



CCE du 25 septembre 2015 - Déclaration de la CGT

Feuille de route 2016 :
**Casse des qualifications, des missions et
des conditions de travail des personnels**

Le CCE était consulté ce 25 septembre 2015 sur la Feuille de route 2016 de Pôle emploi qui est une déclinaison du Plan Stratégique 2015-2018 pris en application de la Convention tripartite État-UNEDIC-Pôle emploi signée le 18 décembre 2014.

La CGT Pôle emploi a prononcé au CCE la déclaration suivante :

« Pour la direction générale de Pôle emploi les **choix dictés par l'obsession des économies budgétaires** conduisent à l'abandon de l'objectif de répondre à tous les privés d'emploi qui ont besoin du service public de l'emploi. Pôle emploi n'accompagnera plus les demandeurs d'emploi qui seront considérés comme étant les moins éloignés de l'emploi. Ils seront orientés vers des Opérateurs privés de placement (OPP): ce choix privilégie l'intervention du secteur marchand financé par des fonds publics et confirme le renoncement à faire du service public l'outil de réponse aux besoins économiques et sociaux de l'ensemble des citoyens.

Dans le prolongement de cet objectif, la *Feuille de route 2016* poursuit la réduction de ce que la direction générale appelle « *l'accueil subi* » des usagers de Pôle emploi :

Au nom de la recherche d'une prétendue simplification le Nouveau Parcours des Demandeurs d'Emploi (NPDE) casse les qualifications liées à la gestion des droits à indemnisation du chômage. La casse des qualifications de l'ensemble des personnels accompagne la casse des missions de Pôle emploi;

L'accès aux locaux de Pôle emploi dans l'après-midi est impossible pour les chômeurs qui n'auront pas obtenu un rendez-vous pour être reçus par un agent, ou s'ils veulent utiliser les équipements en « libre-accès »: ces dispositions portent atteinte au droit pour les usagers à accéder aux services de Pôle emploi.

Ces restrictions se combinent avec le renvoi des privés d'emploi vers l'auto délivrance des services, le développement du *100% Web* comme mode privilégié de relations avec Pôle emploi, l'utilisation contingentée des services informatiques en libre accès, l'inscription à distance, le dépôt et le traitement des demandes d'allocations informatisés, la mise en place de services de messageries électroniques, qui sont autant d'activités destinées à se substituer à la réception des usagers par les personnels de Pôle emploi.

L'offre de service numérique et l'Emploi Store conduisent à déshumaniser les relations conseillers / demandeurs en proposant des ateliers en ligne dès cette année. Plus d'échange, de dialogue en face à face, juste de la communication dématérialisée.

Le pilotage par les résultats est destiné à construire les modèles permettant de comparer les performances obtenues entre sites et entre services. Il conduira nécessairement à une évaluation individuelle. Les différentes réformes en cours visent à modifier profondément l'organisation du travail au sein de Pôle emploi, organisation basée jusqu'ici sur la notion de collectif de travail impliquant une nécessaire solidarité et responsabilité collective entre tous les acteurs de Pôle emploi.

À la place on substitue une politique de résultats et de performances individuelles générant une mise en concurrence public/privé et entre les agences Pôle emploi et de fait entre les agents de Pôle emploi. Cette nouvelle logique s'appuie sur l'introduction de méthodes de travail néolibérales telles que le *lean management* et le *fordisme* dont on a pu mesurer depuis des années les effets néfastes en termes de psychologie du travail.

L'accompagnement par Pôle emploi des *transitions professionnelles* se résume à préparer le demandeur à des métiers en tension qui sont généralement des postes à temps partiels et/ou précaires (aide à la personne, restauration rapide, commerce ...), sans mise en place des moyens et des structures nécessaires à la mise en place d'une réelle offre de service d'orientation professionnelle.

La mise en place - dès le 1er octobre dans certaines régions - du renforcement du contrôle des chômeurs vise à faire porter la responsabilité d'un niveau de chômage particulièrement élevé **sur les chômeurs eux-mêmes** considérés soit comme des « décrocheurs » soit comme des fraudeurs. Faute de faire reculer le chômage, les politiques publiques désignent les chômeurs comme étant responsables de leur situation.

En fait, les politiques d'austérité et les visées comptables de réduction de la dépense publique et des comptes sociaux sont le prétexte à une régression drastique de l'intervention publique et de la protection sociale.

L'insuffisance de moyens accordés à Pôle emploi pour rendre convenablement le service public, la volonté de réduire les interventions du service public lui-même au profit de transferts vers le secteur marchand, une définition rabougrie des missions et des services proposés aux usagers de Pôle emploi, qu'il s'agisse des privés d'emploi ou des entreprises: ces caractéristiques font de la *Feuille de route 2016* présentée aujourd'hui au CCE un projet dangereux pour les usagers, pour les missions et pour les personnels de Pôle emploi ».

Dans ces conditions, la CGT Pôle emploi a voté contre cette feuille de route au CCE du 25 septembre 2015.

Paris, le 25 septembre 2015

xOx

Votes

Pour: CGC

Contre: CGT, SNU, CFTC, SUD,

Abstention.: CFDT, SNAP –

(FO n'a pas participé à ce vote)