

⇒ **Point d'étape sur la démarche d'accompagnement à la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle**

⇒ **Consultation sur l'Observation de la relation de service**

Point d'étape sur la démarche d'accompagnement à la mise en œuvre du Conseil en Évolution Professionnelle

« Démarche d'émancipation et de construction d'un projet personnel, l'orientation tout au long de la vie est devenue un véritable enjeu pour l'accès à la qualification et à l'emploi. Le droit pour chacun à être "informé, conseillé et accompagné tout au long de la vie en matière d'orientation professionnelle" prend, avec la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, une nouvelle envergure.

Qu'il s'agisse de recherche de formation, de souhait d'évolution de carrière, de volonté d'engagement ou de mobilité européenne et internationale, d'épanouissement professionnel et personnel, le service public régional d'orientation favorise et accompagne la construction de projets individuels, facilite l'insertion professionnelle et sécurise les changements de parcours tout au long de la vie. »

Voilà les principes qui fondent la création du Conseil en évolution professionnelle (CEP) et du Compte personnel de formation (CPF), mesures phares de la loi du 5 mars 2014 et qui s'opposent à une vision de l'orientation comme moyen de pourvoir les emplois disponibles et plus particulièrement ceux dits en tension.

Mais cette loi souffre de faiblesses : aucun budget n'est prévu pour le CEP, les droits au CPF sont notoirement insuffisants pour répondre aux besoins de financement, un Service Public Régional de l'Orientation qui n'est qu'une vision rabougrie du service public ayant pour objectif la seule coordination des acteurs qui à terme pourraient être n'importe quel organisme privé qui aurait obtenu son habilitation par la Région.

Faute de financement du CEP, les opérateurs, Pôle emploi en tête, ont généralement fait avec l'existant.

La Direction Générale de Pôle emploi a ainsi multiplié les déclarations rassurantes pour dire que nous faisons déjà ce qu'il était demandé de faire et qu'il n'était point nécessaire d'envisager une quelconque réorganisation pour mettre en œuvre le CEP. **Un chiffre hallucinant de 500000 entretiens CEP réalisés a même été avancé aux élus du CCE fin 2016, justifié par le fait que tout entretien réalisé dans le cadre d'un accompagnement relevait du CEP.** Est-il alors besoin dans ce contexte de demander aux conseillers de s'auto-positionner (une fois encore !) sur leurs compétences au regard du CEP ? Démarche posant de larges soupçons d'amateurisme sur une Direction qui laisse seuls des conseillers en charge du CEP depuis des lustres sans s'assurer que ces derniers le maîtrisent. Il est vrai que ceux-ci ont bénéficié de trois jours de formation CEP voici près de deux ans !

La loi de 2014 était l'occasion de se réinterroger sur le contenu même de la mission d'orientation professionnelle. **La question fondamentale d'une orientation choisie et d'une offre de formation qui ne serait pas exclusivement tournée vers la réponse aux besoins immédiats des entreprises n'a pas été posée, la place et le rôle du Service Public de l'Emploi n'ont pas été débattus.** La réalité des difficultés au travail des conseillers et des psychologues du travail n'a pas été prise en compte, les attentes des usagers ont été ignorées.

L'ORIENTATION DOIT RESTER UN CHOIX DE L'USAGER !

La loi de 2014 pose comme fondement l'orientation choisie et cela pourrait donc paraître simple, mais elle est arrivée dans un univers où les politiques publiques de l'emploi et de la formation sont tournées vers la réponse aux exigences du « monde économique », du patronat, pour toujours plus de flexibilité du marché et non vers la réalisation personnelle, la sécurisation des parcours et l'émancipation des travailleurs.

Salariés et demandeurs d'emploi sont donc sommés d'accepter des emplois dégradés en termes de reconnaissance de qualifications, de salaires, de conditions de travail, de possibilité d'évolution et de précarité, ceux que d'autres qualifient d'emplois « en tension ».

La création d'un référentiel des compétences en prise avec le marché du travail va dans ce sens quand l'un des principes réside dans les mesures d'adaptation de la demande pour répondre à l'offre « en tension ».

Les toutes dernières évolutions de Pôle emploi en matière de réorganisation, de différenciation d'une « orientation généraliste ou spécialisée » avec l'intégration des psychologues du travail, le recrutement d'un nombre plus importants de psychologues pourraient signifier que le CEP et plus généralement l'orientation professionnelle reprennent toute leur place dans l'Établissement.

Cependant, la question fondamentale de l'orientation choisie ou de l'orientation comme outil d'adaptation au marché du travail demeure.

La prévalence de la satisfaction des offres non pourvues et des métiers en tension, si elle a pu être partiellement masquée par le plan 500 000 formations, demeure dans les choix de financement des actions de formations, dans les conventions Région-Pôle emploi, dans les politiques publiques de l'emploi et dans la vision de l'action du Service Public de l'Emploi notamment dans la relation entreprise.

Nombre de conseils régionaux, qui aujourd'hui gèrent le service public de la formation, de l'orientation et de l'apprentissage et sont associés à la coordination des acteurs du service public de l'emploi, construisent leurs programmes de formation avec ces discours en tête et font de la satisfaction des attentes des entreprises l'alpha et l'oméga de toute leur politique.

C'est d'autres choix et d'autres ambitions dont le Service Public et les populations ont besoin.

POUR LA CGT, UN PROGRAMME AMBITIEUX DE REFONDATION DE L'ORIENTATION NÉCESSITE :

- ✓ **Une promotion de l'orientation et de la formation comme moyen d'élever sa qualification, de la faire reconnaître et rémunérer à sa juste valeur**
- ✓ **Une orientation véritablement choisie par les demandeurs d'emploi qui trop souvent eux-mêmes privilégient le retour rapide à l'emploi**
- ✓ **La possibilité d'accéder à la qualification de son choix**
- ✓ **Une offre de formation diversifiée, de l'apprentissage de la langue française à la formation qualifiante de tous niveaux**
- ✓ **La possibilité de construire de véritables parcours de formation même sur plusieurs années**
- ✓ **La réalisation de l'accompagnement à l'élaboration et la construction d'un projet professionnel en interne avec toute la formation indispensable pour les conseillers et une organisation du travail adaptée**
- ✓ **Une articulation du travail des conseillers et des psychologues du travail clarifiée**
- ✓ **Une égalité de traitement et une même qualité de service pour les demandeurs d'emploi qu'ils soient dans une démarche de recherche d'emploi, de création d'entreprise ou d'orientation professionnelle**

Consultation sur l'Observation de la relation de service

La Direction Générale entend généraliser **des observations d'entretien menées par le n+1** afin d'« harmoniser les pratiques » de chacun (sic !) dans la perspective d'améliorer les indicateurs de la Convention Tripartite et alimenter les Entretiens de Suivi d'Activité !

Dans le contexte actuel à Pôle Emploi (réorganisation des Directions Régionales dans certaines régions, démantèlement des A2S, reclassement imposé à une partie des agents chargés de l'indemnisation, éloignement accru des demandeurs d'emploi, auto-délivrance des services, dématérialisation...), **imposer aux conseillers des contrôles hiérarchiques** des entretiens qu'ils mènent avec les demandeurs d'emploi, **est non seulement une atteinte à leur professionnalisme, mais aussi un outil mis à la disposition de la hiérarchie pour sélectionner** les « bons » et les « mauvais » conseillers en fonction des projets de l'Établissement.

Le guide d'observation remis aux élus contient nombre de points méprisants s'adressant à des conseillers expérimentés ou tout simplement à des êtres humains (dire bonjour, regarder son interlocuteur...) et induit un soupçon systématique de la hiérarchie à l'encontre de leur travail (écoute, reformulation, explication, rigueur). Mais aussi, et ce point est d'importance, le hiérarchique devra aussi s'assurer que le conseiller apprend bien au DE à se passer de ses services en promouvant la dématérialisation des services de Pôle emploi. Dans un contexte où les métiers de l'indemnisation sont considérés comme décroissants, où les conseillers de la modalité « suivi » seront appelés à ne plus exercer que de l'animation collective ou numérique, la CGT considère que les Observations sur la relation de service, en plus d'être dégradantes pour les conseillers, sont une menace sur l'avenir de nos métiers.

Pour ces raisons, les élu(e)s de la CGT au CCE votent contre le principe de l'Observation sur la relation de service.

xXx

Votes

Pour: 0 - Contre: 14 (CGT, CFDT, FO, SNU) - Abst.: 3 (CFTC, CGC, SNAP)

Bulletin d'Adhésion à la CGT

Nom : Prénom :

Adresse :

Établissement, Site, Service, Unité :

Tél. :

E-Mail :@

À remettre au militant de la CGT de votre choix ou à adresser à:

syndicat.cgt@cgt-pole-emploi.fr