



EDITO

Contre la casse des métiers

Les négociations sur les classifications et les métiers sont en cours, et ne présagent rien de bon pour l'ensemble des Agent(e)s.

En effet, les premiers documents émanant de la DG ressemblent à un **vulgaire plagiat** des métiers de la banque, de l'assurance et du commerce: chargé d'affaire, conseiller clientèle, chargé de relation client, ... avec en filigrane polyvalence et flexibilité, rentabilité et production, nivelage par le bas et déqualification, dégradation des services rendus aux usagers et des conditions de travail des Agent(s),

Dans les faits, la polyvalence imposée à marche forcée n'a pour effet que la dé-professionnalisation de tous!

La **solidarité** et l'élaboration commune de revendications, l'**unité d'action**, sont les seuls ressorts qui nous permettront de défendre nos métiers, nos conditions de travail et la qualité de service rendues aux usagers !



METIERS / CLASSIFICATION

"Ce projet de filière relation client est inapproprié et méprisant au regard de nos missions de service public de l'emploi ! (...) L'Etablissement devrait plutôt s'attacher à parfaire le professionnalisme de ses Agent(e)s en favorisant l'acquisition de formations diplômantes ayant trait, directement, à nos métiers. Pour contrecarrer les projets de la Direction, revendiquons une véritable reconnaissance de nos métiers respectifs des filières indemnisation et placement. (...) Et que dire, également, de nos collègues ex-AFPA, qui ont des compétences propres en ingénierie de formation et en orientation, pour lequel(le)s cette appellation de conseiller clientèle est tout à fait surréaliste ?"

(Tract SUD 24/01/2011)





NOS METIERS ACTUELS ...

ASSEDIC (1958)

- Agent d'accueil
- Agent d'enquête
- Agent de secrétariat
- Agent de liquidation
- Agent du repaiement
- Agent de classement ...

Evolution des métiers liée à la mise en place de l'**APMI** et l'arrivée de **SIGMA** (1990), spécialisation progressive (étude des droits, indus, ...) et dérive vers le contrôle avec l'arrivée du **PARE**.

ANPE (1967)

- Prospecteurs placiers
- Chargés d'information
- Chargés relation entreprise
- Conseillers professionnels
- Agents administratifs
- Conseiller unique
- Chargé de mission ...

Du **PID** (1990) qui installe un premier niveau de polyvalence au **PPAE**, en passant par le **PARE/PAP** (2001), tout un arsenal se déploie vers plus de polyvalence et de contrôle.

AFPA (1947)

- Psychologue du travail
- Assistant tech. d'orientation
- Ingénieur de formation ...

De complémentaire avec l'ANPE (convention de 1999), l'AFPA a dérivé lentement en perdant le S1, en fermant les salles de documentation, en devenant un organisme privé soumis à la concurrence (2004) et stigmatisé par la FFP (MEDEF) (2009) jusqu'au transfert à PE (2010).

... sans oublier les fonctions d'encadrements et les fonctions support !

Architecture déclinée en trois filières:

- fonction support
- relation client
- management

La fausse route du ROME ...

Pourtant nous avons des **métiers identifiés**, un système organisé relatif à la formation professionnelle, des accords pro., un rattachement à une nomenclature d'activités, une histoire ! Le ROME **K1801** définit le Conseiller en emploi, le **RNCP** précise les formations associées à l'insertion (Bordeaux II et Toulouse), à l'intervention sociale (Orléans) ou à l'encadrement (Toulouse I)

Tous les descriptifs (fiches ROME, liens RNCP, formations dédiées, ...) reflètent en grande partie nos activités. Certainement mieux que ce costume de **banquier** ou de **commerçant** que Pole Emploi s'évertue à nous faire porter !

Vous souhaitez approfondir cette question, ainsi que les positions de **Solidaires SUD Emploi Bretagne** ?

Rendez-vous sur notre **site de campagne** !





... et NOS FUTURS METIERS !

Une dérive sémantique loin d'être innocente

Pole Emploi applique avec constance la norme des penseurs libéraux de l'organisation du travail, avec pour unique objectif de casser les solidarités, les valeurs et les cultures de métiers qui confèrent aux salarié(e)s un pouvoir de résistance face aux volontés patronales !

Une montée en gamme commerciale

Ce choix des mots permet l'appropriation par les cadres, puis l'ensemble du personnel, du discours idéologique descendant, de la relation client à la sécurisation des processus, des défis du pilotage transverse aux postures de coach avec les DE, ...

Discours économiste primaire

Cette idée repose sur une notion qui traverse le discours institutionnel de Pole Emploi, celle d'une forte valeur ajoutée, personnalisée au travers de la généralisation de l'Entretien professionnel annuel (EPA), et totalement inadaptée à la dominante sociale de nos métiers et nos missions de service public.

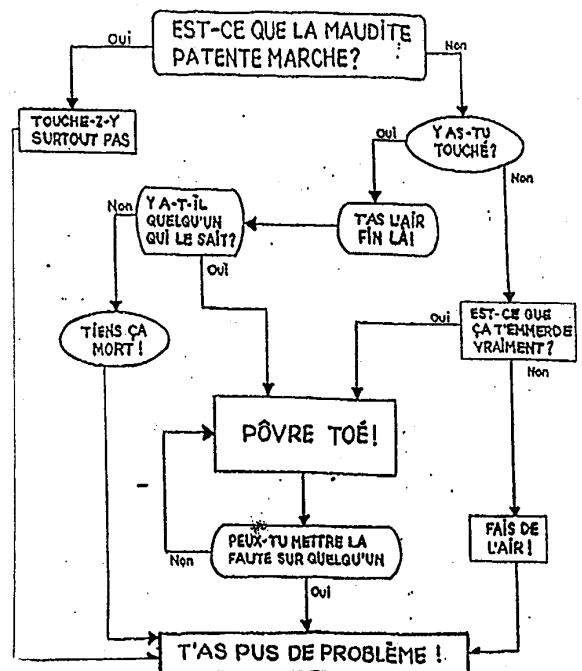
Impersonnalisation et rentabilité ...

Recours à la sous-traitance, dématérialisation, services à distance, plates formes diverses, ... En filigrane, ce n'est pas l'efficacité qui est recherchée, encore moins la qualité du service, mais la rentabilité et la souplesse dans la gestion des ressources humaines locales.

Une idéologie entrepreneuriale dominante

Sous jacent au discours, cette idéologie est clairement basée sur la création de valeur. A ce titre l'annexe 6 (DG - 2010) présente la filière Relation client comme une chaîne de valeurs qui précise les étapes de contribution devant aboutir à l'objectif stratégique de PE !

SECURISATION des PROCESSUS



Polyvalence et multi-compétence

L'idée de métier ramenée à la maîtrise d'un socle commun, commençant dès l'entretien unique d'inscription, les activités ne s'y inscrivant pas sont plateformisées et/ou externalisées. La double compétence devient la règle !

Vous souhaitez approfondir cette question, ainsi que les positions de Solidaires SUD Emploi Bretagne ?
Rendez-vous sur notre [site de campagne](http://site.de.campagne) !





Des métiers à part entière mais pas entièrement à part !

Métiers de l'**indemnisation**, métiers du **placement**, métiers de l'**orientation**, métiers **des fonctions support** et de l'**encadrement**, ... même combat, même lutte pour préserver une identité, une pratique professionnelle exigeante, acquise par la formation, la pratique au quotidien et la ressource collective, au service des usager(e)s et non des *client(e)s* comme de vulgaires *boutiquiers* que nous refusons d'être !

La **polyvalence**, imposée à marche forcée, n'a pour effet que la déprofessionnalisation de tou(te)s. Elle ne sert jamais à améliorer le service rendu, elle le dégrade, peu à peu, à l'insu des Agent(e)s.

Par ce biais, Pole Emploi met en compétition les Agent(e)s en fonction de leur origine (ANPE, ASSEDIC AFPA). Nous sommes tou(te)s concerné(e)s. Pour **SUD**, aucune réelle égalité de traitement n'est possible en dehors d'une **mission de service public**, évolutive, de qualité et de proximité avec des professionnels dont les métiers sont reconnus et clairement identifiés ! C'est pourquoi nous pensons que la lutte des un(e)s est complémentaire de celle des autres, et que nous devons lutter **tou(te)s ensemble** afin d'imposer le rapport de force nécessaire pour enrayer l'hémorragie des externalisations de services, aussi coûteuse qu'inefficace, tant interne (plates-formes) qu'externes (OPP, délestage, TSA, prêt de main d'œuvre, ...).

SUD refuse la polyvalence bas de gamme imposée par la fusion qui installe la dérive de nos métiers vers un contrôle renforcé et indistinct, la disparition du métier remplacé par une notion dégradée de compétences aux vagues *appellations commerciales*, la polyvalence à outrance et les difficultés qu'elle induit chez les Agent(s), y compris ceux / celles bénéficiant de la double compétence.

SUD revendique la liberté de changement de filières moyennant des formations suffisantes, adaptées, et permettant une réelle appropriation dans le temps, les moyens de rester dans nos champ d'intervention avec renforcement et développement de la professionnalisation, le droit à une formation interne de qualité, garantissant un accès neutre aux savoirs indispensables à nos pratiques (déontologie), des passerelles internes et externes pour ceux / celles qui le souhaitent, la mise en place de dispositifs de formation continue et l'élaboration de titres professionnels inscrits au RNCP, ainsi que l'accès possible aux formations universitaires et la prise en compte des acquis.

SUD exige, pour l'ensemble des personnels, la reconnaissance du caractère social de nos métiers, des outils de travail fiables et actualisés ainsi que l'accès à une information mise à jour, le respect impératif de la confidentialité des échanges avec les DE, l'organisation de réunions techniques et thématiques régulières pour le développement des compétences de tous les salarié(e)s.

Enfin **SUD considère** que la classification doit être dissociée, donc négociée, distinctement d'une définition des métiers entièrement à la main de la DG.

Vous souhaitez approfondir cette question, ainsi que les positions de **Solidaires SUD Emploi Bretagne** ?
Rendez-vous sur notre **[site de campagne](#)** !

