



CCE du 29 juillet 2015 - Déclaration de la CGT Pôle emploi

**Performance comparée:**

## **La concurrence instaurée à tous les niveaux pour un classement trimestriel des agences et des conseillers.**

Pour la CGT, avec l'introduction de la *démarche de performance comparée*, il s'agit bien pour la direction de Pôle emploi d'instaurer une démarche d'*amélioration continue* via une mise en compétition entre les agences et au final entre les conseillers. En effet, comment les « managers de proximité » pourront-ils « redresser la barre » en cas de résultats inférieurs à la moyenne de leur groupe de comparaison sans rechercher quels sont les conseillers qui « plombent » les résultats ?

La présentation qui est faite sur les impacts en matière de qualité de vie au travail est fortement biaisée quand la direction explique – page 18 – que « *Le projet induit de nouvelles pratiques managériales, ce qui a des impacts sur les relations entre managers et entre agents et managers.*

*En effet, bien que l'un des objectifs de la démarche soit de nourrir des échanges de bonnes pratiques dans un état d'esprit collaboratif entre pairs, il demeure un risque de compétition entre managers. Afin d'anticiper ce risque, il est préconisé un réel accompagnement des managers tant sur l'aspect management participatif que sur l'esprit de la démarche.*

*Les modules de formation relatifs au pilotage figurant dans les différents parcours de managers intégreront ces points de vigilance.*

*La formation est à compléter par les messages qui seront diffusés à la ligne managériale dans le cadre du déploiement de la performance comparée. »*

**Performance comparée signifie indubitablement mise en compétition à tous les niveaux. La direction générale se défausse par avance sur les managers de proximité des conséquences néfastes de ce qu'il faut bien appeler un classement trimestriel des agences et des conseillers.**

Depuis plus de deux ans, la direction générale cherche à nier, contre l'évidence, que son projet de « performance comparée » consiste à instaurer la concurrence à tous les niveaux :

- en interne entre les agences et entre les conseillers Pôle Emploi, d'une part
- entre les conseillers Pôle Emploi et les salariés des prestataires en passe de devenir des concurrents, d'autre part.

Tous les observateurs sérieux reconnaissent que les organisations du travail à base d'amélioration continue (*lean management*) et de comparaison permanente des « résultats » (*benchmarking*) sont délétères pour les agents ou les salariés qui les subissent. Comment la direction générale peut-elle faire semblant de l'ignorer ? Comme si ça ne suffisait pas, cette concurrence est basée sur un critère frelaté : en effet, les signataires de la convention tripartite appellent « retour à l'emploi » les DPAE d'un mois ou plus, ou les passages en catégorie C pour deux mois consécutifs. Ils ont choisi d'ignorer totalement la différence entre un petit boulot que la personne privée d'emploi aura pris en attendant, et l'emploi correspondant à sa recherche. Selon leurs critères, le premier vaut le second. Dans ces conditions, les « enquêtes de satisfaction » auprès des demandeurs d'emploi ne sont que de la

poudre aux yeux.

Les moyens d'obtenir de meilleures performances sont évidents :

1. se voir affecter des demandeurs d'emploi qui font le plus souvent l'objet d'une DPAE (voir ce que répondait M. Bassères à la CGT au CCE le 6 février 2013)
2. dénoncer aux équipes de contrôle les demandeurs d'emploi qui ne font jamais l'objet d'une DPAE.

**En conclusion, la direction générale instaure une compétition dont les champions d'un jour seront ceux dont la direction espère qu'ils oublieront de prendre en compte les besoins et les aspirations des personnes privées d'emploi, en d'autres termes ceux qui renonceront à leur métier de conseiller pour devenir de simples agents de coercition et des releveurs de compteurs.**

**Pour la CGT, nous nous opposons à ces méthodes qui tournent le dos aux intérêts des agents et des usagers de Pôle emploi.**

*Paris, le 29 juillet 2015*

**xOx**

### **Votes**

**Pour:** CGC - **Contre:** CGT, CFDT, CFTC, FO, SNAP - **Abst.:** 0 - **NPPV:** 0

---

### **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](mailto:syndicat.cgt@cgt-pole-emploi.fr)**