

## **Puisqu'il s'agit d'un dossier du CCE présenté en région, notre déclaration au CE du 29 novembre 2018 s'adresse à la fois au DG et notre DR :**

### **Désorientations stratégiques.**

Faire, défaire, refaire ou faire croire que l'on fait, n'est-ce pas toujours travailler ?

Peut-être devrions-nous le formuler en anglais, tant le verbiage managérial qui nous est proposé, ici comme ailleurs, ne peut plus se défaire des terminologies anglo-saxonnes qui servent autant à se sentir « tendance » qu'à cacher la misère et à donner du pseudo sens à ce qui n'est finalement que vacuité de forme autant que de fond.

Soyons « agility », promouvons les soft skills et œuvrons dans le team, le scrum, et n'oublions surtout pas le « R », ça risquerait de conduire des gens à réfléchir à la réalité des choses.

Car elle est là la question essentielle, celle de la réalité que cache le verbiage et le contenu de ce qui est appelé ici « orientations stratégiques ».

- Consolider les évolutions structurantes
- mettre en œuvre les priorités gouvernementales
- approfondir la transformation de notre organisation

Y-a-t-il un exégète dans la salle ? Comment consolider une évolution ? Ça ne se consolide pas une évolution, c'est une étape, un passage, une transition qui permet d'accéder à une stabilisation envisagée, un objectif concret, un but. Peut-on élaborer ou consolider une structure quand le mouvement, la transformation, le changement et les évolutions permanents sont posés en principe ontologiques ? Nous croyez-vous idiots au point de nous gargariser des apories qu'on nous propose parce que leur est donnée une apparence obscure, une complexité syntaxique ou la seule expression de la volonté du mouvement ?

Tout cela se peut malheureusement résumer par ce qu'il cache depuis longtemps mais qui vient de plus en plus au grand jour, par ce que l'Etat exige : éloigner les chômeurs de Pôle emploi, déstructurer les métiers et les postes, en supprimer surtout, un bon millier dès cette année en attendant la suite, réduire les coûts, la masse, les postes et le nombre d'agents, en un mot « détruire à petit feu ».

Nous sommes soumis au péremptoire, au principe du mouvement pour le mouvement, à l'euphémisme, à la pensée magique, aux impératifs catégoriques qui cachent encore et toujours un réel invouable.

Il s'agira d'abord de résoudre des « dysfonctionnement » grâce à la SI 1 2019. Dysfonctionnement ! Quel bel euphémisme utilisé à toutes les sauces pour parler de ce qui ne va pas, d'applications et de versions qui ne sont simplement pas opérationnelles au moment où elles sont livrées. La liste serait trop longue des systèmes en déroute et pour gagner du temps, s'il fallait faire un inventaire, il serait pertinent de n'évoquer que ce qui marche.

Sachez que pour les demandeurs d'emploi et les entreprises, il n'est pas question de « dysfonctionnements » mais de vraie vie, de BS non traités, d'AE en attente, de trop perçus à régulariser, de découverts à combler en ajoutant les frais bancaires. Heureusement que nous savons apaiser leur colère en parlant aux demandeurs d'emploi des ICT et des effets thaumaturgiques du

recours à Arvato. Vous n' imaginez pas leur enthousiasme quand nous disons que notre charge baisse et que leur satisfaction est notre priorité.

Ces dysfonctionnements qui sont bien autre chose que ce que le terme en dit sont également générateurs d'agressivité et de violence à l'accueil. Peut-être un jour les orientations stratégiques de Pôle emploi s'empareront-elles de cette violence dans la perspective de voir la qualité de service la faire disparaître. Pour ce qui est des conséquences sur les agents, inutile de vous les rappeler, l'augmentation considérable des arrêts maladie se passe de commentaires. Les arrêts ont un coût social et pécuniaire faramineux.

Pour les entreprises victimes de « dysfonctionnements », il s'agit d'être confronté à des s@d qui ne permettent pas que l'on nous joigne, ce qui fait que des offres d'emploi partent sans délai vers la concurrence et que des clients sont perdus.

Mais soyons rassurés, en 2019, comme en 2018, on sécurisera.

Peut-être le ferons-nous via le dogme de l'approche compétences. Le principe n'est pas sans intérêt s'il lui est donné du sens, au-delà de la prépondérance affirmée des « soft skills », et si, surtout, le temps nécessaire au suivi des D.E. et de tous les D.E. est réellement donné pour que le travail soit fait et bien fait. Ce n'est, en l'état actuel des choses, pas le cas et vous le savez. Les orientations stratégiques des années précédentes n'ont conduit qu'à une dégradation du service et des conditions de travail. Vos engagements pour 2019 ne nous ferons pas prendre des vessies pour des lanternes.

Le miracle des nouveaux modes de suivi des usagers, expérimenté en Normandie à Caen Beaulieu et à Yvetot, a dû se transformer en cauchemar, tant le bilan de l'expérimentation se fait attendre. Et on sait qu'il ne résoudra rien tant la charge est ingérable, tant la ressource est insuffisante pour y faire face avec des portefeuilles à 300 ou 500 demandeurs d'emploi.

« *La distance constitue un frein concret à la mobilisation de nos services* » est-il écrit. Comment ne pas être d'accord avec cette affirmation et ajouter que le mépris des agents et des usagers en est un autre.

Alors pourquoi éloigner toujours plus les usagers de nos sites ou de leurs conseillers référents ? Pourquoi les obliger à utiliser une visio dont ils ne veulent majoritairement pas et qui, quand ils l'acceptent, ne fonctionne qu'une fois sur deux ou trois, et pas seulement en raison de la connexion des usagers mais de la nôtre ? Pour encore faire des économies. Les chômeurs il ne faut surtout pas les voir ou seulement par écran interposé. Ça prend du temps et ça coûte de l'argent dans un contexte où il suffit de traverser la route pour trouver du boulot. Nous deviendrons progressivement inutiles car ils feront sans nous, avec la machine, dans un contexte de reprise économique dites-vous, contre l'avis de l'INSEE qui revoit à la baisse des perspectives de croissance déjà faibles, et de création d'emploi réduites de moitié. Pensée magique et méthode Coué finiront bien un jour par avoir la peau du chômage et des agents de Pôle emploi.

A vous en croire, l'horizon s'éclaircit pour les chômeurs. Ils ont MAP, même s'ils n'ont pas de plan, ils ont BOB, même s'ils n'ont pas d'emploi mais seulement l'emploi store sans un accès à Pôle emploi. Ils ont le PIC, le PEC, le CRE qui croit mais pas contre eux qui ont le droit de ne plus y croire, tant pis pour eux, tant mieux pour ceux qui se pâment eux, en interne ou dehors de faire toujours plus et mieux avec moins de moyens alors que la réalité révèle le sabotage à tous les étages.

Tout s'en va vers le mieux qui arrivera c'est sûr, bientôt, promesse de politique, c'est dire ! Foi d'éditorialistes et autres économistes qui affirment et répètent à qui veut bien les croire, pour rassurer et restaurer l'espoir, que la cause de nos maux, plaie nationale, s'appelle « services publics ». Et que tout ira vraiment mieux quand il n'y en aura plus. A Pôle emploi, on est très bon

élève. Et on démontrera sans doute avant les autres, par notre absence, que les services publics c'était bien mieux et bien moins cher.

Ce n'est pas le stratégique que vous portez, c'est le dogmatique. Vous acceptez le rôle de fossoyeurs en comptant « en opportunité » au jour le jour les ETP gagnés, alors que vous osez encore nous parler de vision partagée, de co-construction ou d'agence de demain.

Vous faites semblant, vous enfoncez les portes ouvertes vers les ruptures conventionnelles, les départs à la retraite non remplacés, -sans doute que ceux qui partent n'avaient servi à rien ni à personne-, les CDD jetables, les gilets bleus en lieu et place de vrais emplois, des gilets bleus sans droit, sans cotisation chômage, postés en première ligne pour habituer et adapter les usagers à faire eux-mêmes et de chez eux, à se passer de nous. C'est la casse sociale globalisée que vous voulez faire aboutir à condition qu'elle se fasse sans révolte collective des agents et sans trop de dommages collatéraux à bout de cordes. Il faut donner du temps au temps pour ce faire, désorientation stratégique fait loi. On jouait encore de la musique, paraît-il, sur le Titanic, avant la submersion totale.

Vous faites semblant donc, vous affirmez innover et vous appelez les agents à le faire, à s'investir, à proposer du neuf pour leur faire croire que ce sont eux qui décident de leur malheur, que les transitions professionnelles permettront de placer tout le monde, si on se force à oublier que le marché n'a pas besoin de tous ceux qui voudraient du travail.

Innovons donc faisons du Speed dating, des escape games, des charlataneries comme The Voice qui pourraient faire penser que la recherche d'emploi est un jeu, une émission, une mise en scène, alors que c'est un drame social, la peur sans le salaire, pour des milliers de gens qui s'enfoncent un peu plus chaque jour dans la désespérance et qui trouvent trop souvent porte close quand dans l'urgence ils arrivent à Pôle emploi.

Avez-vous déjà été refoulé d'un service public aux portes closes par une personne qui vous parle au visio-phone, une personne que vous voyez physiquement par la fenêtre ou par la porte vitrée et qui, malgré son empathie et contre sa volonté doit vous refuser son intervention professionnelle, pour une urgence donc, pour une aide, un paiement en attente, pour rassurer par un papier signé et tamponné un créancier qui perd patience, pour éditer son CV, avec ou sans papier fourni ?

Certainement pas. Imaginez ce que ce sera quand l'ARC indemnisation aura totalement disparu des sites. C'est sans doute sans importance à la DG, au ministère, car ceci ne concernera que les agents d'accueil, les conseillers, les ELD et les MANAC, des gilets bleus qui peuvent partir si bon leur semble. Ils sauront s'en sortir, avec ou sans drame. Quant au chômeur, il pourra à nouveau essayer de traverser la rue, en évitant de trébucher sur du travail.

Car dans les faits c'est toutes ces dérives que produisent les orientations stratégiques, une violence psychologique et sociale inouïes autant qu'indignes et vous le savez. On arrêtera donc là notre inventaire de vos projets.

On ne vous accusera pas de le vouloir ce risque dramatique, simplement de cautionner ce qui advient en vous faisant passer pour des bâtisseurs de cathédrales, sans vous le reprocher car telle est votre mission, on vous demandera seulement de ne plus le faire en osant nous parler de dialogue, de co-construction ou d'un demain qui nous appartiendrait car on le bâtirait ensemble. C'est du leurre et du vent car ce demain, vous le savez, par des stratégies dévoyées, désorientées de leur véritable objectif, par l'essorage des moyens, uni à la volonté de qui préside à nos destins professionnels, sera stratégiquement orienté vers le pire, bien pire qu'un aujourd'hui que vous avez déjà rendu insupportable.