

# Les échos du CE

Réunions du 28 septembre 2018

---

## Déclaration préalable du SNU-FSU concernant les annonces de suppression de postes

---

S'il existait encore des gens assez naïfs pour croire aux propos laudateurs contenus dans l'exercice convenu d'une lettre de rentrée ou de début d'année transmise à ceux et celles que les directions régionales et générale appellent leurs chers collaborateurs et chères collaboratrices, un élan d'enthousiasme et d'allégresse aurait pu récemment envahir la région Normandie tout entière. Il n'en fut rien, bien évidemment, puisque depuis longtemps la direction a éliminé tout ce qui pouvait encore subsister de naïveté ou d'espérance.

*Cette rentrée est riche en évènements emblématiques*

*Nos résultats sont en nette progression depuis plusieurs mois*

*Avec vous, Pôle emploi continue sa transformation*

*Ensemble, nous préparons le Pôle emploi de demain*

Telles sont quelques-unes des formules utilisées par la directrice régionale de notre établissement normand dans sa lettre de rentrée du 4 septembre, formules trop vite rattrapées par la réalité puisque, selon les articles de presse qui ont suivi les annonces relatives au budget 2019 le 25 septembre dernier, 800 ETP devront être rayés des effectifs de Pôle emploi, une perspective de 1300 postes environ, soit 1500 postes supprimés en 2 ans.

Avec de tels projets, que veut dire la formule « avec vous » ? Veut-elle dire « avec vous mais pas tous » ? Que veut dire le terme « ensemble » utilisé par la directrice régionale ? Veut-il dire « ensemble mais pas avec celles et ceux dont les postes seront bientôt supprimés » ? Comment intégrer la notion « d'agence de demain » ou de « pari de la confiance » quand le seul objectif des pouvoirs public, dont l'exécution est confiée aux DR, est de saccager l'outil de travail Pôle emploi, d'externaliser ses missions, de sous-traiter des activités, de supprimer des postes donc, et de faire croire, chiffres frelatés à l'appui, que tout va bien et qu'il sera possible de faire encore plus avec moins de moyens ?

Chacun sait en interne que des centaines de portefeuilles de D.E sont ingérables car surchargés et que des milliers d'hommes et de femmes en recherche d'emploi sont laissés à l'abandon. Chacun sait également que les chiffres relatifs à l'activité d'Arvato et à la baisse de la charge GDD

masquent une réalité qui fait que les agents de Pôle emploi, dans l'intérêt des usagers qu'il faut indemniser au plus vite et au mieux, font un travail qui n'est pas comptabilisé, qui ne leur est pas attribué et qui contribue à faire croire que l'on peut se passer d'eux alors que sans eux la situation serait catastrophique. Chacun sait aussi que les sites ont besoin de PAG et non pas d'une gestion anarchique des activités support.

Chacun sait également que des ELD craquent, que des cadres sont en souffrance et dans l'incertitude en raison de la réorganisation opaque et effectuée à marche forcée de l'organigramme de la DR. Le rapport produit par SECAFI est, à ce sujet, accablant pour la direction qui refuse de tirer des conclusions des ravages déjà survenus dans le passé à l'occasion d'autres réorganisations.

« Les effectifs suivront la baisse du chômage » nous a-t-il été dit. Malgré une dernière livraison de chiffres qui montre tout autre chose que la baisse du chômage, malgré des prévisions de créations d'emploi et de croissance revues à la baisse, malgré la précarité qui fait que des gens qui travaillent ont encore et toujours besoin de l'aide de leur conseiller référent, un seul impératif s'impose : la suppression de postes à Pôle emploi.

Au-delà de ces constats et des mensonges institutionnels, au-delà de cette façon de faire fort malsaine, le SNU-FSU demande à la direction d'intervenir auprès de la tutelle pour faire cesser ce massacre et de communiquer au plus vite aux représentants du personnel ce qu'il en est des prévisions de ces suppressions de postes pour notre établissement. Combien de postes seraient supprimés en Normandie ? Quels seront les fonctions et services impactés ? Au regard du contexte, des enjeux et des conséquences, au regard des inquiétudes voire des angoisses qu'évoquent les collègues, le SNU-FSU demande la programmation au plus tôt d'un CE exceptionnel à ce sujet.

Fin de notre déclaration.

La directrice régionale nous répond qu'elle ne dispose pas encore des éléments chiffrés pour la Normandie, et nous demande de « rassurer les collègues » (sic).

---

## Déclinaison régionale des activités d'appui-gestion en plateformes et en agences (projet « plateforme et 3949 »)

---

L'ouverture du 3949 indemnisation sur les agences est repoussée au 06 décembre. Le SNU-FSU interpelle la direction afin de savoir comment elle compte aider les agents (conseillers et ELD) pour être prêts à cette date. En insistant, nous arrivons à savoir qu'un groupe projet va être créé à cet effet (nous voilà rassurés !), et que les sites seront accompagnés... Rien de concret ni d'utile pour les agents...

Le SNU-FSU a voté contre ce projet et a fait la déclaration suivante :

« Le SNU-FSU déplore que la cible des effectifs PAG à 2020 ait été définis sans tenir compte de la charge de travail, et donc du besoin en ressources. Une fois de plus, la direction Pôle emploi tranche dans le vif concernant les effectifs, et ensuite demandera sans doute aux agents de se réunir afin de trouver des modalités d'organisation, sous couvert de confiance et de co-construction...

Concernant les deux plateformes, le SNU-FSU dénonce la polyvalence forcée sous couvert d'enrichissement des compétences, et la suppression de postes. Encore une fois, il est demandé aux agents de palier aux décisions de la direction par le biais d'un pseudo volontariat.

Concernant le 3949, même si un accès facilité des demandeurs d'emploi par téléphone à leur agence est un élément positif en termes de service public, le SNU-FSU dénonce encore une fois le manque de moyens humains face à l'ambition affichée. Le SNU-FSU alerte à nouveau fortement la direction concernant les conditions de travail des agents indemnisation, qui voient leur nombre diminuer et leur charge de travail augmenter malgré l'affichage de la direction. Nous alertons également la direction concernant les conditions de travail des agents placement qui à l'heure actuelle voient les injonctions se multiplier (prescriptions en tous genres) et qui, à moyen terme (s'ils ont de la chance), vont devoir assurer l'accueil sans se trouver en capacité de répondre aux demandeurs d'emploi pour tout ce qui concerne l'indemnisation.

La direction de Pôle emploi persiste à enchaîner des projets en les cloisonnant, alors qu'ils ont un impact les uns sur les autres (exemple de la trajectoire GDD, en lien avec le projet PPA, etc...). La direction persiste également à ne pas tenir compte des alertes des représentants du personnel, alors même que les agents voient leurs conditions de travail se dégrader.»

Le SNU-FSU souligne que la direction, une fois de plus, n'a pas les moyens de ses ambitions.

---

## Consultation sur l'évolution de l'organigramme de la DR

---

L'expertise réalisée par le cabinet Secafi démontre un mal-être important des agents sur les deux implantations (Rouen et Caen).

Les élus du CE votent à l'unanimité un avis motivé soulignant les risques et les alertes concernant ce projet :

"Avis du Comité d'Etablissement Normandie lors de la séance du 28 septembre 2018 sur le projet d'évolution de l'organigramme de la Direction Régionale"

Le Comité d'Etablissement lors de la présentation du projet d'organigramme le 28 juin 2018 a demandé à ce que les CHSCT soient consultés. Ceux-ci, au vu du dossier, ont demandé une expertise.

A la lecture du rapport du cabinet Secafi, les élus des deux CHSCT normands constatent que la demande d'expertise était fondée et légitime compte tenu des observations et des facteurs de risque identifiés par l'expert.

Ils constatent que les préconisations faites par l'expert lors de la régionalisation n'ont pas été mises en œuvre :

– Définir l'organisation détaillée de la future région et soumettre aux CHSCT ce projet d'organisation détaillée.

*les rôles et responsabilités ne sont à ce jour toujours pas totalement identifiés et la réorganisation des DT a ajouté un élément de complexité qui nuit à la lisibilité du fonctionnement*

– Accompagner les cadres dans leur repositionnement et leur adaptation aux exigences du projet.

*des formations ont été conduites mais l'accompagnement et l'individualisation des parcours de formation n'ont pas été suffisants et certains ont eu du mal à prendre leur poste sur un périmètre étendu*

– Faire de la réaffectation des agents une occasion de valoriser les compétences et les souhaits d'évolution de certains.

*avec la baisse des effectifs ce sont plutôt des déperditions de compétences que subissent les agents avec le développement de la multi-compétence*

– Se doter d'un dispositif d'évaluation et de prévention des RPS en continu.

*ce dispositif n'a pas été initialisé*

Les élus du CE partagent les constats et alertes des élus CHSCT :

– A part certains directeurs, aucun des agents et managers rencontrés par l'expert n'a compris le sens et les objectifs du projet d'organigramme.

– Le repositionnement des agents dans l'organigramme avec l'ouverture de postes à la BDE met les personnes concernées dans l'insécurité quant à leurs attributions futures.

– Certains agents connaissent une déqualification ou un recul dans la ligne hiérarchique ce qui est un facteur de perte d'estime de soi.

– La baisse d’effectif impacte les moyens attribués à certaines fonctions support.

– L’approche de l’organigramme par les « boîtes » ne tient pas compte des expertises et identités professionnelles et ne répond pas aux dysfonctionnements actuels : baisse des effectifs, manque de clarté dans la répartition des tâches.

– Les objectifs du projet manquant de clarté, les agents ne voient dans ce nouvel organigramme qu’une réponse à des enjeux de pouvoir (« copinage »).

– Face à des consignes peu claires, au morcellement des tâches, et au manque d’information, les agents ne peuvent réaliser correctement leur travail (« Qualité empêchée »)

– Les équipes constatent une dévalorisation de leur travail vis-à-vis des clients internes (réseau) et externes.

– Certains managers sont en souffrance et masquent leurs perceptions et opinions.

– Il existe des tensions entre managers ou entre agents et managers qui génèrent une ambiance de travail délétère et source d’inefficacité, certains services déplorent même une absence d’entraide entre collègues.

– Les agents expriment une crainte de réduction de l’autonomie avec la mise en place des délégations aux DT.

– Les agents des services peuvent se sentir dépossédés d’une partie de leur activité par l’intervention de chefs de projet ou chargés de mission, tendant à réduire l’autonomie des agents, appauvrir le contenu de leur emploi et les cantonner dans un rôle d’exécution.

– L’organisation risque d’accroître le nombre de postes sans contenu de travail réel (chargés de mission, chefs de projet), pouvant générer des situations de « bore-out ».

Les élus du CE constatent que la direction n’a pas présenté ce jour de véritable plan d’action (qui répondrait aux questions essentielles qui, quand et comment) comme demandé par les deux CHSCT afin de répondre aux préconisations de Secafi.

Nous alertons fortement la direction sur les risques engendrés par ce projet. Nous dénonçons une fois de plus un dialogue social tronqué, et une phase d’information et consultation sans la moindre évolution du projet de départ, malgré les remontées et propositions des représentants du personnel.

En conclusion nous considérons que, loin de régler les dysfonctionnements actuels, la réorganisation pourrait attiser les tensions existantes, accroître les risques psychosociaux et dégrader des situations individuelles.

C’est pourquoi les élus du CE se prononcent contre le projet d’organigramme de la Direction Régionale.»

---

## **Bilan de la 2ème vague de télétravail-travail de proximité**

---

Il y a eu 546 demandes sur cette campagne, et 478 ont été acceptés (396 en télétravail et 82 en proximité).

Le SNU-FSU interpelle la direction afin d’obtenir le nombre d’agents accueillis en proximité par agence. En effet, sur certains sites, la gestion des bureaux devient extrêmement compliquée, d’autant plus que les télétravailleurs « laissent » un bureau sans ordinateur. La direction nous répond que c’est possible de nous fournir ces chiffres, mais que cela va prendre du temps....

---

## **Point BDE**

---

Concernant la BDE de juillet, sur 36 postes diffusés 21 ont été pourvus, 12 seront en rediffusion et 3 seront retirés.

Le SNU-FSU interpelle la direction afin de connaître la typologie des postes supprimés. Nous aurions pu espérer, pour une fois, de l’anticipation de la part de la direction dans la mesure où la même question se pose à chaque BDE...

Nous attendons toujours la réponse à ce jour.

La direction nous fait un point sur la réduction d’effectif : l’opacité étant toujours de mise, il est difficile de savoir où nous en sommes. A priori, l’objectif cible ETPT de 2148,49 n’est pas encore atteint, nous en sommes à 2159,68 ETPT\* moyens sur l’année 2018.

Le SNU-FSU réclame le nombre de postes supprimés depuis janvier 2018, ainsi que la typologie et la localisation de ces postes.

*\* L’Equivalent Temps Plein Travaillé (ETPT) est proportionnel à l’activité d’un agent, mesuré par sa quotité de temps de travail et par sa période d’activité sur l’année.*

---

## **Questions diverses**

---

Le SNU-FSU demande à la direction quelle orientation prend l’établissement concernant l’utilisation des tablettes en agence ? En effet, suite à la migration des matériels prévu prochainement, une mutualisation des outils est ensuite prévue, les tablettes ne seront plus destinées au CDE. Nous demandons à la direction s’il faut y voir une amorce du conseiller à l’accueil équipé de tablette ? La direction n’est pas au courant et revient vers nous (très rapidement nous supposons) avec une réponse.

Le SNU-FSU interpelle la direction concernant des observations entre pairs qui se mettent en place sur un site de Basse-Normandie. La direction trouve cela normal en évoquant les échanges de pratique. Nous rappelons à la direction qu’une observation concernant le respect des engagements de service n’a strictement rien à voir avec un échange de pratique. Nous voulons savoir quelles sont les objectifs de ces observations, s’il restera des écrits, dans quelles conditions elles sont supposées se dérouler et sur quels actes métiers. La direction n’est pas au courant (encore...) et reviendra vers nous. Le SNU-FSU rappelle son opposition à ce genre de pratique. Oui à des échanges entre collègues, non à une évaluation de notre travail par nos propres collègues.