



VIRAGE NUMÉRIQUE ET TÉLÉTRAVAIL MADE IN POLE EMPLOI

Demain tous en télétravail, après-demain tous sans travail ?

La crise sanitaire accélère la transformation numérique de pôle Emploi et par la même occasion, contraint la quasi-totalité du personnel à être en situation dite « exceptionnelle » de télétravail, bouleversant une organisation du travail déjà en perpétuelle chamboulement ! C'est ainsi que de nombreux conseillers se voient transformés en « téléconseillers ».

Cette crise conforte une direction opportuniste dans ses choix d'investissement dans du matériel qui a permis au personnel, depuis le premier confinement, de travailler chez lui en protégeant sa santé. Certes, certes... mais cela permet également à la direction d'optimiser flexibilité et agilité dans l'organisation du travail. N'oublions pas que dès le 8 avril 2019, la direction communiquait sur le déploiement de « UN agent UN portable » pour « *s'adapter aux nouveaux usages de travail(?) et proposer aux DE et aux entreprises une relation qui s'appuie sur toujours plus de services et de flexibilité (!)* »* La direction veut un retour sur investissement.

Oui, la crise sanitaire favorise le déploiement sauvage du télétravail dit « exceptionnel ». Et à nous de nous adapter avec les moyens du bord sans réelle organisation, utilisant même nos téléphones ou autre équipement personnel. Parfois avec un engouement naïf qui, à l'évidence, conforte l'idée qu'on travaillerait mieux chez soi (avec pour récompense, une petite compensation de 10 euros sur la fiche de salaire du mois). Le mal-être au sein de Pôle Emploi est, dès lors, avéré. La détérioration des conditions de vie au travail, la désorganisation permanente du travail n'y sont certainement pas étrangères. La direction ne peut ignorer la situation et y gagne sur de nombreux plans : réduction des frais de fonctionnement, isolement de l'agent et casse des collectifs, accélération de la numérisation des services, optimisation du contrôle des activités. Tout permet d'envisager, à moyen terme, la fermeture de nombreux sites.

A Pôle Emploi comme dans d'autres services publics, encouragé par des organisations syndicales, le télétravail exceptionnel devrait devenir la « règle », la « norme ». Pensent-elles conquérir de nouveaux droits sociaux face à une nouvelle conception du travail ? Le télétravail est voué à remettre en cause les droits acquis (congés maladie, garde d'enfant malade...). Pis, les activités télétravaillables sont les plus fragiles car, dans l'imagination des managers, remplaçables par les algorithmes. Le secteur tertiaire est déjà impacté : la majorité des transactions financières est réalisée par des algorithmes ce qui a entraîné la destruction massive d'emplois dans le secteur bancaire. L'enfer est pavé de bonnes intentions.

Le ministère de la Transformation et de la Fonction Publique l'assure « *le télétravail n'est plus une question de moyen mais s'inscrit dans une bataille culturelle au niveau du management* »**. Pourtant, « *le télétravail est sujet à une absence de contrainte juridique. Aucun texte, nulle part, n'impose aux employeurs de mettre ses salariés en télétravail* »***. Cette obligation ne pourrait être imposée par les services du ministère du travail. Pôle Emploi a, pour sa part, répondu promptement aux préconisations voire injonctions de sa tutelle !

A l'image d'une France « ubérisée », rêve du pouvoir en place, Pôle Emploi ne serait plus qu'une plateforme numérique avec le minimum d'intervention humaine.

En marge de la crise sanitaire, qu'ont les agents à gagner à un déploiement accru du travail à distance ? Pour CLL, les personnels doivent vivre le télétravail comme une souplesse et non une contrainte. La sphère professionnelle ne doit pas interférer dans la sphère personnelle. Le télétravail ne doit pas être le prétexte pour Pôle Emploi à accélérer sa virtualisation. Son utilisation massive est un non-sens dans un service public !



Pôle Emploi, roi des algorithmes !

La direction déploie son plan stratégique à marche forcée, démultipliant les logiciels et autres algorithmes pour justifier les investissements plus que conséquents dans la digitalisation des services. Ce plan stratégique est bel et bien en phase avec les objectifs gouvernementaux : arriver à l'aboutissement ultime de la transformation de la Fonction Publique à l'horizon 2022.

Nul ne peut ignorer que la démultiplication, la superposition des outils numériques (MAP, mon PTF, PRDVL, Agenda, le JRE, Selfbot et prochainement Weplan), sans parler des dysfonctionnements récurrents liés à des imperfections et instabilités dans la mise à jour quasi permanente des logiciels, déstabilisent les conseillers, décrédibilisent leur travail, et contribuent à générer, au mieux le découragement, au pire l'épuisement professionnel.

Sur le champ de l'indemnisation, les agents GDD dépensent du temps et d'énergie à corriger les blocages et anomalies provoqués par l'algorithme en attendant que ce dernier les remplace. La simplification des règles d'assurance chômage (l'Etat a pris la main sur le RAC) favorisera la disparition de la compétence GDD : une assurance chômage forfaitaire et le tour est joué.

Loin d'être de simples outils de travail, ces derniers conditionnent les activités, contraignent les conseillers et les éloignent un peu plus chaque jour de leurs missions qui sont et qui restent celles d'informer, conseiller, accompagner les privés d'emplois et les employeurs.

Le constat est le même concernant les outils et services proposés aux usagers, ces derniers sont soumis parfois à une utilisation forcée et non souhaitée, parfois non adaptée, souvent inopportune par rapport à leurs attentes et leurs besoins. (JRE, CRE, ne sont pas des services mais bien des moyens de coercition, qui dépossèdent en plus le conseiller de ses compétences professionnelles premières (mais il est vrai que maintenant nous sommes « relation de service », et plus vraiment conseiller à l'emploi !!)

Un demandeur d'emploi qui utilise son espace personnel, n'aura pas forcément plus de chance d'accéder à un emploi qu'un autre qui ne l'utilise pas ou peu : à part contraindre, de manière assez discutable, l'utilisateur à balancer ses coordonnées personnelles sur la toile, la mise en ligne du CV n'a jamais rien démontré et si elle était obligatoire, elle le serait dès le script d'inscription. Pis, les actes de malveillance se multiplient tant en terme d'offres frauduleuses, de piratages d'espaces personnels (ceux des employeurs également) voire de harcèlements à l'encontre des usagers pour les contraindre à mobiliser leur CPF ! Tout cela avec un appel des plus mous à la prudence par la direction de pôle emploi.

La propension de la direction à convaincre tant les personnels que les usagers à s'embarquer dans la révolution numérique est une farce. La débauche d'enquêtes de satisfaction à tout-va sur le modèle subjectif et commercial de « êtes-vous satisfait peu ou pas de notre produit ? » ne prouve en aucun cas l'efficacité du retour à l'emploi par la dématérialisation des services ni ne démontre que l'utilisateur serait plus autonome. D'ailleurs, la cour des comptes dans son rapport annuel en février 2020 sur les services numériques de Pôle emploi précisait fort justement que : « l'approche que développe aujourd'hui l'opérateur comporte le risque de confondre autonomie dans l'usage du numérique et autonomie dans la recherche d'emploi**** ».

<http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/generic.jspz?type=inarticle&id=4913527>

<https://start.lesechos.fr/travailler-mieux/vie-entreprise/teletravail-dans-la-fonction-publique-il-y-a-encore-des-trous-dans-la-raquette-1303161>

https://www.francetvinfo.fr/sante/maladie/coronavirus/covid-19-pourquoi-le-teletravail-peine-t-il-a-s-imposer-malgre-les-consignes-du-gouvernement_4348361.html

https://www.ccomptes.fr/system/files/2020-02/20200225-04-Tomell-services-numeriques-Pole-emploi_0.pdf

Si, pour la direction, l'enjeu est de mettre la machine au cœur de l'organisation du travail et des relations avec l'utilisateur en lieu et place de l'humain, alors ne nous laissons pas faire et exigeons que l'humain soit vraiment au centre de nos missions. REVENONS A L'ESSENTIEL !

Accompagnons, prescrivons, rendons le service en fonction des attentes exprimées par les usagers.

Respectons leur choix en termes de moyen d'écoute et de réception.

Délivrons le service quand il est attendu

Refusons la logique comptable portée par le management

Restons des conseillers avant tout !

Le 11 mai 2021

Contactez-nous !
syndicat.cll@pole-emploi.fr

Vous pouvez également consulter notre site :
<https://www.cllemploi.fr/>

