

CASSE DES SERVICES PUBLICS

**A PÔLE EMPLOI, COMME AILLEURS,
NOUS SOMMES CONCERNES !!!**

Toutes les politiques publiques menées depuis ces dernières années ont des conséquences néfastes pour les agents et les usagers. Fermeture des accueils physiques (NPDE à Pôle Emploi), dématérialisation à outrance et imposée à tous, baisse de la qualité des services rendus (externalisation des AE générant des anomalies, entre autres), dégradation des conditions de travail (charge de travail en augmentation, notamment les mail.net), baisse des effectifs (trajectoire GDD, 297 ETP supprimés à Pôle Emploi en 2018), stigmatisation des chômeurs (renforcement du CRE, sans embauche supplémentaire).

Un service public qui n'accueille pas le public est un service public voué à disparaître...

Depuis la mise en place de NPDE :

- Fermeture des agences l'après-midi,
- Inscription des DE exclusivement par internet,
- Suppression des ARC placement,
- DE invités à utiliser prioritairement mail.net,
- Transmission des documents des DE exclusivement via leur espace personnel,
- L'AZLA qui était, avant NPDE, animée par des conseillers est désormais tenue par des services civiques. Leur nombre va doubler sur tous les sites,
- Suppression progressive de tous les ARC indemnisation (avec la généralisation à venir des lignes directes indemnisation).

Un service public se doit d'être ouvert à tous et les demandeurs d'emploi sont en droit d'être reçus, à leur demande, pour bénéficier d'un conseil ou obtenir des informations sur leur dossier.

- Si les agents ne reçoivent plus sur le flux,
- Si les accueils des agences sont désertés (ce qui arrivera puisque l'on renvoie systématiquement les DE vers le mail.net, le 3949 et bientôt les lignes directes indemnisation),
- Si l'automatisation et l'externalisation continuent à s'intensifier...

Qu'est-ce qui empêchera la Direction de réduire encore plus l'amplitude d'ouverture des agences ? **Ne serons-nous pas « trop nombreux » pour gérer la charge de travail visible ?**



Conditions de travail

La dégradation des conditions de travail à Pôle Emploi s'accélère :

- La dématérialisation à outrance dégrade la qualité de la relation avec les demandeurs d'emploi,
- La multiplication des dispositifs d'évaluations (EPA, ESA, observations de la relation de service) contribue à tendre les relations managériales et placent les agents dans une remise en question permanente qui aggrave les risques psychosociaux,
- L'individualisation du travail n'est plus tenable. Ex : les mail.net des conseillers ne sont pas traités en leur absence, même de longue durée. La charge de travail se reporte à leur retour,
- Le manque d'effectifs dans tous les services (GDD, RH, placement...) a des conséquences néfastes sur les conditions de travail et la santé des agents.

Les agents de Pôle Emploi sont en droit d'exiger des effectifs suffisants pour garantir une charge de travail collective et non individuelle et des conditions de travail décentes permettant de rendre un service de qualité aux usagers.



Action Publique 2022

Au menu : libéralisation, casse des services publics, suppressions de postes

Selon le gouvernement lui-même, le projet Action Publique 2022 « met en jeu notre modèle social ». Le Comité CAP 2022 qui a partagé les diagnostics avec les ministres et identifié les premières pistes de réformes structurantes est composé principalement de personnalités issues du monde économique et de think tank ultra libéraux. Tout laisse à craindre que l'unique résultat attendu se résume à l'objectif affiché : « accompagner la baisse de la dépense publique ».

Ce projet vise à intensifier le développement du numérique dans l'ensemble des services publics, à accompagner les 120 000 suppressions d'emploi dans la fonction publique, à intégrer la rémunération des agents publics au mérite, à supprimer les chevauchements de compétences et à identifier les missions de service public pouvant être transférées au secteur privé, voire, être tout simplement abandonnées.

Pôle Emploi sera nécessairement concerné par ce projet. En 2018 la loi de Finance prévoit une baisse d'effectif de 297 ETP, combien de suppressions d'emplois d'ici 2022 ?

Le transfert au secteur privé ou l'abandon de missions de service public ne peut que nous questionner : que deviendra le métier de conseiller quand l'ensemble des échanges avec les demandeurs d'emploi seront dématérialisés et que toutes les applications et autres algorithmes testés par Pôle Emploi (Profil des compétences, Mon Assistant Personnel, Mon Potentiel Professionnel...) seront accessibles aux opérateurs privés grâce au Big Data ? Aura-t-on toujours besoin d'un service public de l'emploi ou cette mission sera-t-elle déléguée au secteur privé, voire, abandonnée ?



Agents de Pôle Emploi nous sommes aussi usagers des services publics

Education, Hôpital, Transport, Energie, Finances... Tous les services publics sont en danger. Les conditions de travail se détériorent partout.

La raison d'être du service public est la satisfaction de l'intérêt général, la promotion des biens communs, le développement humain durable et la recherche du progrès social. Il est garant de la cohésion sociale, de l'amélioration des conditions de vie et d'intégration des populations.

C'EST TOUS ENSEMBLE QU'IL FAUT LUTTER

Régionalisation

Plusieurs Conseils Régionaux ont déjà montré leur intérêt pour la délégation de service public sur la compétence emploi rendue possible depuis la loi NOTRe de 2015.

Les intentions de la région Pays de la Loire ne sont pas connues pour le moment. Pour autant, elle a présenté fin mars son « Plan de bataille pour l'emploi » :

Sur le volet entreprise, la région va expérimenter le référent unique. L'objectif est d'accompagner les TPE-PME dans leur politique RH, de développer de nouvelles méthodes de recrutement et de trouver des réponses rapides aux besoins immédiats des entreprises. Le dispositif « Pays de la Loire Conseil » expérimentera une offre pilote qui testera des outils de recrutements digitaux (Linkedin, Facebook ou le Bon Coin).

Cette offre de service sera-t-elle articulée avec l'expérimentation TPE-PME des équipes CDE et l'offre de service entreprise de Pôle Emploi ? Rien n'est moins sûr.... La Région ne mentionne pas Pôle Emploi dans sa présentation.

Si ces 2 offres, émanant de services publics, sont en doublon, laquelle sera maintenue ? (voir encart AP 2022)

