



Le 5 août 2016

## **NE CEDONS PAS A L'INDIVIDUALISATION**

Malgré la période estivale, la pression quotidienne ne redescend pas. Le plan 500 000 vient s'ajouter à notre activité. L'objectif ? Faire chuter coûte que coûte les chiffres du chômage (cat. A) et ainsi inverser la courbe avant la prochaine échéance électorale. La pression est donc mise sur Pôle Emploi et sur son personnel. Comment ? Par une organisation, en local, éprouvante et approximative en terme d'efficacité : prescriptions à la hâte, désignation des référents sans réelle concertation, création d'ateliers « spécifiques » etc. A cela s'ajoutent la « campagne » sur les formations AFPA, la « campagne » BRSA en lien avec les conseillers-entreprise. Tout est prétexte pour assigner des objectifs individuels et pour répondre à une seule logique : le chiffre !

Ne nous trompons pas et ne nous faisons aucune illusion dans le discours que peut tenir le management : on nous fait croire que nous avons toutes les marges de manœuvre pour gérer notre travail (PTF demandeurs ou offres/entreprises) et que nous valorisons notre travail dès lors que nous répondons aux consignes de tant ou tant d'entrées en formation, tant ou tant de prescriptions de prestations, tant ou tant de BRSA entrés en CUI.

Ne culpabilisons pas quand tel ou tel ICT n'est pas atteint, quand on compare nos résultats avec tel ou tel site, tel ou tel territoire, telle ou telle région. La performance comparée (principe inepte de comparer ce qui n'est pas comparable) ne sert en rien la qualité du service à rendre à nos usagers ni ne valorise notre travail au quotidien.

**Une révolution numérique qui isole.** La fermeture des sites les après-midi, l'inscription en ligne, l'utilisation massive de l'outil ESCALADE et l'augmentation des mails.net illustrent bien une révolution numérique qui tend à déshumaniser les rapports entre l'utilisateur et l'institution. Pour autant, cette révolution ne rend pas notre travail plus sécurisant (l'ultrapersonnalisation des courriers, avec l'outil mail.net, sème la confusion chez l'utilisateur qui ne reconnaît plus Pôle Emploi mais son conseiller référent comme responsable de son dossier). Elle responsabilise outrancièrement l'agent face à son portefeuille (entreprises, offres ou DE), elle l'isole dans sa manière de travailler (d'où sentiment possible de culpabilité : pourquoi je n'y arrive pas, pourquoi j'en ai deux fois plus que lui...). Elle éloigne plus qu'elle ne rapproche : la communication de proximité est de plus en plus numérique (appropriation par la pédagogie inversée, moins de réunions de service, moins d'échanges collectifs...). **NE CEDONS PAS A L'INDIVIDUALISATION NI A L'AUTORESPONSABILISATION.**

**Demandons « pourquoi » plutôt que « comment ».** Privilégions le fond plutôt que la forme dans nos interpellations.  
« Pourquoi doit-on remplir à cadence industrielle, les prestations ? »  
« Pourquoi doit-on privilégier un public plutôt qu'un autre sur un contrat aidé ? »  
« Pourquoi la prescription prévaut-elle au conseil ? »  
Etc.

**CONTINUONS A DONNER UN SENS A NOTRE TRAVAIL !**

**Vous souhaitez recevoir nos communications, échanger avec nous :**

**[syndicat.cll-bfc@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.cll-bfc@pole-emploi.fr)**