

ANALYSES DES RESULTATS DU CONTRE BAROMETRE SOCIAL : EPISODE 3

Face à l'exclusion des représentants du personnel du processus de l'enquête dite « Baromètre social » mise en place par le DG et aux dérives relevées dans sa conception et exploitation, nous avons décidé au SNU de faire notre propre étude auprès des agentes et agents de Pôle emploi sur la qualité de vie au travail, les expositions aux risques psychosociaux et les changements en cours à Pôle Emploi. Vous êtes près de 18000 agents à avoir été interrogés entre le 18 mai et le 4 juillet 2017. Vous êtes plus de 41%, parmi toutes les catégories du personnel, exerçant sur le terrain ou dans les fonctions support (DT, DR, DG, DSI, etc...), à avoir répondu. MERCI !



LES CONSEILLÈRES ET CONSEILLERS GESTION DES DROITS (GDD) ET LES IMPACTS NPDE

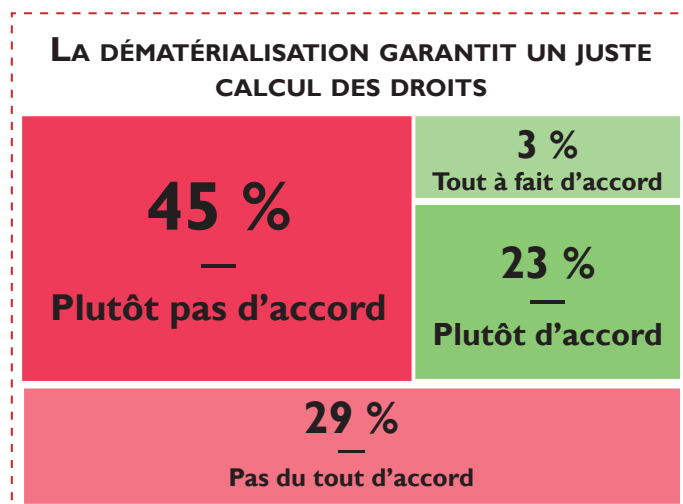
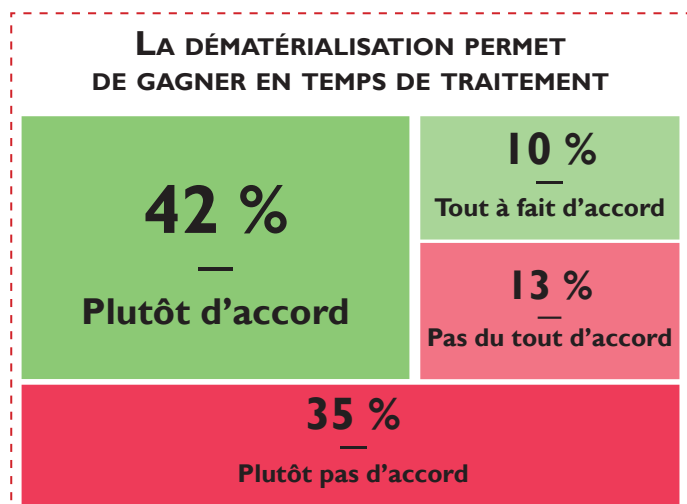
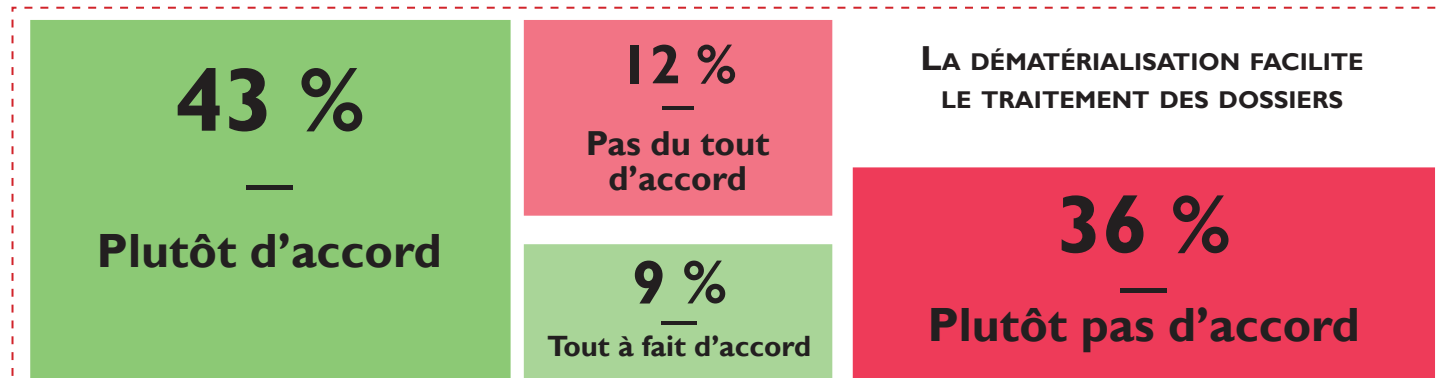
LA DÉMATÉRIALISATION DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATION (NPDE) : UNE DÉGRADATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS UNE LOGIQUE BUDGÉTAIRE.

52 % des conseillers pensent que ce projet facilite le traitement du dossier et permet de gagner du temps, mais ils sont 74 % à penser que ce même projet ne garantit pas un juste calcul des droits.

Ceci prouve que

- 1- Les conseillers ne sont pas systématiquement contre les nouveautés et savent repérer les côtés positifs d'un projet.
- 2- Ils portent le souci de la qualité de service et de la satisfaction des usagers mieux que la Direction car ils sont capables de voir qu'un gain en termes de moyens peut dégrader les résultats visés par le Service Public.

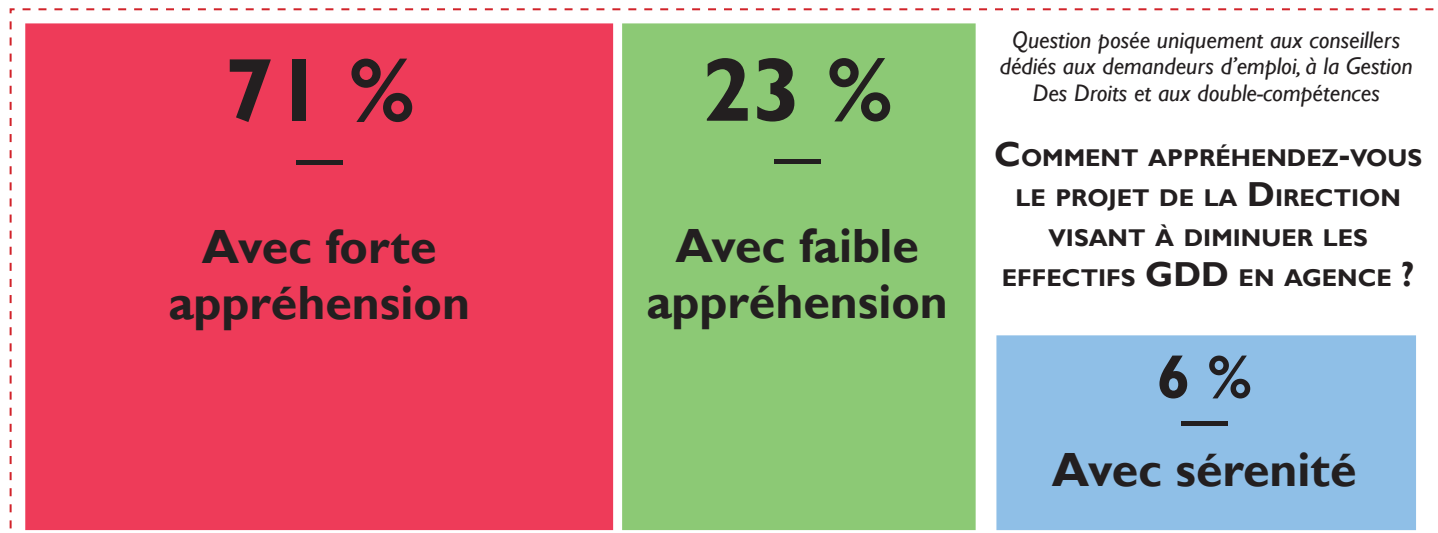
Questions posées uniquement aux conseillers dédiés aux demandeurs d'emploi, à la Gestion Des Droits et aux double-compétences



DE FORTES APPRÉHENSIONS DE LA PART DES AGENTS FACE AU PROJET DE DIMINUER LES CONSEILLERS GESTION DES DROITS (GDD)

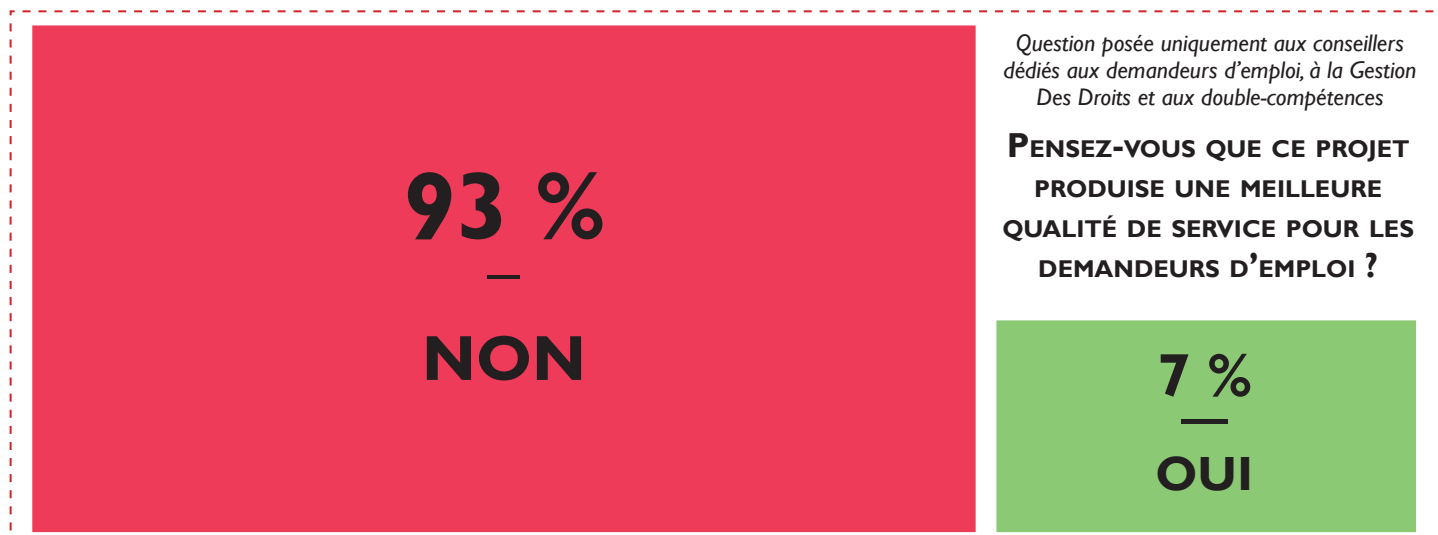
Ce projet baptisé « Accord GPEC » provoque une forte appréhension chez 71% des conseillers interrogés. Seuls 6% l'appréhendent avec sérénité.

Cette inquiétude n'est pas observable uniquement chez les conseillers GDD mais chez tous les conseillers assurant des services aux demandeurs d'emploi, les conseillers GDD représentant seulement 11% des répondants à cette question.



Comment la direction compte-t-elle réussir un projet dont 93 % des agents qui sont le plus au contact avec le public pensent qu'il ne produira pas de meilleure qualité de services ?

Quand la direction comprendra-t-elle que les conseillers ne résistent pas au changement mais à la perte de sens et à la dégradation des services aux usagers ?



[@snu.pole.emploi.fsu](https://www.facebook.com/snu.pole.emploi.fsu)

[@SnuPoleEmploi](https://twitter.com/SnuPoleEmploi)

www.snutefisu.fr/pole-emploi

**S'EXPRIMER SUR SON QUOTIDIEN,
FAIRE ENTENDRE SA VOIX...**

**POUR DEFENDRE VOS DROITS
SUR QUEL SYNDICAT COMPTEZ-VOUS ?**

