 **Déclaration CGT – Souffrance au travail**

Comme tous les travailleurs de notre pays, les salariés de Pôle emploi sont impactés par un contexte politique, économique et social, marqué par un cycle de régression sociale sans précédent. La crise économique sert de prétexte aux gouvernants pour attaquer la plupart des acquis sociaux et modifier le code du travail dans le sens voulu par le patronat. En quelques années, des réformes menées à un rythme effréné ont fragilisé les salariés.

A Pôle emploi, le personnel doit encore, selon le principe de la double peine, supporter un rythme tout aussi effréné de réformes et de réorganisations, dénoncé par plusieurs cabinets d’expertise auxquels nous avons eu recours.

Pour mémoire :

En 2014 : nouvelle offre de service entreprise, modification de l’accueil, nouvelle Convention d’Assurance Chômage, 100% Web, mise en place des équipes entreprise (déploiement des conseillers à dominante entreprise et casse du métier de l’intermédiation).

En 2015 : pilotage par les résultats et performance comparée, télétravail et travail en proximité, modulation des horaires de l’accueil (modalité ouvert-fermé), dématérialisation et sous-traitance du traitement des attestations employeurs, mise en place des équipes dédiées au contrôle de la recherche d’emploi, classification des emplois, mail.net

En 2016**: r**éforme territoriale (région Grand-Est, réorganisation de la DR), accueil rénové, NPDE (Nouveau Parcours du Demandeur d’Emploi), accord GPEC sacrifiant les agents double-compétence.

En 2017 :Organisation simplifiée (notamment intégration des A2S en agence de proximité), trajectoire GDD, nouvelle Convention d’Assurance Chômage, nouvelle classification, accord QVT, nouvelle mutuelle santé-prévoyance.

En 2018 **:** réorganisation des fonctions support de la DR, réforme de la formation professionnelle, accentuation du numérique et de la dématérialisation, classification des agents publics en cours de concertation, réduction drastique des moyens accordés à Pôle emploi et annonce de 4000 suppressions de postes d’ici 2022, fin du paritarisme et modification majeure dans le financement de l’assurance chômage avec tous les risques qui en découlent.

Ces changements et réorganisations impactent fortement, et de façon très négative, nos missions de service public, nos métiers, et nos conditions de travail. Nos emplois sont menacés ; l’avenir même de Pôle emploi est remis en cause (régionalisation, privatisation, etc.).

**Il découle de tout cela que le personnel de Pôle emploi est en souffrance.**

Les agents sont exposés à tous les aspects de la souffrance au travail : le travail qui déborde, le travail qui oppose, la perte de sens au travail, la souffrance éthique, le stress chronique, le burn-out, l’épuisement professionnel, les violences internes, les agressions et les violences externes, etc.

**Cette souffrance au travail est objectivée par :**

-la parole des agents eux-mêmes, que la Direction n’écoute pas suffisamment,

-certains rapports et fiches entreprises établis par la médecine du travail,

-les multiples alertes portées par les représentants du personnel, notamment au sein du CHSCT,

-les points de vigilance ou les alertes identifiés par plusieurs expertises,

-le diagnostic « qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux » réalisé par le cabinet ELEAS,

-les bilans sociaux et HSCT qui font notamment état d’un nombre élevé d’arrêts maladie,

-les nombreuses fiches de signalement concernant les violences internes et externes,

-la forte augmentation des interventions des assistantes sociales.

Par ailleurs, le recours au télétravail, au temps partiel, aux dispositifs de formation individuel, ainsi que les demandes de mise en disponibilité, sont largement utilisées par le personnel comme des solutions de protection et de mise à l’abri.

Les démissions ont fortement progressé en 2017.

Cette souffrance au travail à Pôle emploi fait en outre régulièrement l’objet de reportages et de publications dans la presse.

**En dépit de ces constats, qui s’imposent à tous, la Direction reste sourde et aveugle.**

-Elle ne met pas en application, ou très insuffisamment, les préconisations des représentants du personnel (notamment dans le cadre d’alertes danger grave et imminent) ni celles des différentes expertises auxquelles nous avons eu recours.

-Le diagnostic ELEAS sur la Qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux fait des constats alarmants qui n’ont pas suscité de la part de la Direction le besoin de décliner un plan d’action et une communication spécifiques vers les agents, comme l’urgence et la gravité de la situation l’auraient méritées.

-Le management bienveillant n’est pas de mise à Pôle emploi où des situations de management inadapté perdurent et mobilisent de façon régulière et regrettable les débats en CHSCT.

-L’Etablissement continue de dérouler ses réformes et ses réorganisations avec la même frénésie, sans tenir compte de la souffrance des agents.

**Lorsque les élus établissent ce constat, la réponse de la Direction est toujours la même :**

-« nous avons signé un accord QVT » : sauf que, entre autres choses, cet accord ose intégrer les fameuses « observations de la relation de service » qui permet à un encadrant d’assister à l’entretien conduit par un agent avec un demandeur d’emploi, le soumettant souvent à un stress dont on pourrait faire l’économie, et qui s’apparente à un contrôle mal vécu par le personnel,

-la Direction brandit également le « baromètre social », dont la CGT conteste la pertinence en raison du taux de réponse, de l’orientation des questions, et de l’analyse qui en est faite.

-un certain nombre de procédures, ainsi que des dispositifs comme les débriefings post agressions, « ma ligne d’écoute » ou le soutien psychologique sous-traité, s’ils sont indéniablement utiles, sont essentiellement curatifs et non préventifs.

Les éléments objectivant la souffrance du personnel démontrent qu’au pire les dispositifs mis en place par la Direction sont inefficaces, et qu’au mieux ils ne sont que des cache-misère qui ne s’attaquent pas aux problèmes de fonds et qui, dès lors, ne sauraient être considérés comme des solutions.

La DR doit tenir compte de la souffrance des agents et prendre les mesures de préventions qui s’imposent. Pour rappel, le code du travail dispose que l’employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ; il veille à l’adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l’amélioration des situations existantes.

Les membres du CHSCT pour leur part, n’en doutez pas, poursuivrons sans relâche les missions qui leur sont confiées par le code du travail :

-contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs,

-contribuer à l’amélioration des conditions de travail,

-veiller à l’observation des prescriptions légales en ces matières.

## La médecine du travail, acteur central de la prévention des risques professionnels, doit également jouer tout son rôle : éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail,  veiller sur la santé des salariés et conseiller l’employeur, les travailleurs, les représentants du personnel et les services sociaux, sur l’ensemble des problématiques liées aux conditions de travail.

**---------------------------------------------**