

# « PÔLE EMPLOI 2015 RÉUSSIR ENSEMBLE »

En représentation dans toute la France !

## Drame en 4 actes

Auteur et metteur en scène: Jean Bassères

Rôles principaux: DR, DT, DAPE, REP    Seconds rôles: les agents du Pôle-Emploi

Figurants: les usagers du service public



Pour comprendre le drame, lisez ou relisez "Pôle-Emploi 2015, réussir ensemble" distribué à chaque agent et consultable sur intranet.

**Sujet de la pièce: Initié par Jean Bassères, le projet "Pôle emploi 2015" vise à décliner de manière opérationnelle la convention tripartite et à organiser les chantiers qui en découlent, dans les 3 années à venir, exposant agents et usagers à de grands dangers...**

### Acte 1 : l' « Edito »...

**Dans l'édito, Jean Bassères donne le ton de la pièce, tentant, tel un bonimenteur, de séduire le public et capter son attention, afin de mieux ourdir son sinistre dessein...**

-La ruse réside dans le titre de l'édito: "*Pôle-Emploi 2015 le pari de la confiance*" (confiance: quel joli mot...) et dès la 6e ligne on retrouve un vieil ami que l'on croyait avoir disparu: "service public", histoire de rassurer un peu plus...

(Les mots « entreprise » (pour désigner l'établissement) et « clients » (pour désigner nos usagers) sont absents des 59 pages du document. « Service public » (un « gros mot » qu'hier encore la hiérarchie se refusait d'utiliser...) est cité six fois, et « usager » apparaît une fois.

On pourrait croire à un progrès...

-Mais les spectateurs les plus sagaces auront remarqué que le DG évoque aussitôt les mots qui fâchent, ne laissant planer aucun doute sur la nature de la pièce: "*faire plus*" (avec les mêmes moyens qu'aujourd'hui, en baisse drastique...), "*être plus attentif aux résultats*" (bref, davantage de flicage et de pressions sur les agents...), etc.

-Reconnaissons cependant que notre DG ne manque pas d'humour (à moins qu'il nous prenne pour... ce que nous ne sommes pas...): "*simplifier l'organisation*" (ah! ah!), "*que chacun d'entre vous dispose de nouvelles marges de manoeuvres*" (quel farceur!), "*des repères professionnels stabilisés*" (trop drôle!), "*je suis certain que nous allons réussir*" (désopilant!)...

### Acte 2 : le « Préambule »...

**Le masque tombe et les spectateurs les plus distraits entrevoient davantage le sournois dessein de l'auteur :**

-"*personnalisation, différenciation de l'offre de service*": Le « client » resurgit en filigrane. On repense au "client en or", aux bons et mauvais clients, dans ces conditions l'accès au service public de l'emploi n'est plus un droit d'usage égal pour tous...

-"*la dimension collective sera confortée dans l'organisation*": alors pourquoi la disparition des locaux d'équipes et la mise en compétition des agents ?

-"*être davantage attentif aux résultats*", "*pilotage par les résultats*": c'est plus de flicage et de pression sur les agents, et totalement contradictoire avec la "confiance" affiché par Bassères dans son édito...

-"*maîtrise de nos dépenses de fonctionnement*", "*respect de nouveaux engagements*": Bref, cela veut dire faire plus et mieux, avec moins...

-"*valoriser nos expertises en mobilisant l'ensemble des connaissances et des expertises*": ce que nous vivons c'est une confusion des métiers (l'impossible "métier unique"... ) qui nous détourne de notre expertise.

-"*attention particulière aux conditions de travail*": pourtant le CHSCT constate plus d'agressions (révélatrices des conditions d'accueil et des « réponses » apportées...), plus d'arrêts maladie (révélateurs du climat social à Pôle-Emploi et des risques psychosociaux provoqués par nos conditions de travail dégradées), et des projets immobiliers inadéquats (bureaux de réception de plus en plus petits, bureaux sans fenêtre, etc.

-"*attention particulière à la performance des outils*": comment l'établissement parviendrait-il à améliorer la fiabilité de nos outils, notamment informatiques, avec moins de moyens qu'il en avait par le passé ? Mais peut-être Jean Bassères veut-il parler de la performance des outils de contrôle qui seront mis à la disposition des encadrants pour davantage fliquer les agents et assurer le fameux "pilotage par les résultats"?

## Acte 3 : « Nos Ambitions »...

Où Jean Bassères fait état de toute la maîtrise de son art pour mystifier le spectateur et donner plus de relief à l'intrigue.

-*"proposer une offre de service réaliste et personnalisée aux DE"*: la garantie d'un droit d'usage du service public de l'emploi, égal pour tous les DE ne serait-elle plus réaliste aujourd'hui ? C'était bien la peine, Mr Bassères, de feindre de réhabiliter le "service public"...

-*"garantir un accès de qualité aux services de Pôle-Emploi"*: alors pourquoi avoir abandonné le "service immédiat", et s'évertuer à vouloir tenir à distance les usagers, le plus loin possible de nos guichets (SAD, PST, RV programmés...)? Et pourquoi vouloir essayer d'imposer sans le dire la notion de "file unique" à l'accueil, notoirement inefficace pour répondre à toutes les attentes du public ?

-*"consacrer l'EID comme la première étape de l'accompagnement vers l'emploi"*: Mr Bassères ne tire aucun enseignement de ce que nous observons : l'EID n'apporte aucune plus-value pour les agents ni pour les usagers, et crée même des problèmes connexes...

-*"garantir les engagements réciproques des DE et de Pôle-Emploi"*: dans les 17 lignes du paragraphe, les mots "devoirs", "suivi", "engagement", "manquement" et "contrôle" sont mentionnées 13 fois. On ne saurait être plus clair. Au fait, l'édito de Jean Bassères ne s'appelait-il pas "Le pari de la confiance" !?

-*"Collecter des offres permettant l'insertion durable des DE"* : évidemment ! Ce n'est jamais aussi facile qu'en tant de crise économique mondiale, avec moins de moyens et moins de temps...

-*"prospection mieux ciblée"*: pour gérer la pénurie de budget temps consacré à cette activité en voie d'extinction (ainsi, quand l'établissement finira par confier cette activité au secteur privé, il n'y aura même plus de sentiment de perte ou de dessaisissement pour les agents qui ne prospectent quasiment plus...).

## Ce qu'il faut retenir

Pôle-Emploi 2015 est une mauvaise pièce, une mascarade grossière, une tromperie pour les agents et le public.

En effet, si le changement de majorité a probablement conduit à la « réhabilitation » de l'appellation "service public", les apparences ne sauraient être trompeuses pour qui sait être attentif.

Pôle-Emploi 2015 est bien la traduction d'une convention tripartite 2012-2014 qui nous promettait "des larmes et de la sueur":

- faire plus et mieux avec beaucoup moins de moyens, et dans un contexte économique plus difficile,
- éloigner davantage l'usager d'une relation humaine de qualité avec les conseillers,
- renforcer les contrôles sur les agents comme sur les demandeurs d'emploi,
- instaurer une compétition entre les sites...

Le déploiement de ce plan stratégique porte atteinte aux fondamentaux du service public de l'emploi. Il hypothèque nos métiers et bouleverse nos repères ainsi que ceux de nos usagers. Il est de nature à augmenter les risques psychosociaux à Pôle Emploi, en créant les conditions d'une dégradation accrue des conditions de travail et d'une augmentation du mécontentement des usagers.

## Acte 4 : « Réussir Ensemble »...

Après les tours et les détours employés avec habileté par Mr Bassères, le suspense tire à sa fin et la vérité se fait jour.

-*"clarifier et introduire davantage de souplesse dans l'organisation du travail"*, *"prendre en compte les différentes activités inhérentes à la gestion de portefeuilles: analyse, préparation, suivi"*: l'établissement réussirait ce qu'il n'est jamais parvenu à mettre en oeuvre, dans une période économique catastrophique et avec des moyens en berne ? On y croit, c'est sûr ... !?

-*"Proposer au conseil d'administration des mesures de simplification des aides, des mesures et des prestations"*: à chaque fois qu'on nous a promis une simplification cela a été pire, et avec les moyens informatiques dont on dispose il n'y a guère de raisons d'être optimiste...

-*"assouplir la gestion des plannings. La nomenclature des activités sera simplifiée et resserrée autour de quelques domaines d'activité clés"*: nos activités aujourd'hui sont déjà loin d'être toutes planifiées (avec tous les désagréments qui en résultent...), alors imaginez demain... !!!

-*"tirer les conséquences des nouvelles marges de manoeuvre données aux conseillers dans le suivi et l'accompagnement"*: rappelons quand même que si le SMP a subi un aménagement, la convention tripartite, dont "Pôle-Emploi 2015" se veut la traduction opérationnelle, stipule que le temps consacré à l'accompagnement des DE devra augmenter de 30% les trois prochaines années. Dans ces conditions comment peut-on parler de "marges de manoeuvres données aux conseillers" !?

-*"positionner les managers comme porteurs de la stratégie de Pôle-Emploi"*, *"permettre aux managers de mesurer la pertinence des décisions prises par les conseillers"*, *"déployer un système de pilotage par les résultats"*: bref, donner aux managers des moyens supplémentaires pour fliquer et contrôler les conseillers. Jean Bassères prétendait faire "le pari de la confiance" !? ...CQFD !

-*"développer une approche de performance comparée"*: c'est l'instauration de la compétition entre agents, entre équipes, entre agences, avec toutes ses conséquences et toutes les déviances possibles...

-*"maîtriser la détection et le recouvrement des fraudes"*: décidemment, c'est une fixation ! Où est le "pari de la confiance" envers le demandeur d'emploi en qui l'établissement ne voit qu'un fraudeur en puissance ? (Rappelons qu'en France la "fraude sociale et fiscale" attribuée aux particuliers est estimée à 3 à 4 milliards d'euros, celle attribuée aux entreprises de 8 milliards d'euros (soit le double!), et l'évasion fiscale (qui ne concerne pas les "pauvres" ) s'élève à 40 milliard d'euros (soit dix fois plus) ! Alors arrêtons de stigmatiser les DE...

### CGT Pôle-Emploi Lorraine

Site de Nancy Majorelle

22 rue François de Neufchâteau 54000 NANCY

03 83 27 01 80 / 06 46 62 41 42

[syndicat.cgt-lorraine@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.cgt-lorraine@pole-emploi.fr)

<http://cgtanpelorraine.free.fr>

La CGT a été la seule organisation syndicale à s'être opposé à la convention tripartite dont Pôle-Emploi 2015 est la déclinaison, lors de la consultation du bureau Unedic précédent la signature du texte. Elle demeure fidèle à sa position en s'opposant au déploiement du plan stratégique Pôle-Emploi 2015.