

La confiance n'est ni un pari, ni une performance

Depuis des années, pas un service, pas une mission n'échappe à **une dégradation alarmante des conditions de travail** (CRI, plans d'action absurdes, multiplication des tâches, gestion de portefeuille, etc...). La charge de travail augmente sans cesse sous fond de réorganisations régulières.

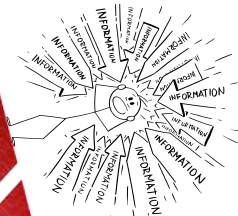


Pour la CGT, ce n'est pas un hasard. Les conditions de travail à Pôle Emploi sont les conséquences de choix politiques liés aux conventions tripartites et basés sur (*cliquez pour la définition*) **la gestion par objectifs**, tout cela à moindre coût. **Les indicateurs de performance**, omniprésents, rythment le quotidien des agents, conduisant à une pression permanente sur les personnels.

Les objectifs, bien souvent irréalisables et déconnectés des besoins des usagers, entraînent une surcharge et une intensification du travail. Cette surcharge s'accompagne d'injonctions contradictoires encourageant faussement l'autonomie dans le travail alors que le contrôle sur nos activités s'intensifie. Ainsi, la « *Performance par la confiance* » va de pair avec un déploiement massif d'outils de surveillance : Activité et pilotage, EPA, ESA, ORS, EP, entretiens informels, autodiags.

La structuration du travail commune à l'ensemble des agences et services à Pôle Emploi coche toutes les cases d'une organisation du travail toxique. Les conséquences sont nombreuses :

- Un **manque de reconnaissance** y compris financière.
- Des abus de pouvoir hiérarchique, des situations de harcèlements, un sentiment de perte de sens généralisé, des *burn out* nombreux. Sous couvert de consultation des agents (« *Performance par la confiance* », « *Pari de la confiance* », « *World café* », recherche d'irritants, groupes de travail divers), Pôle emploi tente de faire croire aux agents qu'ils peuvent décider eux-mêmes de leur organisation du travail. Ces méthodes, issues du **Lean management**, ont pour objectif d'augmenter la rentabilité des agents, y compris les encadrants, en les faisant adhérer aux choix d'organisation par l'idée qu'ils en seraient les penseurs. C'est pervers et dangereux. Toute l'organisation du travail de Pôle emploi n'est basée que sur l'atteinte des indicateurs.
- Un **transfert de responsabilité** et **d'individualisation croissante de l'activité**, dont la levée d'anonymat pour tous. Les agents sont désormais comptables des politiques coercitives du gouvernement, telles que le durcissement des règles d'assurance chômage ou encore les notifications de sanctions. Cette responsabilité des agents est une mise en danger délibérée
- Une **infantilisation généralisée de l'ensemble du personnel** : La direction de Pôle emploi choisit délibérément de placer chaque salarié en situation de **perpétuel apprenant**, en position récurrente d'incompétence ; générant, de fait, de la souffrance au travail. Cette « *précarité subjective* » (selon les mots de la sociologue D.Linhart) relève bien, pour la CGT, d'un choix managérial assumé.
- La **multiplication des sanctions disciplinaires**.



Cette organisation du travail a des conséquences sur le service rendu et pénalise aussi les usagers. Contrairement à ce que prétendent nos directions, l'individualisation et la numérisation des services de Pôle emploi est bien loin de la personnalisation attendue. Pour la CGT, l'amélioration de notre quotidien passe par la défense inconditionnelle de nos missions de service public, basée sur la réponse aux besoins des usagers et donc sur une **obligation de moyens** et non de résultats.

Les politiques coercitives du gouvernement accompagnées de la mise à distance des usagers ne peuvent qu'augmenter leur insatisfaction et mécontentement.

Tenter « d'éteindre un feu » ne permet pas de comprendre les raisons profondes de la cause de l'incendie. C'est en s'attaquant à la racine du mal que la situation pourra s'arranger et non par des mesures sécuritaires ou d'éloignement des usagers.

Dans le cadre de leur mandat, les élus CGT se battent, dans toutes les instances, pour obliger la direction à respecter sa responsabilité légale quant à son obligation de protection de ses salariés.

Forts de votre vote les élus CGT luttent au quotidien pour une nouvelle organisation du travail plus humaine et respectueuse des agents comme des usagers, ce qui implique des moyens nécessaires et suffisants au service de nos missions.

Retrouvez [ici l'intégralité](#) des définitions de ce tract

Voter pour la CGT c'est revendiquer :

- **L'abandon d'une politique d'obligation de résultats** au profit d'une obligation de moyens pour notre service public
- **L'augmentation des CDI et la titularisation de nos collègues précaires**
- L'abandon du choix idéologique de formation des agents et encadrants à un **savoir être** (ou autres techniques de manipulation mentale)
- **La mise en place de formations qualifiantes** pour l'ensemble des métiers
- **La fin de l'individualisation du travail, l'arrêt des contrôles incessants** sur notre activité et le retour à une dimension collective du travail
- **L'arrêt de la stigmatisation des travailleurs privés d'emploi**

Dans les instances, sur le terrain, dans les négociations,

La CGT EST DE TOUS LES COMBATS

Retrouvez [ICI](#) la vidéo de la CGT sur les conditions de travail



Du 13 au 23 novembre

Votons **la cgt**
Pôle emploi