



Pour ce 1^{er} CHSCT de l'année 2019 la délégation SNU veut revenir sur la situation globale de pôle emploi tant au niveau de ses salarié.es qu'au niveau de ses usager.es qui laisse présager en ces périodes de mobilisations sociales des probables incompréhensions et tensions croissantes.

➤ Dans un premier temps, la délégation SNU tient à aborder le nouveau décret en lien avec la loi « Avenir professionnel » relatif aux sanctions.

Avec sa mise en œuvre, les demandeuses et demandeurs d'emploi seront soumis-es à un niveau de sanction en parfaite inadéquation avec le niveau de la faute commise, notamment en ce qui concerne les absences pour absence à rdv, comme le soulignent les réserves exprimées par la mission d'information du Sénat à propos de cette notion d'absence à rendez-vous.

Avec l'ORE et bientôt son automatisation avec le carnet de bord du DE qui poussera à terme tout-e demandeur.e / tout demandeur d'emploi à accepter un emploi sous qualifié, sous payé afin d'éviter de se retrouver sans aucun revenu de remplacement, donc dans l'incapacité d'assurer le minimum de subsistance. En avril dernier, le Conseil d'Etat s'alarmait déjà en ces termes « *le projet du gouvernement permet d'imposer à des demandeurs d'emploi présentant les mêmes caractéristiques des obligations très différentes en ce qui concerne la gestion de l'offre raisonnable d'emploi (...). Ce projet ne présente donc pas de garanties suffisantes contre l'arbitraire* ».

Lors des informations faites tant en CCE qu'en CE, aucune réponse opérationnelle n'a été amené permettant de répondre à cette préconisation.

De plus, cela questionne les valeurs et les paradoxes professionnels, quand dans un même temps, le Service Public de l'Emploi mobilise une offre de service « plus », à destination d'entreprises qui, elles, ne sont jamais questionné.es/ contrôlé.es sur leurs attitudes et « devoirs ». Ainsi, comment professionnellement, peut-on proposer une offre sous MRS, destinée dans bien des situations à des personnes éloignées de l'emploi et/ou en rupture, pour une entreprise qui a conclu il y a à peine 6 mois une rupture conventionnelle collective touchant plus de 200 personnes, cette même entreprise étant réputée pour des conditions de travail très dégradées ? Professionnellement, on sait que des personnes n'auront pas d'autres choix que d'accepter cette offre, qui en plus d'un processus d'identification de « compétences » sera suivie par une mesure d'adaptation avec un parcours de formation, pour se finaliser par un contrat à durée déterminée. Professionnellement, on sait aussi que des personnes refusent de travailler au sein de cette entreprise, avec des raisons objectives, comment fait-on dans cette situation ? Fermons nous les yeux sur cette réalité ? Fermons

nous les yeux sur les effets que cela peut produire sur les femmes et les hommes ? Comment la direction prend et appréhende ces conflits de valeurs ? Comment la direction équilibre et régule les relations entre ses différent.es usager.es

Avec le transfert du pouvoir de sanction des préfets à Pôle emploi , par délégation, vers les directeurs de sites et/ou responsables d'équipes de contrôles le pouvoir d'accompagner et de sanctionner sont désormais dans les mêmes mains avec tout ce que cela peut comporter de risque quand les injonctions d'une baisse de la demande d'emploi se feront jour et deviendront alors des objectifs à atteindre. Ceci entraînera mécaniquement une modification des conditions d'exercices du métier des collègues, notamment vis-à-vis des risques susceptibles d'être encourus, et de l'incompréhension, voire de la colère pour des usager-es soumis à la double peine : la radiation **et** la suppression des allocations. Comment dans une posture de co-construction, de pari de la confiance et de conseil en évolution professionnelle la mise en place d'un tel rapport peut-elle être comprise ? Cela amène à avoir d'un côté des usager-es rendus responsables de leur situation et de leur condition, de l'autre des agent-es devant justifier d'être les accompagnant-es et « en même temps » les « mâtons » des demandeuses et demandeurs d'emploi. Déjà, dans la réalité quotidienne des sites, il y a ça et là des demandes de validation D'ORE « à la chaîne », en l'absence des DE concerné-es, ceci en toute illégalité, exposant ainsi les salarié-es à des confrontations certaines avec leurs usager-es, exposant ainsi les salarié-es à une incompréhension quant aux injonctions faites consécutives au caractère purement idéologique de ce renforcement des sanctions.

En quoi le renforcement de celles-ci accélérera le retour à l'emploi de celles et ceux qui sont confrontés à de véritables barrières au retour à l'emploi ? En quoi le renforcement de celles-ci permettront-elles aux conseiller-es de co-construire de façon sereine avec nos usager-es.

Comment concevoir également que les représentant-es des associations de chômeurs n'aient pas été entendu-es sur un sujet qui les concerne en premier chef, pas plus que les demandeuses et demandeurs d'emploi n'ont été informé de ces nouvelles sanctions, laissant aux conseiller-es le soin de le faire en situation d'accueil, sans aucune documentation mise en œuvre.

Au regard de tous ces risques professionnels que la délégation SNU met en avant, elle ne comprend pas comment les directions générale et régionale, qui intègrent dans chaque projet/dossier les impacts en termes de conditions de travail et risques psychosociaux, n'ait pas prévu dans ce cas, le traitement en CHSCT afin d'analyser, de prévenir et de proposer diverses actions.

Ainsi, la délégation SNU, au regard des carences volontaires de la direction, demande la tenue d'un CHSCT extraordinaire consacrée au nouveau décret du contrôle des DE avec les risques professionnels en découlant. Ecoutez les agent-es sur les sites, qu'ils soient encadrant-es ou simplement conseiller-es, la mise en application de ces sanctions les inquiètent fortement.

➤ Dans un deuxième temps, la délégation SNU tient à revenir sur les conditions et charges de travail des salariés de pôle emploi soumis-es à une extrême tension, notamment en Occitanie, comme le souligne l'expertise nationale déclenchée en CCE.

Un cabinet externe, indépendant, agréé par le Ministère du travail, suite à une demande unanime des représentant.es du personnel, qui a travaillé d'après les données fournies par la direction générale, pointe :

Des baisses d'effectifs anticipées sur le budget, avec pour conséquence une forte augmentation de la taille des portefeuilles,

une multiplication des champs contraints,

une augmentation de la charge mentale

des arrêts maladie en hausse et plus longs avec, en corollaire, le non remplacement de ceux-ci sur les sites créant ainsi des situations de plus en plus invivables en terme de transfert et de report de charge, vers un effet Domino sur les agent-es.

Ce n'est pas le logiciel Opera qui, en fléchissant l'allocation de maigres ressources vers les sites les plus en difficultés, permettra de faire face. Non, un site « en positif » sur Opera n'est pas un site en sureffectif comme on l'entend trop souvent dire ! Sinon comment des portefeuilles renforcés à 120 DE, des portefeuilles guidés à 350 DE et des portefeuilles suivis à plus de 1000 DE pourraient-ils exister ?

La délégation SNU demande à la direction, comment, dans ces conditions, accorder quelque crédit à la notion de QVT et de conciliation vie personnelle et vie professionnelle tant mises en avant, cela constitue un facteur de tension en lien avec un conflit d'éthique profond.

Sur les sites, les agent-es sont de plus en plus en plus confrontés à la souffrance d'autrui : souffrance des demandeuses et demandeurs d'emploi plongé-es parfois dans des situations sociales effroyables, que les nouvelles sanctions vont aggraver, mais aussi souffrance de leurs collègues de travail qui « tombent comme des mouches » ou bien perdent tout sens au travail, sont confronté-es à des abîmes entre les valeurs consistant à « faire plus pour celles et ceux qui en ont le plus besoin » et les moyens et le temps dont ils disposent pour aider et accompagner les personnes. Les agents sont de plus en plus confrontés à cette double souffrance des deux côtés du guichet, en témoignent les résultats du dernier baromètre QVT Occitanie.

La délégation SNU demande à la direction, comment celle-ci appréhende ces facteurs de tension en lien avec les exigences émotionnelles, les rapports sociaux en termes de solidarité/entraide, non pas subjectivement ou en planification mais bel et bien réellement.

A plus long terme, on constate que les salarié-es perdent confiance en l'avenir de pôle emploi, devenu cette machine à broyer les usager-es mais aussi machine à broyer des qualifications et expertises des collègues vers des activités de plus en plus dévalorisées. Comment ne pas dénoncer, par exemple, le transfert de gestion administrative des dossiers de formation, dans le cadre de la CSP, des OPP vers les agents salariés à PE, les faisant passer alors de conseiller-es en évolution professionnelle à simple agent administratif.

Comment dans ce cas précis, la direction a appréhendé la disparition des OPCA en lien avec la loi « Avenir Professionnel » en termes de facteurs de tensions avec l'animation fonctionnelle et l'offre de service CSP ? Comment la direction a anticipé ce changement de

posture professionnelle exigé ? Pourquoi la direction n'a également pas travaillé, en amont de la mise en œuvre opérationnelle des transferts des traitements administratifs, avec la DDO sur la question importante des activités appui gestion ?

Ce dossier PPA avait rassuré et conforté des personnels sur la place de l'emploi de gestionnaire appui, au cœur des activités d'une agence, en appui aux équipes, pour participer à la délivrance des services. Mais la coquille semble se vider, les gestionnaires appui se questionnent sur leur utilité, sur leur évolution, sur leur place car elles et ils ne voient rien venir pour les conforter dans leur emploi réellement et subjectivement.

Effectivement, l'automatisation, la digitalisation, la numérisation, la mutualisation et la personnalisation des relations avec les différent.es usager.es interrogent sur les articulations, sur les appuis, sur les frontières pas toujours claires, partagées au sein des collectifs de travail.

Les savoirs et compétences des agent-es de pôle emploi sont de plus en plus mis à mal avec la digitalisation galopante, le déploiement de l'IA (Chatbot et autres algorithmes financés à coup de millions d'euros vers des entreprises privées), la séparation et la partition des compétences et dominantes au sein des sites grevant, quoique que veuille bien en convaincre notre direction, toute notion de synergie entre les équipes. Dans cette optique, en rapport avec la pyramide des âges vieillissante à pôle emploi, en rapport avec l'absence de tuilage des compétences permise des ancien-nes vers les nouvelles et nouveaux ce sont des pans entiers de qualifications, de savoirs techniques, déontologiques et procéduriers qui vont disparaître peu à peu, laissant les agent-es seul-es, isolés dans leur coin avec pour seule évaluation et implication la mesure de leurs émotions.

En cette année qui actera la fin des CHSCT, ce qui constitue une régression sociale majeure au moment où la société s'interroge sur son contrat social, avec la fin des moyens alloués pour alerter, prévenir, soigner la souffrance croissante au travail, la délégation SNU alerte fortement la direction quant à la brutalité des mesures mises en œuvre , le fantasme récurrent du chômeur « responsable » de son état, pire, celui du chômeur « coupable » de son état avec en parallèle la/le salarié-e responsable de sa situation, pire, devant se débattre entre son statut d'accompagnant et celui de « sanctionneur ».

Pôle emploi fait malheureusement le choix de précariser professionnellement encore et toujours ses personnels pour ne les considérer que sous le prisme de leurs « émotions », ce qui génèrent d'autant plus des risques professionnels , car ce n'est plus le « professionnel » qui peut être interrogé/évalué mais « la personne » elle-même à qui on demande de l'engagement, de la créativité, etc....

Pôle emploi rentre de plein pied dans le nouveau Taylorisme, dépossédant les personnels de leur métier et de leur emploi. Pôle emploi, malgré ses volontés de discours modernistes, pari de la confiance/agence de demain/digit all, reproduit les systèmes d'organisation du travail pathogènes et non génératrices d'amélioration des conditions collectives de travail.

