

Le **SNU** ne pouvait pas démarrer cette séance, sans une déclaration, un lendemain de mouvement social pour défendre les Services Publics mais aussi pour faire raisonner l'anniversaire des 50 ans de mai 68. Qui l'année 1968 rentre en résonance avec notre époque et notre situation : pour la peine nous reprendrons quelques slogans apparus dès le 22 mars 1968

- « Les médecins peuvent faire des ordonnances, les Gaullistes non »
- « Pour de meilleures conditions de vie et de travail »
- « On ne tombe pas amoureux d'un taux de croissance »
- « Tout ce qui est discutable est à discuter »

A travers le programme « Acton Publique 2022 », le gouvernement use et abuse du vocable de la modernisation pour justifier l'accélération d'une gestion néo-managériale des services publics, des suppressions de postes et une réduction du périmètre du service public au détriment des solidarités collectives. Où est la modernité quand « le coup de rabot tient » lieu de politique, quand l'obsession comptable et le dogme selon lequel le privé ferait mieux que le public sont la boussole des politiques menées ?

La France n'est pas « malade » de ses services publics, elle a fait des services publics un des piliers indispensables de son modèle social. Les citoyen-es sont d'ailleurs très attachés aux services publics. Faut-il rappeler qu'aux dires de tous les observateurs internationaux, la France a surmonté une partie de la crise sociale et économique grâce à eux ?

Pôle emploi perd 297 postes CDI et 1700 contrats aidés en 2018 et le gouvernement annonce un vaste plan de départs volontaires dans la fonction publique et ses opérateurs avec l'objectif de supprimer 120 000 postes d'ici 2022.

Cela se couple aux annonces gouvernementales sur le triplement du nombre de postes de contrôleurs à effectif constant. Qui pose le dogme que les chômeuses et chômeurs seraient des profiteurs et profiteuses, des fainéant-es, sans se soucier des véritables problématiques des conditions d'accès au travail, des patrons recherchant « des moutons à 5 pattes », sans se soucier des conditions de travail dans certaines branches avec des salaires bas et de la précarisation. Le chômage n'est pas la seule précarité, comme le dit Mr Gattaz, les CDD et les temps partiels subis le sont aussi !

A cela se rajoute, à Pôle emploi, trajectoire GDD avec un emploi jugé en décroissance. Au quotidien, les agent-es expriment leurs souffrances sur ce métier, qui évolue, sur la non reconnaissance, sur le déni de leur activité, victime d'une vision comptable et réductrice. Les agent-es qui ne font pas de l'indemnisation savent ô combien, l'indemnisation est cruciale dans un parcours professionnel, que ce soit pour une recherche d'emploi ou une orientation professionnelle. Cela fait partie intégrante du conseil en évolution professionnelle, mais Pôle emploi sabre la qualité de service sous le prisme d'ICT bien éloigné des indicateurs du quotidien : les bulletins de salaire saisis pour une activité reprise, ...

Pôle emploi organise également la substitution des emplois par des services civiques. Ces jeunes volontaires sont en contact avec les populations venant rencontrer le service public de l'emploi. Ces usager-es dont l'outil informatique doit devenir leur « assistant personnel », ces personnes qui doivent s'inscrire, compléter leurs compétences, trouver la bonne boîte, etc. ... sans échanger avec un-e salarié-e de Pôle emploi mais avec des jeunes volontaires.

La modernité et l'efficacité : ce ne sont plus des humains mieux formés et en nombre suffisant, mais le miracle de l'informatisation des procédures.

Pour le **SNU FSU**, un débat est ouvert et nous affirmons que les personnels, ce sont eux les véritables modernes, eux, qui au quotidien assument les missions d'intérêt général, eux qui sont les experts de leurs métiers et savent les moyens qu'il faudrait mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers. Leur professionnalisme est souligné sans cesse, car leur implication est sans failles, encore, mais pour combien de temps au vu des changements incessants, des remises en cause ?

**Tout ce qui est discutable est à discuter,
OUI pour repenser et refonder Pôle emploi**

**OUI pour améliorer les organisations de travail, prévenir les risques et engager des conditions de travail plus respectueuses des personnels,
faisant gagner en conditions de réception des usager-es**

Baromètre social et indicateur QVT

Pour la direction, ils témoignent de l'adhésion croissante des agent-es aux orientations, avec un bémol sur la GDD

Pour le SNU, quand on voit le traitement de la GDD, on ne peut que s'inquiéter du devenir

Le SNU a mené son enquête avec des items non appréhendés par la direction, et qui amènent un autre regard sur la réalité du travail :

«L'observation de la relation de service » : Un projet stressant et pathogène par son absence de sens et d'utilité aux yeux des conseillers. La standardisation des pratiques des conseillers provoque de la souffrance chez eux et également chez les demandeurs d'emploi. Le **SNU** sait qu'un conseiller créatif et singulier est la meilleure réponse face à la situation toujours complexe et unique d'un demandeur d'emploi. L'accompagnement des chômeurs n'est pas une science exacte mais une prise en compte de l'humain, de l'incertitude et de la complexité de chacun. Vouloir standardiser et unifier les pratiques d'accompagnement est selon nous la première étape avant de passer à l'automatisation de l'accompagnement par des algorithmes

Comment la direction compte-t-elle faire adhérer à trajectoire GDD dont 93 % des agents, qui sont le plus au contact avec le public, pensent qu'il ne produira pas de meilleure qualité de services? Quand est-ce que la direction comprendra que les conseillers ne résistent pas au changement mais à la perte de sens et à la dégradation des services aux usagers ?

70% des agents (tous les métiers) attestent qu'on leur demande une quantité de travail excessive. 75% disent que l'organisation leur impose de travailler trop vite tandis qu'ils sont 83% dont les tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant d'être reprises plus tard.

La quantité de travail demandée, son rythme et la possibilité de l'achever sont des éléments essentiels dans l'augmentation du stress et des risques psychosociaux. Nous en tenons pour preuve que 43% des agents déclarent se sentir souvent sous pression et 16% avoir ce sentiment tout le temps.

Le **SNU** a souligné la dégradation des conditions de travail des ELD soumises aux injonctions paradoxales

Le **SNU** a revendiqué une vraie politique d'amélioration des conditions de travail, cela doit passer par-delà du seul accord QVT, par des moyens dédiés au service QVT par un renforcement en personnel, et actions spécifiques telles qu'un budget sur des accompagnements de type ergonomes, etc...

Services Civiques

Le **SNU** tant au CCE qu'au CHSCT revendique une « innovation » pour octroyer la protection fonctionnelle à tous les jeunes volontaires en services civiques

Elles et ils sont tous les jours, face au public, exposé-es aux agressions, brimades, craintes, angoisses, etc... Mais étant non salariée-es, légalement elles et ils ne sont pas couverts par la protection offerte aux agent-es Pôle emploi

La direction entend et met en place un accompagnement juridique pour soutenir tous ces jeunes.

Le **SNU** s'en félicite et cela doit se formaliser et être accompagné et communiqué à ces jeunes

Lanceurs d'alerte

Depuis le 1^{er} janvier 2018, Pôle emploi est tenu d'installer un dispositif de LANCEURS D'ALERTE dans l'établissement en application de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi « Sapin 2 ») qui crée un statut général protecteur pour le lanceur d'alerte, et du décret n° 2017-564 du 19 avril 2017.

L'esprit de la loi est de créer un statut protecteur pour les lanceurs d'alertes

Le SNU Occitanie y est donc favorable

Toutefois le SNU Occitanie s'oppose au projet de la DG qui est :

**OPAQUE
A SA SEULE MAIN**

ET QUI PORTE ATTEINTE A LA LIBERTE D'EXPRESSION

La DG va créer un référent national pour les lanceurs d'alertes qui sera membre d'une commission composée de la directrice du management des risques et de la sécurité, de la directrice des affaires juridiques et de la responsable du département juridique et relations sociales de la DR-HRS. Cette commission pourra lancer des investigations complémentaires et rendra ses conclusions aux seuls DGA en charge de la maîtrise de risques, au DGA en charge des ressources humaines et, le cas échéant, selon la nature et la gravité du sujet révélé par l'alerte, au Directeur Général.

La DG refuse CATEGORIQUEMENT que les représentants du personnel intègrent cette commission

Le **SNU** veut que les instances représentatives du personnel soient associées

