

GDD à France Travail : La performance par la confiance le contrôle...

« Je vous parle d'un temps que les moins de 20 ans ne peuvent pas connaître » nous chantait Aznavour en 1965. Presque 60 ans plus tard, Thibaut GUILLUY, à travers ses soldats de la DR plus au garde à vous que jamais, apporte son interprétation avec son « Je vous parle d'un temps que les moins de 20 ans n'aimeraient pas connaître ».

Le temps évoqué est celui du contrôle. Comme nous le constatons sur le placement depuis des mois déjà avec la course à la statistique, la performance est dans les chiffres et non dans un accompagnement digne de l'utilisateur. La course pour savoir qui est le meilleur « vendeur » de prestation, la course pour savoir qui fait le plus de MEC ou de MER, in fine la course pour savoir pourquoi le service public n'en est plus un.

Le tour du GDD est venu. Enfin, il va s'accélérer. Car nos collègues de l'indemnisation ont déjà un quotidien surchargé : un sous-effectif flagrant malgré ce que nous chante le logiciel « Opéra », des dossiers CRI à gérer, une permanence téléphonique à assurer, des alertes à liquider, et le pot commun (dossiers sans conseillers, traitement des flux, calcul de DAL) à assurer.

Et pour ne pas faire les choses à moitié, il leur est demandé de réaliser des autodiagnostic des compétences techniques, de prévoir des temps de elearning et de subir des contrôles déjà réguliers.

Nos grands seigneurs, qui ne sauraient se connecter au bandeau d'accueil ou assurer un AIC, ont décidé de continuer à tirer sur la corde en instaurant un panel de contrôle qui rendrait jaloux le service des douanes.

- Des ESA spécifiques portés sur les pratiques de liquidation des dossiers et le pilotage des actions à mener.
- La naissance d'indicateurs supplémentaires liés à l'indemnisation.
- L'identification accrue des agents avec contrôle en erreur et une utilisation d'une fiche d'autocontrôle qui va en découler.
- Le calcul du nombre d'autodiagnostic des compétences techniques GDD réalisés.
- Le nombre d'ESA planifiés dans WEPLAN.

Analyser les indicateurs des équipes est certes du ressort du management.



Le problème réside dans le paradoxe d'un discours vantant une performance par la confiance qui se conjugue de plus en plus avec des contrôles incessants : la performance par le contrôle remplace peu à peu la performance par la confiance.

Non, un contrôle soutenu et continu n'est pas la solution.

Non, les indicateurs ne sont pas une science exacte. On fait dire aux chiffres ce qu'on a envie de leur faire dire.

Non, ajouter un stress, une charge de travail supplémentaire et un climat anxiogène n'ont jamais porté leurs fruits.

C'est pourquoi, la CGT prône un renforcement des effectifs GDD et dénonce ces pratiques inquisitrices qui auront pour effet d'impacter négativement nos collègues qui subissent déjà un quotidien surchargé.