

## Nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement

**L'expertise a parlé ...  
... mais la direction ne veut rien entendre !**

Le CHSCT a été consulté le 12 mars 2013 concernant les effets sur les conditions de travail induits par la mise en œuvre au sein de l'établissement Pôle-Emploi Lorraine, des premières évolutions de l'entretien d'inscription et de diagnostic, et des nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Lors des séances d'information des 14 décembre 2012 et 8 janvier 2013, les élus ont fait part de leurs inquiétudes sur ce projet, notamment en ce qui concerne :

- l'impact sur la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés,
- les répercussions en termes de risques psychosociaux induites par le passage de l'obligation de moyens à l'obligation de résultat,
- l'impact sur le personnel du nouveau mode de management découlant de l'introduction du pilotage par les résultats,
- les interrogations concernant le passage d'une modalité de suivi à une autre,
- les moyens insuffisants pour mettre en place cette nouvelle organisation,
- l'impact sur le service rendu aux usagers.

C'est pourquoi le CHSCT avait décidé d'un recours à expertise pour éclairer les élus sur les implications de ce projet et protéger dans le futur les salariés de Pôle-Emploi Lorraine contre les risques pouvant être identifiés.

### Le rapport d'expertise 3e Conseil confirme, en les étayant et en les développant, les craintes des élus et le caractère pathogène du projet de la direction.

Ce rapport pointe avec exhaustivité les risques que fait peser ce projet sur le personnel, et notamment :

- manque de moyens et caractère irréaliste du projet ;
- pilotage par les résultats de nature à faire exploser la relative cohésion actuelle des collectifs ;
- risques psychosociaux provoqués par ce nouveau type de management pouvant aboutir à la pratique du benchmarking par comparaison des performances des agents, des équipes et des agences ;
- affichage de « marges de manœuvre » masquant en réalité une augmentation des contraintes ;
- évolution d'une culture de service public vers une culture commerciale modifiant en profondeur la relation à l'utilisateur, avec risque de déshumanisation et d'augmentation du mécontentement, risque de perte de sens ;
- nombre de place en accompagnement renforcé insuffisant par rapport aux besoins, ce qui interroge sur la qualité du service rendu ;
- frénésie de changement créant un contexte de déstabilisation permanent ;
- nouvelles modalités d'accompagnement portant le risque d'une différenciation dans le métier de conseiller ;
- impacts multiples du projet ayant un effet cumulatif qui augmente d'autant plus les risques existants.

Il apparaît que ce projet vise à masquer le manque criant de moyens en voulant résoudre cette quadrature du cercle par la mise en place d'une organisation irréaliste qui, tout en affichant des marges de manœuvre, introduit en réalité un nouveau type de management et un pilotage par les résultats qui s'accompagne de contraintes et de contrôles toujours plus forts sur le personnel, avec la perte de sens et les risques psychosociaux qui en découlent.

### **Après avoir posé ce constat, le rapport d'expertise pose des préconisations très fortes, notamment :**

- remettre en question le principe de mono-modalité mis en place par le projet ;
- résorber l'écart entre charge et moyens ;
- préserver le modèle actuel où la confiance repose d'abord sur la compétence ;
- stopper la spirale effrénée de changement facteur de déstabilisation ;
- accompagner les changements avec une réelle démarche participative ;
- tester le projet sur une agence en local avant de généraliser ;
- prévenir les risques psychosociaux en amont.

### **La direction ne tient pas compte du constat et des préconisations posés par l'expertise :**

-Alors que le déploiement des nouvelles modalités d'accompagnement n'est pas encore finalisé, la DG inflige au réseau le déploiement du second volet de Pôle-Emploi 2015 concernant le service aux entreprises, au mépris de la préconisation d'expertise recommandant un ralentissement des réformes.

- Aucun moyen supplémentaire n'est alloué pour mener à bien ce projet.

- La direction ne fait pas d'avancée notable pour atténuer la brutalité du projet : en particulier le principe de mono-modalité n'est ni remis en cause ni assoupli ; la demande de la CGT, consistant en une information-consultation du CHSCT sur chaque diagnostic local et les modalités qui en découlent, a été refusée par la direction.

**Les élus CGT dénoncent la position de la direction. En choisissant de passer outre le contenu du rapport d'expertise, la direction engage sa responsabilité en exposant le personnel de Pôle Emploi Lorraine à des risques importants pour leur santé, leur sécurité et leurs conditions de travail.**

**En conséquence, les élus CGT ont voté contre le projet. Les autres OS ont fait de même.**

**La CGT s'emploiera à informer le personnel et à le défendre contre les effets délétères d'un projet que nous jugeons dangereux.**

### **CGT Pôle Emploi Lorraine**

2 rond-point Marguerite de Lorraine 54000 NANCY

03 83 98 78 66 / 06 46 62 41 42

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

<http://cgtanpelorraine.free.fr>