



Déclaration des membres SNU au CHSCT Occitanie Ouest du 16 octobre 2019, dernière déclaration après plus de 10 ans de travaux

La disparition de l'entité du CHSCT, et la création d'une commission rattachée au CSE est un très mauvais signe envoyé aux salarié-es quant au devenir des conditions de travail et de la santé au travail. Ce d'autant plus dans la période actuelle où les enjeux de sens au travail sont au centre des préoccupations de nombre de salarié-es et pour lesquels nous pouvons craindre pour les trois années à venir avec la convention tripartite tout juste validée, et présentée lors de la convention nationale du 9 octobre.

Sur la personnalisation du service aux DE et entreprises, les membres SNU ont alerté sur l'écueil vécu depuis plus de 4 ans de la perte de Synergie que PE cherche encore avec les missions « offres à plus de 30 jours ». Sous couvert de personnaliser, Pôle Emploi partitionne les services et activités, développe la taylorisation du travail, les personnels perdent en compétences.

Sur la personnalisation des services, les membres SNU ont alerté sur la charge constante, notamment des portefeuilles qui font que la réalité de l'activité va de plus en plus vers de la réception collective plutôt que vers du personnalisé et de l'individuel. Ce n'est pas la mise en œuvre de pack démarrage qui va aller vers plus de personnalisé et d'individuel .

Si on peut accepter le contenu et le souhait que chaque DE ait accès aux informations que ce soit sur les droits et devoirs comme les services, et ait un accompagnement plus précoce, les membres entrevoient plusieurs facteurs de risques tels les germes de la fin d'un accompagnement individualisé et personnalisé avec l'organisation de pack démarrage, sur l'organisation du travail et la répartition des activités, sur la quantité et les rythmes de travail, sur les conditions de réception des publics et la relation avec eux.

Sur la personnalisation du service, alors que des projets en lien se déploient, le Conseiller Référent Indemnisation tarde à arriver. Pavé de bonnes intentions, ce projet de voir un.e expert.e répondre aux questions, apparaît comme une avancée, la reconnaissance des emplois de la gestion des droits et de l'indemnisation. Or sur les 3 dernières années, les membres SNU tiennent à rappeler que les personnels ont connu « la décroissance de l'emploi de conseiller GDD », l'arrêt de la bi compétence et trajectoire GDD. Ce dernier dossier ,dont le DG admet les difficultés, ne peut être effacé par le CRI présenté comme une « reconnaissance ». Les membres SNU le disent, la direction est exposée à des facteurs de risques liés à une grande résignation des personnels de l'indemnisation, à une soutenabilité du travail interrogée, à une reconnaissance bien questionnée. Les activités de l'indemnisation, au gré des évolutions de la dématérialisation, de la numérisation, des décrets ou conventions, évoluent. Il est faux de dire que les activités baissent. Il est vrai de dire que les activités se complexifient. Il est vrai de dire que les exigences cognitives augmentent avec le mantra de toujours faire plus toujours présent . Comment assurer et assumer une proactivité, ne serait-ce qu'aux moments clés, en étant 2 ou 4 sur un site, en plus des autres activités et pilotage ?

De plus, le SNU alerte sur les conséquences de la mise en application du décret scélérat sur l'assurance chômage, notamment en avril 2020 où les personnels, notamment indemnisation vont avoir fort à faire pour expliquer des effets qui précarisent financièrement encore plus ceux des plus précaires. Les permittents, déjà touchés par la précarité du travail, vont en pâtir prioritairement et déverser leur désarroi légitime sur les collègues.

Le SNU alerte fortement sur les situations d'accueil à compter d'avril 2020 et sur la mise en danger potentielle des agents interlocuteurs de personnes en situations désespérées.

Quant à l'accompagnement à la reprise d'emploi, si sont punis en priorité celles et ceux qui font l'effort de prendre tout type de petit contrat, avec des périodes de chômage entre, quels arguments pourront avancer les collègues pour justifier d'une perte énorme d'allocation en cas de prise d'emploi de courte durée (en tout cas inférieure à 6 mois) ? Quelle TPE-PME sera à même de proposer d'entrée un CDD de minimum 6 mois pour une première embauche ?

Quel choix restera t'il aux DE entre perte énorme d'allocation et/ou radiation pour insuffisance de recherche d'emploi ?

Le plan pauvreté va être d'autant plus interrogé, va a priori générer des effets de bascule vers les revenus d'aide sociale, l'accompagnement global fortement mobilisé également.

Sur le déploiement continu du digital, le SNU n'a jamais été bien évidemment, cela amène des plus values indéniables mais le SNU est contre le tout numérique, l'exclusivité de ce mode de contact, de relation, d'échanges. Il y a un fort risque de perdre des DE en route avec cette mise a distance. Le digital devient le média par lequel les DE et les conseillers vont se contacter, participant à mettre toujours plus de distance dans les relations humaines. Nombre de DE, en voie de désocialisation doivent échanger avec des personnes et non pas des machines. Les rapports se multiplient pour dénoncer l'abus du digital dans les administrations, au sein de PE. Certes PE développe des partenariats pour lutter contre l'illectronisme. Mais dans la réalité, les agent.es sont confrontés aux facteurs de conflits de valeurs, conflits éthiques, en devant renvoyer une personne vers un ordinateur pour faire une démarche, dont elle sait que cela va être dur, long, et fastidieux, donc à son exclusion du système social.

Sur l'autonomie des agent.es sur l'initiative, le SNU ne s'y est pas opposé mais il faut alors que les règles du jeu soient claires et non faussées. L'autonomie telle qu'elle est déployée à PE est une fausse autonomie car très cadrée et concomitante à la multiplication d'outils de contrôle (ORS-ESA-évaluation entre pairs à venir, refus de promotions...). Par ailleurs qui dit autonomie-initiative dit temps à disposition, Or cela n'est pas donné à toutes et tous. Les membres revendiquaient dès 2011 et encore ce jour, des heures de veille documentaire. Revendication à laquelle la direction est restée et reste sourde, renvoyant à l'organisation individuelle des agent.es dans le millefeuilles des activités à réaliser, au milieu des infos mel – budi- réseau Pôle . Il faut aussi recevoir les DE, ce qui est tout de même l'activité principale de PE, et les aider tout comme les entreprises. Or, l'organisation de plus en plus individuelle, qui pousse à faire émerger des talents, ne peut se faire au détriment de la réception des publics. Il se crée ainsi une partition entre agent.es au sein des agences. Quelle synergie en attend la direction ? Pour quel travail en équipe ? Le SNU alerte sur cette organisation qui peut devenir pathogène. Les membres questionnent sur les facteurs de risques liés à la compréhension du changement, à la véracité des mots au quotidien. Il est paradoxal de faire appel à l'initiative, aux talents, aux émotions comme cela a été mis en avant par le « spot publicitaire » de démarrage de la retransmission du discours de notre DG, et de piloter par des activités à faire sans y donner de sens, à organiser des VUM toutes les semaines partout alors que cela n'est pas pertinent

selon les sites, sans prendre en compte leur particularité, en terme d'effectifs par exemple ou d'activité saisonnière.

L'initiative pour l'innovation, mais dans quel sens et avec quel but ? A partir de quels critères un projet est-il considéré comme innovant ? Beaucoup d'agent.es-perçoivent cette boulimie d'innovation comme une justification du travail quotidien, il faut innover pour innover mais dans quels sens ? On ne s'appuie plus sur des expertises, des savoirs, des ressources, mais on priorise le talent, l'adaptabilité permanente, les ambiances, autant d'orientations qui déconcertent quotidiennement sur la qualité du travail et mettent les personnels dans des situations parfois intenable. Les membres alertent sur les facteurs de risques liés aux exigences émotionnelles, où la direction, l'employeur demande l'implication du « soi », non plus uniquement son professionnalisme et le sens du service public, avec derrière l'écueil de voir se multiplier des sollicitations, sans résultats tangibles. On ne demande pas aux agent.es de parler, de confronter, de parler de leurs expériences travail, mais de choisir, d'accepter les priorisations dans un cadre qui n'est pas soumis lui à échanges et discussions. Pourquoi éluder la question de la réception des publics, pour ne mettre en cadre d'organisation que la priorisation de réception selon les moments clés ? L'intelligence collective va « accepter » ce choix, car elle ne peut le refuser mais quand pourra-t-on entendre les besoins de recevoir, avec sens, sans contraintes, sans réactions mais en étant dans l'action simple de recevoir une personne ? Cela contribue à développer des facteurs de risques sur les relations entre collègues, sur les relations hiérarchiques, sur la qualité empêchée.

L'initiative, c'est aussi l'IA avec l'arrivée du journal de bord du DE ainsi que dans le diagnostic des offres et du potentiel de recrutement à prévoir, mais aussi avec la pré-gestion des mails.net encore en expérimentation.

L'IA vient s'immiscer dans la relation entre l'utilisateur et l'agent.e en proposant des « aides au diagnostic, des recommandations », niant toujours et encore dans une même logique, les expertises, savoirs et ressources. Le SNU alerte sur la place de l'humain et de l'échange humain qui interviendra de plus en plus après la machine. Le DG assure qu'un agent ne peut être remplacé, que l'IA est un outil comme les autres. Les membres tiennent à poser des facteurs de risques sur la confiance, et les inquiétudes face à l'avenir. Tout d'abord, les coûts financiers des applications sont importants, avec une forte volatilité, peu d'agilité et peu de résultats si on ne prend que Bob Emploi. Au delà, les évolutions métiers des agent.es se projettent avec les attendus des autres secteurs, des autres métiers, car elles et ils voient ce qui se passe, ce qui peut arriver. Elles et ils se questionnent, renvoyer à une basique réponse « on ne vous remplace pas » n'est pas à la hauteur des questionnements, sur le quoi demain, quels savoirs, quelles offres de services, quelles conditions de travail, quels contenus du travail.

Le SNU alerte sur le fait que peu à peu, l'organisation de pôle emploi habitue les DE à faire sans les conseillers et les conseillers à faire sans les DE.

Les orientations de PE, quoiqu'il soit mis en avant, contraignent plus qu'elles ne donnent sens.

Avec l'initiative, c'est aussi la boulimie de chantiers qui phagocyte tout le reste et ne laisse plus le temps de la réflexion ou de la préparation. Ex les #VUM, même si l'on comprend le fond sur les métiers en tension par exemple, les mises en places hebdomadaires obèrent tout le reste : suivi des offres/ rappro/....

Sentiment qu'il faut faire « à tout prix » au détriment du recul, au détriment de la synergie qui ne se décrète pas, ne se contraint pas mais qui se construit et qui s'entretient. La quantophrénie semble être un souvenir eut écho au discours de notre DG, chiche !

L'immobilier et les nouveaux espaces agence, redéfinissent des rapports au travail et entre collègues. On connaît depuis 2011, l'ouverture majoritaire des bureaux de réception. Cela a développé des facteurs de risques sur la santé physique des agent.es, quant à l'audition, mais aussi sur la santé cognitive avec des difficultés de concentration, une distanciation induite. Cela participe parfois aussi à la problématique d'offrir un cadre de confiance, pour nouer une relation de confiance et développer un plan d'actions de confiance.

On peut également lire que l'immobilier se verra modifié au vu des retours d'ADD, NPC, Performance par la Confiance. On peut déjà écrire qu'on identifie un facteur de risque sur l'injonction paradoxale. On donne carte blanche aux collectifs, mais les solutions sont dans un référentiel de « bonnes réponses » nationales. Certes on ne voit pas les mêmes sols, les mêmes couleurs, mais les esprits se croisent bien souvent, sans que le sens n'en ait été perçu. De plus, les membres renouvellent leurs alertes. Définir des espaces de travail nécessite une réflexion non partisane, pour s'assurer que les normes et accessibilité soient respectées par exemple. Pour finir, donner là aussi main aux agent.es permet de les associer sans qu'ils et elles aient toutes latitudes sur le cadre, les moyens particulièrement.

Enfin les membres alertent sur le financement de PE qui va connaître une baisse de 15% de la dotation Etat entre 2020 et 2022, certes avec une augmentation de la dotation Unédic. Le financement Etat reposant maintenant sur l'impôt, la CSG et au regard de la teneur des orientations actuelles visant à réduire les prélèvements sous forme d'impôt, il y a une forte crainte sur la pérennité des services publics, dont celui de l'emploi. À cela s'ajoute, les velléités de régionalisation, ou de « pilotage » par les Régions des actions et offres de services de PE qui peut générer une rupture d'égalité sur le territoire. Cela fait s'accroître des facteurs de risques sur l'avenir, le devenir.

Sur des indicateurs stratégiques de la tripartite, il y a la performance et demain l'efficacité ou comment institutionnaliser le fait de faire toujours plus avec moins et surtout de le mesurer. On sait d'où part le plancher, on ne sait où se trouve le plafond de l'excellence puisque toujours réévalué à la hausse. Du moins on peut s'en douter.... Quand il n'y aura plus personne pour l'atteindre. Les membres SNU disent qu'il ne faut pas nier la normalité, la normalité pour un.e agent.e est de faire son travail, de le réaliser avec qualité, avec le sentiment d'avoir rendu un service/ des services, d'avoir été utile.

Le CHSCT arrête ses travaux sur des goûts d'inachevés. Inachevés car malgré un travail et des analyses menées, la direction régionale a refusé de faire perdurer un groupe de réflexion pluridisciplinaire avec des professionnels extérieurs à Pôle emploi pour parler réalité du travail. Inachevés aussi car la qualité de vie au travail, malgré des avancées, reste une vitrine mais est peu louée dans toutes ses composantes par les agent.es. La direction est prompte à développer des outils de prévention tertiaire, on les salue comme MERCI mais peine à travailler sur de la prévention primaire. Elle reste enfermée dans une logique gestionnaire, managériale, de gestion des ressources humaines, et non de service au personnel.

Le CHSCT s'arrête après 10 ans de tumultes, de bagarres, de blocages, d'alertes, de débats passionnés et longs, de fusions, d'analyses, d'échanges, de propositions.

Le CHSCT s'arrête après 10 ans, d'accords, mais aussi parfois de victoires,

Les membres SNU ont toujours travaillé dans un esprit comme disait René Char, où on donne toujours plus qu'on ne pouvait reprendre. Les membres SNU au CHSCT ont participé à ce dialogue

social, à sa construction, à son évolution car nous avons appris à nous connaître, à reconnaître nos actions réciproques.

Reste à le faire vivre au travers des nouvelles instances.