnellement les agents par la politique du changement incessant qui sous couvert de la nécessaire évolution de nos services a pour objectif de casser les éventuelles résistances et les collectifs.
4. Avec le pilotage par les ICT, avec le benchmarking, avec le ranking (en français « classement »), avec le pilotage par les résultats et la performance comparée, Pôle emploi favorise un zèle quantitatif et un maquillage des chiffres. Au nom de l'excellence et de la transparence, tout le monde est incité à tricher pour donner les bons chiffres, ceux qui sont attendus. Car nous savons, et les agents savent, que le service rendu aux usagers n'est pas de qualité ce qui est source de mal être au travail.
5. Les managers de proximité resteront une priorité pour la DG car ils sont la courroie de transmission qui sera chargée de faire accepter les orientations stratégiques aux agents. Rien n'est dit sur la souffrance réelle des managers de proximité qui sont trop souvent livrés à eux même.

Rentrons à présent dans les 4 axes qui sont déterminés dans la feuille de route 2018.

### **Axe 1 : Accentuer nos efforts pour renforcer l'efficacité et la qualité de notre offre de services physique et digitale**

Il se décompose en huit sous parties :

### **Axe 1.1 : Mieux anticiper les besoins des demandeurs d'emploi en matière d'indemnisation pour leur permettre de se centrer sur leur parcours de retour vers l'emploi**

Mais comment ne pas adhérer à cet objectif ? En tout cas le SNU se félicite de la volonté affichée de l'établissement de vouloir « renforcer la qualité de service », de vouloir « anticiper les besoins des demandeurs d'emploi ».

Toutefois, nous avons suffisamment de retour de terrain des agents en charge de l'indemnisation (nous vous parlons de terrain et pas de statistique) pour affirmer que trajectoire GDD est un fiasco pour les personnels (qui font ce qu'ils peuvent), pour les usagers et l'image de Pôle emploi. L'établissement a beau nous sortir une hypothétique et énième évolution informatique pour 2018 : le SNU n'y croit plus, le personnel n'y croit plus.

### **Axe 2.2 : Conforter notre rôle d'expert des transitions professionnelles en s'appuyant sur une approche par les compétences et en exploitant les opportunités offertes par le digital**

Nous entrons là dans ce que nous dénonçons plus haut à savoir qu'il va y avoir la multiplication d'outils informatiques (« mon assistant personnel », « profil de compétence ») qui vont fortement encadrer, orienter et standardiser le diagnostic des conseillers (diagnostic qui est une nouvelle fois contesté par l'établissement).

L'établissement confirme sa doctrine en matière de CEP que le SNU ne partage pas. L'établissement souhaite en faire un outil d'adaptation aux besoins du marché local, aux besoins des entreprises. Il oublie volontairement qu'un demandeur d'emploi peut avoir des projets, des souhaits qui, même s'ils ne répondent pas à l'immédiateté du marché local peuvent s'avérer très profitables pour le demandeur d'emploi et notre société. **En ce sens, le SNU reste et restera toujours un farouche opposant à l'approche par compétence qui nie les qualifications, le diplôme. Il est particulièrement décevant de constater que Pôle emploi à cédé face à cette vieille revendication du MEDEF.**

### **Axe 1.3 : Améliorer le conseil en formation et assurer le succès du plan d'investissement sur les compétences**

Le SNU met en garde l'établissement contre les velléités de la région en matière d'emploi. Travailler en partenariat avec la région oui, tout en gardant nos prérogatives.

### **Axe 1.4 : Développer l'animation collective physique et à distance, en particulier pour les demandeurs d'emploi en suivi**

Le SNU le répète : vous devez informer les agents sur l'avenir de l'offre de service Suivi et devez également leur permettre de changer de portefeuille s'ils le désirent.

### **Axe 1.5 : Anticiper davantage les besoins des entreprises, notamment des TPE-PME**

Le DG s'alarme de l'évolution de son ICT 12 (taux de satisfaction des employeurs sur la dernière opération). Le SNU vous invite à revoir les dernières évolutions du SI qui ont modifié les espaces employeurs et engendrent difficulté et incompréhension des entreprises.

La DG affiche l'objectif « *de renforcer le dynamisme et la capacité d'initiative des conseillers en charge de la relation entreprise, de développer la prospection ciblée sur la base d'une stratégie définie au niveau du territoire, de mettre en visibilité nos services digitaux et de mieux faire connaître et mobiliser nos services à forte valeur ajoutée réalisés par les conseillers* ». Comme c'est beau ! Encore une fois, comment ne pas être en accord avec cet objectif ?! Le SNU se pose toutefois la question suivante, relayée par nos collègues sur le terrain : les CDE sont déjà en surcharge d'activité. La DG veut leur faire faire plus et nous savons que les effectifs de Pôle emploi vont baisser en 2018. Comment donc résoudre cette équation car nous sommes déjà à l'os ?!

Enfin, comment ne pas sourire à la lecture de la phrase suivante, « *Enfin, vous veillerez à la maîtrise de la qualité des offres publiées sur pole-emploi.fr* » ? Le DG a-t-il peur que nous lui apportions des oranges en prison lui qui moquait les syndicats qui prédisaient la multiplication des offres frauduleuses ?

### **Axe 1.6 : Agir sur les moments clés : le bon contact au bon moment**

La encore, comment ne pas partager l'objectif de la direction à savoir « *le bon contact au bon moment* » ? Peut-être en se rapprochant du terrain, de la vraie vie ? Car nous le disons haut et fort à la direction, les agents ne rêveraient que de ça, pouvoir prendre contact au bon moment avec l'utilisateur, anticiper son besoin,... Mais alors pourquoi cela n'est-il pas fait ? Peut-être parce que dans la vraie vie nous gérons urgence après urgence, mail.net après mail.net, attente après attente, ICT après ICT....Et ce n'est pas en créant de nouvelles alertes ou priorité que nous réussirons à faire mieux, à notre grand dam !

Nous rappelons aussi l'ineptie de DUNE qui ne permet même pas de faire une recherche par secteur géographique. En effet, quel intérêt quand l'emploi se trouve à Montauban de faire remonter un candidat de Brest ?

### **Axe 1.7 : Simplifier le dépôt et le pilotage des réclamations**

Le SNU dresse un constat : simplification rime souvent avec complication. Comme le dit souvent un interlocuteur privilégié de la direction, « nous resterons vigilant ».

### **Axe 1.8 : Tester de nouveaux usages pour améliorer nos services**

La DG veut déployer le projet de l'agence de demain en surfant sur la mode, et en utilisant la méthode « *de design service* », sous couvert d'amélioration de service aux usagers, de démocratie participative, de pratique sociale. Le SNU alerte sur de possibles dérives liées aux contraintes budgétaires que saura nous rappeler la direction.

## **Axe 2 : Développer les partenariats stratégiques avec les collectivités et les élus afin d'assurer la pleine cohérence de notre action avec celle de nos partenaires**

### **Axe 2.1. Consolider et développer nos partenariats stratégiques**

Travailler en partenariat avec les collectivités locales est pour le SNU la voie à suivre. Toutefois, nous attirons une nouvelle fois l'attention de la direction sur les volontés à moitié dissimulées de la présidente de région en matière d'emploi. Pôle emploi doit perdurer aux côtés de la région, en complémentarité et non en concurrence.

### **Axe 2.2. Développer une relation privilégiée de proximité et dans la durée avec les élus**

Promouvoir Pôle emploi, ses services, ses personnels et son image auprès des élus et dans la durée est une bonne orientation pour le SNU.

## **Axe 3. Poursuivre l'adaptation de notre organisation et de notre modèle de management pour renforcer les synergies entre performance sociale et opérationnelle**

### **Axe 3.1. Faire évoluer l'offre de service de Pôle emploi services pour améliorer la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi intermittents du spectacle**

Le SNU affirme à nouveau un principe simple : un conseiller GDD référent sur les A8 et A10 doit être présent sur chaque site de proximité. Ce n'est que de cette façon que Pôle emploi rendra un service de qualité à ses usagers.

### **Axe 3.2. Sécuriser l'intégration de l'activité MRS en agence**

Le SNU partage le constat du DG : l'intégration de l'activité MRS en agence est un échec. Le SNU propose de dissocier MRS et agence pour assurer un service de qualité.

### **Axe 3.3. Renforcer le rôle d'appui des directions territoriales**

Le SNU émet une alerte sur l'articulation qui devra exister entre DR et DT ainsi qu'entre DT et Agences de proximité. Le SNU affirme que Pôle emploi est un établissement public national dans lequel un maximum de règles communes doivent exister et s'appliquer que l'on soit de Lille, Montpellier, Paris ou Toulouse. En donnant plus de pouvoir au local, le SNU estime qu'un mauvais signal est adressé par la DG car malheureusement, il est fort à parier que des distorsions locales, d'une DT à l'autre existeront.....

Pour le SNU, l'égalité de traitement est en danger avec le projet de la DG.

### **Axe 3.4. Renforcer encore la synergie des équipes en agence pour franchir une nouvelle étape dans la personnalisation**

La direction est dans sa bulle et ne se rend pas compte que dans la vraie vie, c'est tout le contraire qui se passe. Et ce n'est pas du fait des agents (ELD ou simples conseillers) mais bien de l'organisation mise en place. Les équipes sont cloisonnées. Et ce n'est pas en obligeant les ELD à s'endoctriner en formation que les choses s'amélioreront.

### **Axe 3.5. Finaliser les actions inscrites dans notre contrat social pour en tirer les pleins bénéfices**

Ah !!!!!!!!!!!!!!! Le FAMEUX contrat social !!!!!!!!!!!!!!!

La direction continue de se gargariser avec un accord GPEC qu'elle torpille à tour de bras ;

La direction (par pudeur surement) ne parle plus de trajectoire GDD en l'englobant dans des trajectoires GPEC.

La direction continue de faire semblant sur de nombreux sujets comme le droit à la déconnexion dont elle se moque éperdument et nous ressort ses éternels marronniers que sont la diversité et l'égalité professionnelle (avec son plafond de verre), l'initiative, la coopération, la qualité du dialogue social

MAIS CONCRETEMENT que fait la direction sur tous ces sujets essentiels : du vent ? Le SNU ne s'autorisera jamais à dire les choses aussi ouvertement....quoique !

## **Axe 4 : Se mobiliser pour préparer l'avenir**

### **Axe 4.1. Préparer l'avenir en expérimentant de nouvelles modalités d'organisation et de nouveaux services**

La direction affirme vouloir se servir de 3 expérimentations pour construire la future tripartite.

Concernant l'expérimentation en matière d'indemnisation, les alertes que nous avons posées se confirment. En effet l'idée peut sembler bonne. Mais le dispositif ne pourra fonctionner correctement (pour les collègues et les usagers) qu'à la condition de bien différencier ce qui relève du CRI et de ce qui doit relever d'un traitement collectif.

Concernant l'expérimentation en matière de suivi et d'accompagnement le SNU réitère plusieurs remarques. D'abord il est incompréhensible que la direction casse l'accompagnement renforcé car ça marche bien. Ensuite, il faudra clairement informer les agents sur les évolutions des modalités de suivi et d'accompagnement car beaucoup de collègues en suivi seront empêché de recevoir individuellement les demandeurs d'emploi, contrairement à ce qui leur avait été dit lorsqu'ils se sont positionnés sur cette modalité.

Concernant l'expérimentation en matière de service aux TPE-PME, nous ne pouvons que partager l'objectif. Mais il ne pourra être atteint qu'à la condition de renforcer les effectifs..

### **Axe 4.2. Faire évoluer les modes de collaboration et le modèle de management et innover pour mieux servir notre mission**

Le SNU vous alerte sur le fait que le Lean Management, poussé à l'extrême, conduira à des catastrophes. Malheureusement.

### **Axe 4.3. Mobiliser l'ensemble du réseau dans le cadre du processus d'élaboration des orientations stratégiques**

Là c'est le pompon car tout est déjà lancé dans les divers sites.

Le DG est très clair sur un point : *« J'accorde une attention particulière à la question de l'adhésion des agents à la stratégie de Pôle emploi »*. En d'autres termes, il vous demande

d'éteindre toute pensée critique, de mettre en place la pensée unique de la grande secte Pôle emploi.

**Ce sera sans le SNU et sans de nombreux agents qui comme nous partagent l'idée « qu'un autre Pôle emploi est possible »**