



**Déclaration du SNU Pôle emploi TEFI FSU
lors du Comité d'Établissement Pays de la Loire du 24 mai 2019**

Concernant l'agence de Saint-Herblain, nous dénonçons la posture de l'établissement, arcbutée sur la certitude d'un sureffectif basé sur Opéra, outil opaque et visiblement totalement déconnecté du terrain. La seule « solution » apportée par l'établissement réside dans ADD, qui n'est qu'une énième réorganisation sans moyens supplémentaires. Les agents de Saint-Herblain se sentent réellement méprisés et laissés pour compte. Comment pourrait-il en être autrement quand leur mouvement de grève est dénigré en public à plusieurs reprises par une Direction qui laisse sciemment pourrir la situation ?

A ce jour, le SNU attend les résultats de l'enquête CHSCT et les préconisations qui en découleront. Nous restons vigilants sur le déroulement de cette enquête.

Attention, l'arbre Saint-Herblain ne doit pas cacher la forêt Pays de Loire, qui brûle, elle aussi : les collectifs craquent les uns après les autres. En effet, sans minimiser la situation dramatique de Saint-Herblain, les alertes remontent de partout. Toutes les agences sont concernées par la surcharge de travail et notamment des portefeuilles démesurés.

Alors même que vous nous indiquiez que les résultats opérationnels étaient à la cible en 2018, on constate un changement de ton ces 15 derniers jours au travers d'injonctions déconnectées de la réalité des agents. Lors des séminaires et des réunions de service, vous mettez notamment une forte pression sur le remplissage des portefeuilles « global » et « AIJ » et la mise en œuvre des PEC.

A titre d'exemple, lors du séminaire « guidé », vous avez indiqué que la taille moyenne des portefeuilles de cette modalité était de 237 DE. C'est faux : un conseiller « guidé » à temps plein est en réalité référent de plus de 600 DE ! Comment dans ces conditions voulez-vous que ces conseillers puissent se saisir des opportunités PEC et effectuent des diagnostics pertinents pour proposer les accompagnements intensifs ?

Par ailleurs, le fait d'avoir demandé des financements d'effectifs via le FSE est certes une bonne chose, mais, comme pour la prestation Activ'Emploi, les prévisions de prescription AIJ étaient beaucoup trop ambitieuses. Les critères d'orientation officiels ne sont visiblement pas les mêmes que ceux retenus par les agences, ce qui peut expliquer en partie l'écart entre la prévision et le réalisé.

Concernant l'accompagnement « global », la pression sur le remplissage des portefeuilles est assez mal venue auprès de conseillers déjà en grande fragilité. Ils sont isolés dans leur mission alors que la charge émotionnelle induite par ce type d'accompagnement est très forte. Il faudrait vous poser la question des raisons qui expliquent le déficit de candidatures sur ces postes. Le SNU demande que les conseillers de la modalité « global » puissent travailler à minima en binôme.

Toutes ces pressions de votre part, dans un contexte où les conditions de travail se sont nettement dégradées, est totalement contre-productive. Elles engendreront des indicateurs QVT à la baisse, une fracture entre les équipes et leurs ELD, une rupture de la confiance. Les risques psycho-sociaux sont d'autant plus forts que les conseillers qui ont à cœur de bien faire leur métier se retrouvent dans une impasse, pris entre les injonctions des diverses strates de leur hiérarchie et la réalité des demandeurs d'emploi.

Vous admettez vous-même dans le point présent à l'ordre du jour portant sur l'intelligence artificielle que les mails.net traités ont doublé en un an, passant de 17,6 millions en 2017 à 33,7 millions en 2018. C'est dans ce contexte d'explosion des flux entrants que, depuis un an, mois après mois, le SNU demande qu'un point sur l'accompagnement soit mis à l'ordre du jour du CE. Or cette demande est restée lettre morte. Le SNU exige donc d'avoir un point détaillé sur la charge réelle des CDDE. Et il n'est pas question de nous présenter des chiffres calculés sur des moyennes incluant des portefeuilles fantômes, ou des chiffres n'incluant pas les DE dits « rattachés » aux portefeuilles, qui sollicitent tout autant leur conseiller, notamment par voie de mail. En effet, ceux-ci figurent dans les tableaux de pilotage, comme par exemple le tableau régional des DE « à recevoir pour démarrer l'accompagnement » ou l'alerte AUDE Pilotage « Individus avec ORE à contractualiser », ils impactent donc la charge de travail et la charge mentale de chaque conseiller.

Le SNU exige une réelle prise en compte des conditions de travail des tous les agents dans tous les sites et tous les services. Nous demandons donc un CE extraordinaire sur la charge de travail, avec des données fiables et correspondant à la réalité du terrain.