



Déclaration préalable SNU CHSCT Occitanie Ouest 19 septembre 2019

En cette dernière rentrée du CHSCT, les membres SNU souhaitent balayer différents aspects pour prévenir, analyser les réalités du travail.

Depuis le mois d'août, les agent.es comme les usager.es ont eu « plaisir » d'être confronté à un énième **changement sur pôle-emploi.fr**

Bien que chacun.e soit bien conscient.e qu'il s'agit de se conformer à la RGPD, et non d'y déroger, cela a et continue pour autant de générer des facteurs de risques, des tensions, des agacements notamment en zones d'accueil, sans parler de perte de temps.

Comme nous avons pu le dire, et la direction y travaille donc prévient ce facteur de risque, les usager.es connaissent le risque d'hameçonnage. Comme nous avons pu le dire aussi, les mots ont un sens.

Dans la réalité du travail, des usager.es ont pensé depuis chez eux, avoir été « hameçonné » quand ils et elles ont eu le message de changer d'identifiant désormais. Cela a entraîné naturellement des visites en agences, ou par téléphone, pour s'informer, se rassurer, comprendre.

De surcroit, cette procédure n'avait rien de simple ou d'anodin avec des mots et une communication non facile pour nombre de nos usager-es.

Expliquer la procédure de créer un « nom utilisateur », composé de caractères, avec un nouveau mot de passe composé de caractères qui faut conserver tout comme un identifiant et mot de passe associé, ce n'est pas simple. La comprendre ne l'est pas plus. Notamment quand le terme « identifiant » est utilisé pour nommer un nouveau code de connexion à l'espace personnel, alors que ce vocale résonne comme « identifiant DE auprès de nos services » pour de nombreuses et nombreux usager-es.

Cela a exposé les personnels, plus particulièrement les jeunes en Services Civiques, aux facteurs de l'intensité du travail, et des exigences émotionnelles. En effet, les temps de connexions pour se rendre sur un espace personnel ont augmenté car il a fallu pour l'usager.e, prendre connaissance du message, le comprendre, le formaliser voire demander assistance. Cela a pu engendrer sur des sites, des flux plus importants donc plus d'attentes, des tensions, tout en gardant une attitude positive même en étant confronté à l'illectronisme.

Pour les membres SNU, il eut été un moyen de prévention utile, en plus des flyers, de mettre à disposition des cartes, permettant de noter utilement et simplement les 2 noms utilisateurs, tout en conservant la confidentialité des mots de passe, en animation de zone.

Par ailleurs, Les agent.es ont été informé.es dernièrement du « **chantier OE+30 jours** » en lien avec les renforts CDD. Bien évidemment il ne s'agit pas ici de dire qu'il n'y a pas besoin de renforts, d'aucun.e pourrait légitimement en faire le procès. Pour autant, cela expose à des facteurs de risques divers. D'une part, parce que la question de la mission impacte les rapports sociaux et les relations au travail. Il faut prévenir ce risque, présent depuis la spécialisation qui malgré les « synergies » développées, trouve encore écho avec des leaderships et reconnaissance questionnés, voire une hiérarchisation des emplois/dominantes qui n'ont pas lieu d'être. D'autre part, parce que cela pose également les facteurs de risques de l'insécurité et des marges de manœuvres. Les agent.es sur les sites confirment le besoin de renforcer le « placement » et « l'indemnisation » pour satisfaire les usager.es, personne n'oublie nos missions.

Justement, pour satisfaire à NOS missions, malgré les attentes, les expressions, relayées depuis longue date par les **élu-es SNU, elles/ils ne comprennent pas pourquoi l'indemnisation et l'accompagnement n'ont pas également bénéficié de renforts. Loin de nous l'idée de cloisonner, car tout est lié, pour autant, la pression des AIP, des mails, des alertes-présent sur ces emplois/dominantes sans réponses réelle apportées sur leur travail, sur leur pression temporelle au travail sur la complexité du travail, de plus en plus importante avec l'automatisation et la digitalisation.**

La direction fait ses choix, notamment avec le recours accru aux CDD qui engendre un avenant à la CCN. Sans rentrer

dans le fond, car cela n'appartient pas aux membres du CHSCT, il nous appartient par contre d'informer sur des facteurs de risques. Le fait de procéder à des recrutements précaires, d'autant plus sur des périodes longues, avec **un avenant à la CCN à durée indéterminée, amène le risque de la précarisation de l'emploi et de sa carrière au sein du service public de l'emploi, soumis à des conventions et injonctions tierces**. Cela interroge aussi sur les rapports sociaux, en terme de soutien, de compétences détenues et à développer, sur le fonctionnement collectif.

Ensuite, nous allons voir arriver sur 2020, l'intelligence emploi, le pack démarrage, de nouvelles modalités d'accompagnement des usager.es

Là aussi il ne s'agit pas d'émettre une négation des besoins d'évolution et d'adaptation, mais de pouvoir s'interroger, analyser et prévenir des facteurs de risques.

Pôle emploi est confronté aux problématiques « d'ILL », illetrisme, illectronisme. Nous avons encore des difficultés à les repérer, à les appréhender. Or les outils développés ne préviennent en rien les facteurs de risques d'exclusion pour les usager.es mais aussi les facteurs induits pour les personnels. Elles et ils sont de plus en plus confronté-es à la souffrance d'autrui, avec une complexité des attendus demandés (profils de compétences, cartes de visites, liés les expériences aux formations, ...), confrontés à des usager-es qui décrochent et qui s'éloignent d'un service public qui leur permettait portant encore de se maintenir dans une forme de socialisation.

Le souci de déployer le numérique pour « faciliter » doit appréhender toutes les facettes, car à ce jour, les différents impacts réels mesurés pointent, au-delà de notre établissement, à de « fausses » simplifications de nos services. Cela génère des facteurs de risques sur les conflits éthiques des personnels, ne pas pouvoir faire plus pour celles et ceux qui en ont le plus besoin, avec les moyens à disposition.

On voit se préparer pack démarrage, la gestion collective des portefeuilles. Sans avoir les prémisses de ce dernier dossier, il nous apparait important déjà d'alerter sur la précarisation subjective des métiers de chacun.e, avec des changements généralisés instaurés comme un outil organisationnel. Certes tout le monde veut améliorer mais il faut prendre le temps, le temps de confronter les impacts, laisser le temps à un autre chantier de s'installer et se « digérer », le temps de se former/conforter/se projeter.

Avec ces facteurs de risques, il ne s'agit pas de dresser un portrait sombre de la situation mais bien au contraire, de faire vivre notre Service Public, ses personnels tant attaché.es aux missions du Service Public : Accueillir/conseiller/accompagner/indemniser/orienter et promouvoir la diversité. C'est cela le sens d'un vrai service public à destination de toutes et tous, y compris des plus fragilisés-es.