

CHSCT du 20 mars 2014
Point 2 de l'ordre du jour
Consultation sur le projet régional des équipes de gestion et d'appui au pilotage

La délégation SNU au CHSCT prend acte de la volonté de la Direction régionale de faire aboutir la réflexion sur la place, les missions et les fonctions des équipes d'appui gestion au sein de Pôle emploi. Des travaux avaient en effet été engagés sur le sujet dès 2010, sans qu'il y soit donné suite, ce que la Direction a rappelé lors de la présentation du dossier en information à l'occasion de la séance du CHSCT du 20 février 2014.

Le projet qui est aujourd'hui soumis à l'avis du Comité est de nature à répondre à un certain nombre d'attentes des collègues concernés au sens où il permet de :

- **Clarifier le statut des PAG au sein des Agences** : « *Le Pôle Appui s'inscrit, avec toute sa légitimité et sa place, dans le fonctionnement de l'agence* » (page 36 du PV du CHSCT du 20 février 2014).
- **Contribuer à une reconnaissance des métiers**
- **Offrir une meilleure visibilité sur l'avenir**

« *Les agents ont souligné que l'offre de service était plutôt complète et claire et que c'était plutôt rassurant quant à l'inquiétude sur l'activité des PAG et de sa disparition. Ils étaient intéressés par le fait que l'activité soit clarifiée afin de savoir sur quoi les PAG travaillent.* » (page 40 du PV du CHSCT du 20 février 2014)

Si ce projet atteint réellement sa cible, il aura le mérite de sortir les PAG de leur position de « parents pauvres » de Pôle emploi.

La Direction pose le **principe de la progressivité de la mise en œuvre du projet**, sans exclure les agents et en prenant en compte les situations locales :

« *Le déploiement de l'offre de service PAG sera forcément progressif. L'atteinte de la cible n'est pas imposée du jour au lendemain. Il s'opère en lien avec les managers et les agents, il s'agit d'une cible vers laquelle nous nous dirigerons progressivement, en fonction des ressources locales et des stratégies locales.* » (page 36 du PV du CHSCT du 20 février 2014)

La délégation SNU au CHSCT sera attentive à ce que les problématiques des sites, leurs particularités, leurs organisations, la situation des agents qui y sont affectés, soient effectivement respectés et que le principe posé par la Direction : « *Tenir compte des spécificités et organisations locales* » ne soit pas vain.

Sur le fond du projet, sa mise en œuvre et son accompagnement, la délégation SNU au CHSCT pose un certain nombre d'alertes qui motivent sa posture d'abstention sur la consultation :

- ✓ **Quelles garanties que le processus d'harmonisation de l'offre de service ne conduise pas à une standardisation des activités et des tâches, avec le risque d'appauvrissement lié à de la mono activité ?**

Sur ce point, il convient de se référer aux expressions des collègues dans le cadre du groupe d'écoute :
« *Le projet PAG – L'offre de service cible – Ecoute à travers la conduite d'un focus groupe – Les éléments de vigilance :*

Nous y retrouvons les questionnements que nous avons évoqués :

– *Ne pas cloisonner l'activité par rapport à l'offre de service régionale.*

– *Ne pas enfermer les agents dans certaines activités pour qu'il n'y ait pas de pertes de compétences et développer la polyvalence. Il existe une volonté d'aller plutôt vers la polyvalence au travers de cette offre de service. L'intérêt est de pouvoir élargir le champ et, finalement, retrouver de la polyvalence.*

Ainsi, l'offre de service est accueillie plutôt positivement, avec quelques alertes importantes à prendre en compte. » (page 41 du PV du CHSCT du 20 février 2014)

✓ **L'objectif d'une performance collective optimisée porte le risque de soumettre les collègues des PAG à une pression forte, à des injonctions, à une notion de production.**

En effet, le projet porté par la Direction vise à la fois à :

- Optimiser la qualité de l'appui apporté aux conseillers, pour leur permettre de délivrer au mieux le service aux DE et aux entreprises, et aux ELD, pour leur permettre de se centrer sur leur rôle de management et d'accompagnement,

- Contribuer, avec encore plus d'efficacité, au fonctionnement de l'agence.

Pour atteindre cette efficacité, le principe d'une meilleure réactivité est posé, mais sans se préoccuper de la charge de travail et des conditions de réalisation de l'activité.

La délégation SNU au CHSCT alerte sur les **risques pour la santé du personnel** : il ne faudrait pas que le projet, qui pose le principe d'une reconnaissance du rôle des PAG, soit dévoyé au profit d'une **logique productiviste** et que les collègues se retrouvent à devoir assumer tout ce qui n'est pas du « cœur de métier ».

✓ **Les impacts structurels**

Le projet reconnaît la grande diversité des configurations locales et s'engage à en tenir compte : « *En conséquence, si la cible de l'offre de service existe et la volonté est, qu'à terme, l'ensemble des agences puisse délivrer la même offre et s'articuler dans l'agence de la même façon, la progressivité est indispensable dans la mise en place pour prendre le temps nécessaire et garantir la réussite* » (page 36 du PV du CHSCT du 20 février 2014)

Puisque l'objectif est de travailler sur les PAG afin, qu'à terme, toutes les équipes atteignent l'organisation cible, il ne peut être exclu que ce soit l'ensemble du site qui s'en trouve impacté, tant sur le plan organisationnel que sur le plan humain. La délégation SNU au CHSCT est soucieuse de connaître les indicateurs et éléments qui seront pris en compte pour s'assurer que le processus soit le moins déstabilisant possible sur le plan structurel mais n'a pas sur ce point obtenu de réponses précises de la Direction.

✓ **La question de la mutualisation**

La Direction assure n'avoir aucune velléité de mutualisation mais n'exclut pas pour autant d'ouvrir une réflexion en ce sens sur certaines activités, citant à titre d'exemple les conventions CUI pour lesquelles une mutualisation serait pertinente, ajoutant qu'il appartiendra au niveau local de déterminer s'il existe un intérêt de mutualiser d'autres activités.

La délégation SNU au CHSCT ne peut se satisfaire d'une réponse pour le moins floue et qui de surcroît, laisse entrevoir la possibilité de décisions locales qui iraient à l'encontre des principes posés par le projet.

Pour ce qui concerne les Agences spécialisées, la délégation SNU au CHSCT a interrogé la Direction sur ses intentions : les A2S seront-elles dotées d'une équipe de gestion définie et déterminée ? En effet, dans les projets de relogement, chaque A2S est maintenant regroupée avec un site de proximité, au sein d'un même bâtiment : cette configuration pourrait conduire les ELD à vouloir mutualiser des fonctions telles que l'accueil ou les PAG.

✓ **L'évaluation des niveaux d'expertise**

Le projet précise pour chaque activité le niveau de compétences et d'expérience nécessaires à sa réalisation, distinguant le niveau 1 : Débutant, le niveau 2 : Confirmé et le niveau 3 : Expert, chacun étant assorti d'un code couleur.

La délégation SNU au CHSCT s'interroge sur les modalités qui seront mises en œuvre par la ligne managériale afin de procéder à l'évaluation du niveau de compétences des agents des PAG, le souci étant de garantir le meilleur niveau d'objectivité et de précision dans ce positionnement.

Sur ce point, la réponse apportée par la Direction n'est pas satisfaisante : « *un outil d'évaluation spécifique n'apparaît pas nécessaire, considérant que les managers et les agents concernés sont en capacité d'identifier les activités maîtrisées et non-maîtrisées* ». (page 38 du PV du CHSCT du 20 février 2014)

✓ **Les effectifs dédiés aux PAG**

Même si la Direction reconnaît que les activités relevant des EGAP ne pourront être assurées par une personne et que les PAG constitués aujourd'hui d'un homme clef ne pourraient pas assurer l'intégralité de l'offre de service, **il n'a pas été évoqué l'octroi de renforts en termes d'effectifs**. Par contre, la Direction n'exclut pas, dans le cas d'une EGAP avec un unique agent, de lui adjoindre un CUI en cours de formation. Cette solution nous paraît tout à fait calamiteuse : former un agent constitue une charge de travail supplémentaire, et la nature du contrat n'a pas vocation à être pérenne.

✓ **Les incertitudes**

Sur l'axe : « *Accompagnement du changement* », la délégation SNU au CHSCT note que la Direction se situe dans l'intention : « *Pour accompagner la mise en œuvre de ce projet, il faudra, à un moment, régionalement, construire le pilotage du projet [...] Il faudra outiller les managers et les agents et, pour ce faire, nous devons proposer un accompagnement à travers des parcours, une offre de service RH mais aussi un accompagnement métier.[...] La combinaison de ces quatre dimensions doit, théoriquement, nous mener à l'atteinte de notre cible.* » (page 44 du PV du CHSCT du 20 février 2014)

Les imprécisions qui accompagnent ce volet, dont le rôle est déterminant dans la conduite d'un projet modifiant les organisations et les pratiques de travail, constituent un élément de réserve majeure.

En conséquence, et au vu de l'ensemble de ces éléments, la délégation SNU au CHSCT s'est abstenue lors de la consultation.