

Déclaration préalable de la délégation SNU au CHSCT Occitanie Ouest du jeudi 11 octobre 2018

Au gré de nos visites, de nos échanges avec les collectifs et agent.es, le SNU fait l'évident constat que les « gains de productivité » attendus par le « tout numérique » par la direction ne sont pas au rendez-vous, et ce, dans tous les domaines de l'activité de Pôle emploi.

On le voit avec la dématérialisation des AE et BS, où les saisies sont ressenties partout comme en dégradation, générant des attentes encore à traiter. On n'ose parler de la GED qui nous prouve tous les jours, que la robustesse et l'agilité sont demandées aux agent.es mais pas aux serveurs. A moins que ce soit des choix délibérés pour mieux vendre le GIE Pôle emploi informatique

On le voit avec Profils et Compétences, où l'organisation du travail ne permet pas aux professionnel.les agent.es d'accompagner les DE dans la compréhension, saisie, la valorisation de leurs parcours. Que dire sur les tailles de portefeuilles où les échelles présentées au démarrage de ce projet national porté par notre actuel directeur régional ont depuis des mois explosé. Est-ce un conditionnement des esprits pour mieux accepter les changements de demain ?

On le voit avec la promotion des profils où les outils CV, qui est devenu un mot tabou, les cartes de visites ou tout simplement Map ne permettant aux agent.es en charge des relations avec les entreprises de faire des relations rapides, en fonction des mots clés, sur la zone géographique recherchée.

On le voit encore sur les pôles appui, où sous couvert de gains, on voit des PEC, des conseiller.es effectuant par ci par là des activités et tâches administratives

**Le travail se dégrade, son contenu change et déqualifie les métiers mais la charge globale ne diminue pas.**  
**Réduire de nouveau le nombre de postes dans un tel contexte est une pure folie.**

Les verbatims des agent.es dans le réseau, se retrouvent aussi dans les fonctions support secouées par la fusion des régions, des rationalisations encore et encore, avec :

« mise sur la touche », « infantilisation », « stigmatisation », « isolement », « surcharge d'activité », « conflits de valeurs », « jugements de valeur », « morcellement des tâches », « travail normé par des scripts », « organisations absurdes », « perte de sens du travail », « perte de confiance en soi », « changement de poste imposé », « déshumanisation des relations », « injonctions contradictoires », « procédures dé-responsabilisantes », « organisations chronophages et absurdes », « traque de l'attitude », « non corporate », « pression permanente des indicateurs (ICT) », « culture du changement sans temps d'appropriation », « informatique labyrinthique défaillante et en évolution permanente »

De plus, les signaux de la direction ne sont pas à la hauteur, avec aucune communication sur les réductions d'effectifs, à part des jeux de mots en parlant d'ETPT, ETP, et de depuis des mois, avec la convention avec la Région Occitanie où les contours sont plus que flous sur les actions à mener avec les entreprises, les interactions, le devenir demain des équipes entreprises dans le giron de Pôle emploi Occitanie

De surcroit, la nomination de l'adjoint au directeur Pilotage de la Performance et Organisation du Travail qui dans sa carte de visite se présente ainsi : « *Mon savoir-faire, c'est de transformer les organisations sous performantes. Identifier rapidement ce qui ne va pas et recréer les conditions d'expression de la performance individuelle et de la réussite collective.* », nous donne à dire au SNU que décidément nous n'avons pas la même vision des organisations du travail, de l'organisation au sein du Service Public, avec une vision New Management Public pathogène et néfaste pour les agent.es et usager.es

Que dire de Cap 22 dont on voit les répercussions sur les projets de lois, feuilles de routes, plans. Ce rapport met clairement en danger Pôle emploi, ses missions, ses personnels et les usager.es.

Tout d'abord, le SNU ne peut accepter que la précarité puisse être un levier d'adaptation du Service Public de l'Emploi dans la gestion de ses ressources humaines.

La volonté est claire : ouvrir à la concurrence Pôle emploi avec le renforcement de la responsabilisation des demandeur.euses dans la construction de leur projet d'évolution professionnelle, de potentiellement privatiser certaines de ses activités, de fusionner les différents acteurs des politiques de l'emploi sous couvert de plus grande efficacité pour les demandeurs d'emploi.

Enfin, Carte Blanche dans le Lot a publié ses 5 pistes nouvelles, avec un affichage succinct sur l'Intranet mais qui dans le dossier mérite pourtant un regard beaucoup plus fin, attentif et nous alerte grandement au sein du SNU. Au-delà de l'agent.e polyvalent, nous interrogeant toujours sur la qualité des services à rendre et de l'utilisation de l'intelligence artificielle, le SNU pose d'ores et déjà une alerte sur la piste nouvelle qui rentre en œuvre en octobre jusqu'en mars, visant à détacher 2 agent.es Pôle emploi auprès de 10 TPE pour les accompagner sur les recrutements et gestion de carrière que pour la gestion administrative, avec à l'issue l'étude d'un financement privé si cela donné satisfaction.

Le SNU le dit clairement, Pôle emploi est un Service Public, doit le rester dans le respect de tous ses usager.es, de son personnel en veillant aux conditions de travail qui sont liées aux conditions de délivrance de services .

Nous sommes quasiment aux 10 ans de Pôle emploi. Les personnels ont vécu bon nombre de changements, de revirements, avec des répercussions sur leur travail, leur santé, leur qualité et sens au travail. Les bilans sociaux, dont le dernier publié, continue d'interroger sur les impacts que vivent les agent.es de Pôle emploi, tout comme ceux des services sociaux notamment. Le baromètre social ou l'enquête annuelle DU RPS ne peuvent continuer de servir de paravent. Au-delà de l'aspect scientifique que le SNU met en avant avec des risques non interrogés, au-delà de l'évaluation que nous devons continuer à parfaire avant que les CHSCT ne disparaissent, le SNU réaffirme qu'on doit changer de prisme :

OUI à la modernité, en gardant le fil humain pour n'écarter personne, assurer une même offre de service pour tout personne s'inscrivant à Pôle emploi,

OUI à une amélioration des relations et conseils, pour toutes et tous, sans segmentation ou priorité du moment ,

OUI à une personnalisation des services, en conservant le lien collectif pour ne pas tomber dans la surresponsabilisation individuelle,

OUI aux échanges de pratiques, basés sur les expressions liées au travail, aux inconforts, aux réussites, aux besoin de se retrouver pour confronter, sans tomber dans la standardisation et les bonnes pratiques à démultiplier, OUI au bien être au travail, avec le sens au travail, avec l'autonomie et la confiance données et non vu comme un prisme de performance managériale

OUI aux formations développant les savoirs, compétences selon les champs professionnels, évitant de tomber dans la caricature d'un changement de posture professionnelles, de synergies, des 3 CO qui sont des postures de management de performance

OUI à l'accompagnement des carrières et parcours, avec des mesures pour la passation des savoirs, le retour des entretiens pour mieux se projeter dans un avenir

Pour le SNU, le Service Public ne doit pas être vu comme une charge, un coût. Il est un élément structurant, fédérateur et protecteur pour notre société. Il assure l'Égalité de traitement entre usagers, permet de gommer les inégalités et sert d'amortisseur social en cas de crise économique.

Pas un agent n'est de trop dans les Services Publics et à Pôle emploi. Au contraire, des embauches sont nécessaires pour que l'on puisse assurer correctement nos missions dans l'intérêt général.

Les chômeurs ne sont pas responsables ou coupables d'être au chômage. A ce titre le SNU rappelle qu'il reste opposé au contrôle de la recherche d'emploi, même sous couvert de contrôle soi-disant bienveillant avec le changement de nom passant de CRE à DAC, qui n'est qu'un discours scandaleux tendant à accréditer l'idée que les chômeurs seraient des fainéants ou des fraudeurs. Pour le SNU, c'est de plus d'accompagnement dont nous avons besoin.

Il est impératif de revoir en profondeur la convention d'assurance chômage afin d'indemniser correctement et plus largement les chômeurs en ces temps où on reparle de dégressivité.

Ne nous trompons pas, le SNU n'est pas opposé au changement à la triple condition suivante : que le changement soit bon pour le Service Public, bon pour les Usager.es, bon pour les Agent.es