

Lettre ouverte de la CGT Pôle emploi Grand Est
à Jean Bassères en réponse à ses vœux :
« **Bonne année non plus, monsieur le directeur général... »**

Monsieur le directeur général,

En réponse à vos vœux pour la nouvelle année, qui confinent à la provocation, la CGT Pôle emploi Grand Est vous souhaite des nuits paisibles et des sommeils sans remords au regard des souffrances que vous contribuez, avec le gouvernement, à faire subir aux personnels de Pôle emploi comme à nos usagers.

► Pas plus que votre prédécesseur vous ne respectez la promesse, faite lors de la fusion ANPE-Assedic, de ne pas dépasser 60 demandeurs d'emploi par portefeuille agent.

Pire, sous votre gouvernance le chiffre est à multiplier par 10 dans certaines agences !

Et pour ajouter encore de la difficulté, vous relavez avec zèle depuis l'année dernière la politique de réduction drastique des effectifs de Pôle emploi : 297 ETP en 2018, 800 ETP en 2019, et 4000 à horizon 2022, alors que le chômage ne baisse globalement pas. Vous perpétrez cela alors qu'en 2011, lorsque vous dirigiez encore l'Inspection Générale des Finances, cette dernière a rendu public une "Etude comparative des effectifs des services publics de l'emploi en France, en Allemagne et au Royaume-Uni" qui mettait en évidence les sous-effectifs de Pôle-Emploi par rapport à ses voisins européens.

Cette baisse des effectifs est injustifiée :

- le chômage ne baisse pas,
- nos portefeuilles explosent,
- la charge indemnisation ne baisse pas et même augmente avec le transfert des appels 3949,
- le nombre de recrutements à traiter est en hausse,
- la loi confie de nouvelles missions à Pôle emploi (indemnisation des démissionnaires et des indépendants, PIC, renforcement du contrôle de la recherche d'emploi, plan pauvreté...),

Vous contribuez à décliner une ligne idéologique ultra-libérale pure et dure, avec la volonté de casser le service public.

► Pas plus que votre prédécesseur vous ne respectez la promesse, faite lors de la fusion ANPE-Assedic, de conserver « le meilleur des deux » concernant le statut des personnels (CCN et Statut public).

Pire, vous divisez pour mieux régner : disparités voire discriminations salariales, lissage vers le bas, modalités de gestion des personnels qui entretiennent entre statuts des différences choquantes, contre-productives et sources d'incompréhension et de conflits.

► Le libéralisme a décrété la mort du service public partout où celui-ci concerne une activité pouvant être marchandisée, avec la perspective de bénéfices juteux et la possibilité de récompenser les amis du pouvoir. Le marché de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle, n'échappe pas à cette convoitise : les opérateurs privés de placement, les entreprises de travail temporaire ou les officines de formation de tous poils l'ont compris depuis longtemps et trépignent aux portes du service public de l'emploi dans l'attente de s'en disputer les morceaux que vous leur livrez sur un plateau.

En faisant mine de réformer Pôle emploi, vous orchestrez en réalité sa mort ainsi que celle du service public de l'emploi.

-vous cassez nos métiers et nos missions de service public : dissociation du conseil aux entreprises et du conseil aux privés d'emploi (alors que l'intermédiation consiste fondamentalement à mettre en relation les uns avec les autres), casse de l'indemnisation (sous-traitance, dématérialisation à outrance, trajectoire GDD...), accès direct des entreprises à la partie « profil professionnel » du dossier administratif des privés d'emploi ce qui est une façon de casser un peu plus le service public de l'emploi et de le remplacer par un Big Brother sans état d'âme,

-vous et le gouvernement malmenez le service public de l'emploi en vous y prenant également aux CAP emploi, aux missions locales et à l'AFPA,

-CAP 2022 préconise, parmi d'autres misères, un accroissement de la part des CDD dans nos effectifs,

-vous menez un train de réforme à marche forcée qui désoriente le personnel. Les réorganisations s'enchaînent souvent sans cohérence entre elles, s'annulent ou se contredisent en quelques années seulement (intermédiation, polycompétence, double compétences, A2S, etc...). Ce rythme effréné des réformes, mis en évidence par toutes les expertises auxquelles nous avons eu recours, fragilise les agents qui n'ont pas le temps de s'approprier les nouveaux process et perdent leurs repères, voire même le sens de leurs missions.

► Vous êtes à l'origine d'une transformation du management qui, en quelques années, chacun s'en aperçoit, est globalement devenu très dur voire autoritaire, avec une absence de bienveillance grandissante, résultat de la pression sans précédent que vous faite peser sur les encadrants qui, eux aussi, sont en souffrance.

► vous avez impulsé un changement dangereux dans le regard et la considération que notre institution porte sur nos usagers :

-les modalités horaires « ouvert-fermé », même si elles peuvent être faussement appréciées par des agents qui, faute de moyens, pensent pouvoir palier au retard, constituent une atteinte au principe d'accès physique aux services publics,

-la dématérialisation à outrance que vous conduisez se fait au détriment des chômeurs les plus pauvres ou ceux qui ne maîtrisent pas internet. Le Défenseur des Droits en a fait le constat dans un rapport rendu public (16% sans internet, 21% pas à l'aise, 14% de pauvres soit 9 millions). Selon un rapport de l'institut France Stratégie, 14 millions de français sont « éloignés du numérique »,

-l'écoute, le conseil et l'empathie perdent du terrain au profit d'une relation au demandeur d'emploi de plus en plus centrée sur le contrôle et la coercition (renforcement des contrôles, ORE...),

-plutôt que de faire la guerre au chômage, vous et le gouvernement préférez faire la guerre aux chômeurs, en les rendant responsables et corvéables à merci.

-tout ceci génère un mécontentement grandissant (et légitime) de la part de nos usagers, et se traduit par davantage de tensions à gérer pour les agents.

► Sous votre gouvernance, l'image de Pôle emploi auprès du public, de nos usagers et de la presse, a été considérablement dégradée, aboutissant à un press-baching auquel vous avez répondu mollement : affaire des indus, offres frauduleuses, affaire des recrutements scandaleux opérés à la façon « The Voice », « mélange des genres » dans plusieurs régions alors qu'un agent se rendant coupable de cela aurait été sanctionné en vertu du règlement intérieur (Pôle emploi partenaire de l'université du MEDEF, salle de réunions prêtée au MEDEF ou à des partis politiques...).

► Le pilotage par les résultats, le rythme effréné et pathogène de la politique de réorganisation et de management, et les perspectives d'avenir très sombres à Pôle emploi (rapport CAP 2022, annonces gouvernementales, baisse drastique des effectifs...) produisent du découragement, du stress, des burn-outs, une perte de repère et une perte de sens dans ce qui reste de nos métiers totalement métamorphosés.

► Il résulte de tout ceci que la souffrance au travail à Pôle emploi se situe à un point jamais atteint, avec une augmentation importante et continue des arrêts maladie et des agressions dont sont victimes les agents. Les agressions entre agents, de plus en plus nombreuses, ont nécessité la mise en place de procédures « violence interne » ; elles sont particulièrement révélatrices des conditions de travail profondément dégradées dans l'Établissement. Le « vivre ensemble » laisse de plus en plus la place au « souffrir ensemble » et son cortège de problématiques.

-Les agents de Pôle emploi sont exposés à tous les aspects de la souffrance au travail : le travail qui déborde, le travail qui oppose, la perte de sens au travail, la perte de repère, la souffrance éthique, le découragement, le surmenage, le stress chronique, le burn-out, l'épuisement professionnel, les violences internes, les agressions et les violences externes, etc.

-Les constats des assistantes sociales et des médecins du travail vont dans le sens de ce que les élus dénoncent.

-La presse consacre à ce sujet de nombreux ouvrages et articles, avec de plus en plus de comparaisons faites avec France Télécom période Lombard : les ratios sont proches car on dénombre hélas aujourd'hui à

Pôle emploi 17 suicides connus (et combien de tentatives...) pour environ 50000 salariés, quand France Télécom en dénombrait 45 pour environ 150 000 salariés.

-Une information judiciaire est en cours contre Pôle emploi pour harcèlement moral, mise en danger délibérée d'autrui, non-assistance à personne en danger, homicide involontaire et conditions de travail contraires à la dignité de la personne.

-Le recours au télétravail, au temps partiel, aux dispositifs de formation individuel, ainsi que les demandes de mise en disponibilité, sont largement utilisées par le personnel comme des solutions de protection et de mise à l'abri. Par ailleurs, les démissions ont fortement progressé en 2017.

► Les baromètres sociaux et l'accord Qualité de Vie au Travail ne sont que des leurres et des cache-misère destinés à sauver les apparences, et n'enrayent aucunement la dégradation de nos conditions de travail et la casse de nos métiers.

► Et le pire est à venir. Le rapport CAP 2022, dont vous vous inspirez très largement, contient une disposition (« non reprise pour le moment par le gouvernement » dicit la ministre du travail), épée de Damoclès au-dessus de nos têtes, qui est ni plus ni moins que la condamnation à mort de Pôle emploi qu'il n'y a plus qu'à signer au moment opportun : c'est la possibilité qui serait offerte aux chômeurs, dès l'inscription, de choisir par quel opérateur ils souhaitent être accompagnés, Pôle emploi étant mis en concurrence avec d'autres organismes. Compte tenu des difficultés d'organisation et de fonctionnement de Pôle emploi et du press-bashing volontairement orchestré dont nous faisons l'objet (et auquel vous répondez mollement...) il est à craindre qu'une cohorte importante de chômeurs se détourne de nos services... Ce ne serait alors plus quelques milliers, mais probablement plusieurs dizaines de milliers de postes qui seraient supprimés (comme cela s'est produit dans d'autres pays que vous prenez en exemple...).

► Les agents, mis à mal par les choix stratégiques de Pôle emploi et les réductions drastiques de moyens, ont plus que jamais besoins d'être défendus par des syndicats et des instances représentatives du personnel efficaces. La mise en place du Comité Social et Economique qui se substituera aux prochaines élections professionnelles aux trois instances actuelles (CE, DP, CHSCT) va mécaniquement affaiblir les moyens de défense des salariés par une réduction du nombre d'élus et de leurs prérogatives.

Vous en rajoutez encore en profitant de ce contexte pour renégocier à la baisse les droits syndicaux des salariés et des élus à Pôle emploi.

Par ailleurs, vous bafouez le « dialogue social » comme jamais. Dans le Grand Est, la situation est si grave que les élus des trois CHSCT, toutes organisations syndicales confondues, boycottent les réunions depuis plusieurs mois, et que les élus CE ont à plusieurs reprises décidé de quitter la séance après lecture d'une motion intersyndicale de protestation. La direction régionale Pôle emploi Grand Est foule aux pieds le dialogue social : non-respect des procédures et du code du travail, non-respect des préconisations suite à expertises, non-respect des engagements suite à un diagnostic QVT et RPS réalisé par le cabinet ELEAS, non-respect des délibérations des élus, manquements et négligences conduisant à des alertes pour danger grave et imminent, passage en force permanent, négation de la souffrance au travail vécue par le personnel...

Et vous osez encore évoquer le « pari de la confiance » ?

► Dans une période où le personnel est en grande souffrance, à force de donner autant et de subir autant, et où la question du pouvoir d'achat est devenue si prégnante dans notre pays, vous n'accordez aucun « coup de pouce » financier aux agents de Pôle emploi, contrairement à ce qu'a demandé la CGT Pôle emploi Grand Est (CE du 20 décembre 2018).

Dans le même temps, une enquête de Capital datée du 30 novembre 2018, fait état de votre rémunération. Selon ce média, qui se base sur un rapport annexé au projet de loi de finances 2019, vous faites partie du club très restreint et très privilégiés des 10 dirigeants les mieux payés parmi les opérateurs publics (9^e place : 170900^e en 2016, 172800^e en 2017, soit une augmentation de 1,11% en un an...).

Rappelez-nous, monsieur le directeur général, combien vous avez consenti à votre personnel lors des dernières NAO, sans oublier le gel du point d'indice des agents publics...).

On comprend mieux pourquoi vous vous accrochez à votre poste, coûte que coûte et quitte à épuiser vos agents : c'est que la place est bonne !

► En conséquence de tout cela, les agents de Pôle emploi se sont massivement mobilisés le 20 novembre 2018, avec un taux de grévistes et un nombre d'agences fermées historiquement inégalés depuis la création de Pôle emploi.

Vos vœux démontrent que vous n'avez pas pris la pleine mesure du message, pourtant clair, qui vous a été envoyé par les agents à l'occasion de ce mouvement.

Cette colère ne faiblira pas, car elle s'ajoute à celle exprimée plus largement dans tout le pays, et la feuille de route que vous nous promettez renforcera les mobilisations contre votre politique de destruction de nos métiers, de nos missions, et du service public de l'emploi.

► Nous « célébrons » cette année les 10 ans de Pôle emploi. Il s'agissait à l'époque de « constituer, d'ici trois ans, le service public de l'emploi le plus performant d'Europe », ni plus ni moins. Force est de constater que les objectifs sont loin d'être atteints ; et la presse, dans sa grande majorité, en fait le constat. Cette fusion est un échec, elle s'est faite à marche forcée, avec des formations insuffisantes pour le personnel, un rythme effréné des réformes et des réorganisations, in-appropriable pour le personnel, et occasionnant une perte de repères et de sens au travail. Une majorité de salarié ont un ressenti très amer à ce sujet.

► Vous vous félicitez des résultats, mais vos enquêtes de satisfactions DE sont biaisées, car reposant sur un nombre très faible de répondants, par ailleurs très à l'aise avec l'outil informatique, et par conséquent peu coutumier des déplacements en agence.

L'enquête QVT-RPS menée par ELEAS en Grand Est (2923 agents répondants, soit 65% du personnel) a objectivé qu'une majorité d'agents estiment être « très souvent exposés au mécontentement des usagers ».

Par ailleurs, cette même enquête constate, entre autre, que :

-84% des agents ont été exposés à des agressions (27% entre collègues, ce qui devrait vous questionner davantage...), dont 31% fréquemment,

-60% des agents considèrent que leurs conditions de travail se sont dégradées,

-59% des agents considèrent que les objectifs ne sont pas atteignables,

-82% des agents considèrent que le travail n'est pas effectué correctement en raison de facteurs indépendants de leur volonté,

-60% des agents sont insatisfaits de leur environnement de travail.

Ce qui est vrai dans le Grand Est doit l'être ailleurs, et cela devrait vous questionner.

► Le « quitus » qui vous a été donné par l'Inspection Générale des Finances et l'Inspection Générale des Affaires Sociales (évaluation des résultats de la convention tripartite), comme votre reconduction à deux reprises dans votre fonction de directeur général de Pôle emploi, ne sont pour nous que les récompenses de vos bons et loyaux services dans la vaste entreprise de démolition du service public de l'emploi à laquelle vous vous employez, il est vrai, avec pugnacité.

► La modification dans les règles de financement de l'assurance chômage (les recettes de l'Unedic participaient à hauteur d'environ 70% au budget de Pôle emploi) constitue une menace très importante pour le système d'assurance chômage, le financement et le devenir de Pôle emploi, ainsi que les effectifs des agents en charge de l'indemnisation.

► Vous avez de la chance, monsieur le directeur général, d'avoir pu jusqu'ici vous appuyer sur un personnel dont le professionnalisme exceptionnel (qui repose notamment sur la conscience qu'il a de l'extrême souffrance de la majorité des usagers) parvient à limiter les effets de son découragement et de son épuisement. Mais jusqu'à quand ?

Cette lettre ouverte en réponse à vos vœux de bonne année se termine là.

Prétendre à l'exhaustivité relève du défi tant votre œuvre est « immense », nous vous l'accordons.

Fier du travail accompli, monsieur Bassères ? Et désireux de poursuivre dans cette voie ?

Alors nous vous souhaitons pour 2019 de sortir de votre bulle, d'ouvrir les yeux, d'entendre la souffrance des personnels comme des usagers, d'abandonner votre travail de démolition, et d'agir rapidement pour y remédier.

La CGT Pôle emploi Grand Est.