



Comité d'établissement Pôle emploi Pays de la Loire du 18 octobre 2018

SNU Pays de la Loire - Déclaration n°1

Le SNU souhaite interpeller la Direction sur le courriel qu'elle a envoyé à tous les agents le 11 octobre et qui a pour objet « Mobilisation attendue des moyens d'actions pour les demandeurs d'emploi ».

Vous concluez ainsi cette communication : *« ce que nous recherchons c'est la satisfaction des demandeurs d'emploi par l'accompagnement et les services que nous leur proposons, en lien avec les besoins des entreprises. Là est attendu Pôle emploi : c'est notre métier. »* Nous sommes bien d'accord ! C'est notre métier : mais avec quels moyens ?

Mois après mois, vous refusez que nous fassions un point sur ce sujet en CE. Un point avec des données chiffrées.

Nous souhaitons donc vous exposer un cas concret : le cas d'un agent à temps partiel, référent d'environ 370 DE en portefeuille Guidé. Depuis janvier 2017, ce conseiller a en moyenne 8 plages de GPF par mois, soit 4 jours de GPF. 4 jours pour prendre connaissance des demandes reçues, chercher les réponses, les communiquer, les expliquer, et le cas échéant recevoir ces DE en entretien, la plupart du temps pour du CEP. Quand ce conseiller accompagne un DE et lui propose les prestations adéquates, cela porte ses fruits. Mais il doit faire des choix. Car aujourd'hui, prendre le temps d'accompagner un DE se fait toujours au détriment de l'accompagnement de tant d'autres. En effet, avec les moyens qui nous sont octroyés, nous ne pouvons même pas accompagner tous ceux qui nous en font la demande. Alors croyez-vous sincèrement que ce conseiller puisse faire de la proactivité et proposer ces prestations à l'ensemble de ses DE en portefeuille, alors qu'il n'a même pas le temps de faire des Mises en Relation, ce qui devrait être au cœur de son métier ? La réponse est non.

En agence, nous entendons souvent les managers dire qu'il suffit de passer un coup de fil pour proposer telle ou telle prestation. Si l'on connaît déjà la personne et sa situation, pourquoi pas... mais encore faudrait-il en avoir le temps ! Car même ce temps d'entretien téléphonique est souvent impossible à caser dans un planning surchargé. Entre prendre du temps pour proposer une prestation non sollicitée et pas toujours adaptée et prendre du temps pour répondre à la demande expresse d'un DE, au SNU nous ferons toujours le choix de répondre à la demande, peu importe la pression de l'établissement sur les tableaux de bord.

Dans votre mail, vous parlez de prestations que nous aurions demandées et qu'il s'agirait donc de remplir au maximum. Qui est ce « nous » ? Qui est ce « nous » qui aurait demandé la suppression des prestations Stratégie de Recherche d'Emploi et Mobilisation Vers l'Emploi au profit d'Activ'Emploi ? Cet Activ'Emploi que vous présentez comme un moyen d'« optimiser les portefeuilles de vos agences ». Mais en quoi l'Activ'Emploi enlève-t-il la charge de travail liée aux mails.net et aux demandes de rendez-vous des DE qui bénéficient de cette prestation ou qui en ont bénéficié ?

Vous parlez de l'AIJ et du Global. Dans l'agence de ce conseiller, les portefeuilles Renforcés et AIJ sont saturés. Ce conseiller ne peut pas orienter un DE vers l'accompagnement renforcé et il ne peut proposer l'AIJ que sur liste d'attente. Quant au Global, il est vraiment temps que nous abordions ce point en CE. Savez-vous que sur le bassin du Mans les conseillers ne peuvent pas prescrire cet accompagnement pour les personnes célibataires sans enfants ? Et rien n'est dit dans votre mail des accompagnement hors Pôle emploi que nous sommes également tenus de prescrire. Dans la Sarthe, les conseillers ont la chance de pouvoir proposer des prestations d'accompagnement de qualité aux bénéficiaires du RSA, financées par le Conseil Départemental. Mais ces prescriptions et leur suivi sont très chronophages. Cela, vous n'en tenez pas compte. Mais pour ce conseiller et ses 4 journées de GPF mensuelles, cela compte, croyez-nous !

Que vous n'ayez pas la main sur la baisse constante de nos effectifs alors que la charge de travail ne cesse de croître, c'est une chose, mais que vous fassiez porter la responsabilité de l'avenir de Pôle emploi sur des agents déjà au bout du rouleau, est insupportable.

Enfin, nous vous rappelons l'existence de plusieurs chartes concernant le bon usage de la messagerie. L'utilisation de l'indicateur « Importance : haute », que vous avez utilisé pour ce courriel, est en effet inapproprié pour un message qui n'apporte rien de nouveau aux agents et qui sera perçu au mieux comme un irritant de plus, au pire comme du harcèlement, confère l'Actu DR du 16 octobre, dans lequel vous réitérez vos propos par un copier/coller pur et simple, courriel Actu DR lui aussi estampillé de l'indicateur de haute importance.

Une déclaration faisant référence à une situation de travail particulière, à savoir un agent, son temps de travail, son portefeuille et son agence, n'est pas habituelle au sein de cette instance, mais nous voulions par-là vous faire comprendre que derrière des chiffres il y a des agents et que chaque agent a pu se sentir personnellement meurtri par un discours global et culpabilisant.