

## ECONOMIE... ECONOMIE...

### Sur le dos des privés d'emploi et des agents de Pôle Emploi

Monsieur le Président,

**La CGT Pôle Emploi avait dénoncé la Convention Tripartite Etat – UNEDIC - Pôle Emploi 2019-2022 puisqu'elle s'inscrivait dans la continuité des conventions précédentes et des politiques publiques - menées depuis plus de 30 ans - de casse des services publics et de la Protection sociale.** Cette convention n'a qu'un seul leitmotiv : une économie budgétaire sur le dos des privés d'emploi et des agents de Pôle Emploi. La présentation de votre situation économique et financière le démontre.

**Sur le dos des privés d'emploi, puisque le gouvernement maintient sa volonté d'imposer par décret de nouvelles règles d'indemnisation des chômeurs qui réduiront drastiquement, encore et encore, les droits des allocataires.** Avec cette convention tripartite, l'Etat a augmenté de manière autoritaire la contribution de l'UNEDIC au financement de Pôle emploi et entend baisser, dans le même temps, sa subvention à Pôle emploi de 300 millions d'€ entre 2019 et 2022 traduisant ainsi son désengagement du Service Public de l'Emploi.

**Sur le dos des agents de Pôle Emploi, puisque le gouvernement refuse de contribuer à l'augmentation des effectifs - en CDI - de Pôle Emploi, préférant renforcer la précarité du personnel en n'allouant que des moyens en CDD.** Mais il s'agit bien d'un des objectifs de la Convention Tripartite puisque **ce projet se caractérise par le développement du tout numérique et de l'Intelligence Artificielle**, qui entend généraliser le traitement de masse lors de l'inscription des travailleurs privés d'emploi, accentuer les contrôles contre les chômeurs, renforcer l'individualisation de nos activités, accroître la privatisation de nos missions dans un contexte d'évolutions partenariales et de menaces de régionalisation.

L'Intelligence Artificielle associée à Profil Compétences et Mon Assistant Personnel s'impose tant aux demandeurs d'emploi qu'aux entreprises mais aussi aux Conseillers en charge de les accompagner. **Les propositions d'Actions ou les réponses de l'IA (expérimentation CVM) en lieu et place des conseillers peuvent devenir demain des obligations et nous font craindre qu'à terme la machine remplace l'humain. Le développement du Numérique dans notre mission d'accompagnement renforce la mise à distance des travailleurs privés d'emploi avec nos services en agence.**

Depuis 2 ans la direction déploie des expérimentations diverses mettant en place de l'intelligence artificielle pouvant se substituer à des actes métiers des personnels. Une nouvelle fois, lors de ce CSE, la présentation de « Contact Via Messages » et « Recommandations Personnalisées » sont bien des déclinaisons de cette intelligence artificielle prônée par la direction. Le risque pour nos métiers et pour les usagers est clairement identifié. Pour encadrer ces expérimentations, ou plutôt pour se donner bonne conscience, **la direction a mis en place une charte, et un comité d'éthique avec des personnalités extérieures et des représentants de Pôle emploi. La CGT Pôle Emploi a refusé que des élus du CSEC intègrent ce comité: nous refusons que des élus, quels qu'ils soient, servent de caution aux projets de la direction.**

**Après 3 ans de déploiement de cette convention tripartite, quel est le résultat ? Au-delà de la dégradation du service rendu à nos usagers, nous pouvons également constater aujourd'hui une demande croissante d'agents souhaitant quitter Pôle Emploi.**

**Il y a bien sur les ruptures conventionnelles, dont vous avez fait la promotion, en « suscitant » probablement des vocations, même si aujourd'hui encore vous le démentez.**

**Mais nous sommes aussi de plus en plus sollicités pour des demandes de congé sans solde, ou des demandes de congé pour convenance personnelle.** Au-delà des situations individuelles, des projets qui sont construits, et sûrement des impacts de cette crise sanitaire depuis un an et demi, ce qui nous est évoqué aussi, **c'est la volonté de quitter Pôle Emploi, car « aujourd'hui, on ne se reconnaît plus dans les missions que nous exerçons » et la « pression déshumanisante que nous subissons au quotidien en contradiction avec la qualité du service à rendre à nos usagers ».**

Ce constat est inquiétant, même s'il ne nous surprend pas. Alors qu'aujourd'hui, a lieu une négociation nationale sur un nouvel accord Qualité de Vie au Travail, nous ne pouvons que constater la conception différente que nous avons de l'amélioration de la QVT. **Alors que la seule réponse de la direction sur le dernier accord, a été le télétravail et la mise en place des fiches de signalement interne, la Direction Générale définit l'amélioration de la QVT, en portant la responsabilité sur l'individu, en lien avec les comportements de chacun (exemplarité, bienveillance, bienséance).** Pour la direction, l'amélioration de la QVT c'est améliorer les relations de travail en créant les conditions de relations de travail respectueuses et constructives, favoriser la reconnaissance au travail, traiter les situations relationnelles difficiles et travailler sur les représentations réciproques managers / représentants du personnel ! **Pour la CGT, améliorer la QVT, c'est déjà considérer que l'amélioration des conditions de travail est une condition préalable et nécessaire à celle-ci.**

**La direction évoque toujours la reconnaissance au travail. Mais c'est bien la reconnaissance du travail dont nous avons besoin.** Au-delà de la reconnaissance de la qualité du travail par le manager, portée par la direction, la reconnaissance du travail doit être aussi la reconnaissance par ses « pairs », nos collègues de travail, mais aussi la reconnaissance par les usagers. Pour la CGT Pôle Emploi, la qualité du service rendu aux usagers et l'amélioration des conditions de travail des agents sont bien en lien pour la reconnaissance du travail. **Il est essentiel qu'en tant que service public, l'amélioration de la qualité de vie au travail soit une démarche qui regroupe toutes les actions permettant de combiner qualité des conditions de vie et de travail des agents et qualité du service public.** Le service au public est un facteur important d'implication des agents, de la construction de leur identité professionnelle et du sens qu'ils peuvent donner à leur travail quotidien, y compris dans des contextes difficiles de travail. Cette possibilité de donner du sens à son travail est donc aussi un facteur de santé pour les agents. Une démarche QVT doit donc s'appuyer sur la recherche d'amélioration dans les processus de travail avec comme objectif également de mieux servir le public. **Le fait de porter à égalité les objectifs d'amélioration des conditions de travail et d'amélioration du service public est donc un atout pour conforter ce besoin de sens dans le travail.**

**La qualité du travail, c'est aussi recréer les collectifs de travail. Et sur ce dernier point, ce sont bien les projets portés par la direction qui ont contribué à l'explosion des collectifs de travail !** Avec l'accord QVT, la direction veut redonner la place à l'expression des collectifs. Mais auparavant, cette expression n'était pas à construire, elle se faisait de façon naturelle entre agents, en réunions d'équipe, en réunions de site. Nous n'allons pas ici revenir sur les lois Auroux, nous tenons à rappeler la nécessité du droit d'expression individuel et collectif, formel et informel. Le droit

d'expression dans les temps formels, comme les réunions par exemple, doit être garanti. Nous devons aussi garantir que les éléments portés par les agents ne puissent pas leur porter préjudice. Nous pouvons aujourd'hui constater la volonté de la direction de mettre sous silence le droit d'expression des agents Pôle Emploi.

**Evidemment, en vous évoquant cette négociation en cours, nous ne vous demandons pas d'y répondre, mais cela nous permet d'introduire les problématiques suivantes, qui sont en lien avec cette perte de sens au travail et qui s'inscrivent dans les projets portés encore aujourd'hui par la direction :**

- **Le recours massif aux CDD :**

Nous ne pouvons que constater la difficulté dans lesquelles se trouvent aujourd'hui les sites. Sur certains d'entre eux, ce sont 30% du personnel qui est aujourd'hui en contrat précaire. Se posent donc nécessairement les questions de tutorat, de formation, de services rendus aux usagers. Et il ne s'agit en aucun cas de faire porter la responsabilité sur nos collègues en CDD. Pour certains sites, des agents en CDI s'en vont et ce sont des CDD qui les remplacent, sans aucune diffusion de poste.

Quant à la présentation nécessaire des renforts CDD, comment expliquez-vous qu'aucune présentation n'a été effectuée en CSE? C'est en tant que CLI que nous connaissons la répartition de ces renforts sur les sites en lien avec la distribution des portables, et en aucun cas en instances où nous avons disposé d'une information liminaire mais en aucun cas exhaustive.

Nous le disons encore une fois : la précarisation de nos effectifs ne renforce que la précarisation de nos services rendus aux usagers. **Alors que le ministre du travail annonce un énième plan à destination des DELD pour la proposition de formation, avez-vous conscience que les conseillers emploi sont actuellement sous pression pour des revues de portefeuille au quotidien, pour des priorités qui évoluent d'un jour à l'autre (nouveau suivi, AIJ, TH) ? Et la Direction Générale lance un challenge pour « mettre en visibilité les meilleurs projets de remobilisation des demandeurs d'emploi durablement éloignés de l'emploi » et « les agences qui bénéficieront d'un financement seront celles qui portent les projets à plus fort potentiel en termes d'accélération et de retour à l'emploi dans une logique de parcours. »**

- **Le déploiement du CRI :**

Là aussi, au sein de cette instance, nous avons porté les inquiétudes. C'est en ce sens que nous avons porté une résolution en CSE, en lien avec la CSSCT et, malgré la légitimité des alertes, elle n'a pas été validée majoritairement.

Mais, encore aujourd'hui, nous ne pouvons que vous alerter :

- sur les sites dont la taille des portefeuilles serait supérieure à la moyenne calculée au niveau de la région.
- sur les sites dont l'effectif GDD est égal ou inférieur à 4.
- sur les sites où les heures supplémentaires sont déjà fortement sollicitées.

Nous n'avons à ce jour aucun retour, par la direction, sur les déploiements sur les sites par la direction, sur les paliers de déploiement décidés. Nous ne pouvons que nous inquiéter sur l'impact sur les conditions de travail, les risques de casse supplémentaire de collectifs et nous dénonçons le défaut de transparence de la direction.

**Alors que le gouvernement maintient sa volonté de nous imposer par décret sa réforme de l'assurance-chômage, avez-vous conscience que les conseillers GDD sont**

## **actuellement sous pression et que les inquiétudes sont importantes avec la mise en œuvre de la réforme de la NCAC ?**

Nous sommes en droit de nous inquiéter sur les problématiques de formation (agents formés en juin sur une réglementation caduque, RM non encore formés, des collègues chargés de déployer l'information après 2 jours de formation) mais aussi sur la mise en conformité du système informatique en décalage avec la date d'application des modifications.

- **Le Télétravail :**

Sur ce point, nous avons fortement fait campagne contre l'expérimentation. Nous ne sommes pas défavorables au télétravail sous condition que celui-ci soit cadré afin que les droits des agents et le service aux usagers y soient garantis. **Cette expérimentation est tout le contraire d'un accord cadré. Nous espérons qu'aucun site ou service n'y sera volontaire et nous attendons une nouvelle fois une présentation loyale des consultations qui auront été effectuées sur les sites et services. Nous sommes en droit de nous interroger sur les conditions de scrutin et nous avons communiqué en ce sens auprès des agents Mais la direction peut-elle nous assurer de la « sincérité du scrutin » dans un processus réellement démocratique ? Consultation sur un pré-projet ? Réponse du vote au directeur du site ou service ? Sollicitation des absents ?**

- **Prévention, procédure disciplinaire et sécurité sur les sites :**

Une nouvelle fois, vous connaissez notre position sur les fiches de signalement et les procédures disciplinaires. Nous préférons que la direction agisse en prévention et non pas uniquement en répression. Mais c'est tout l'inverse !

Aujourd'hui, le détournement de finalités est utilisé. **Vous croyez qu'une information sur une nouvelle instruction en 5 minutes en réunion de service en décembre 2020 suffit comme mesure de prévention.**

Il en est de même sur les mesures de sureté que la direction souhaite mettre en place en lien avec le drame de Valence. Une nouvelle fois, la réponse toute sécuritaire n'est pas acceptable. **Comment refuser de travailler sur l'arbre des causes pour mieux comprendre les situations de tensions et ainsi agir en prévention ?**

**Monsieur le Président, la liste pourrait être encore longue.**

**Vous le constatez, Monsieur le Président, nous n'avons pas la même vision et la même conception de la qualité de vie au travail, puisque pour la CGT, les priorités sont bien l'amélioration des conditions de travail des agents de Pôle Emploi et l'amélioration du service rendu à nos usagers. Les projets que vous nous présentez aujourd'hui encore ne répondent pas à ces objectifs, il s'agit simplement pour vous de continuer à déployer ces projets néfastes qui contribuent à la déshumanisation et à la casse de notre service public de l'emploi.**