

Les services de l'emploi en quête de sens

Une expertise pour le CHSCT-M qui passe à côté de l'essentiel

Lors du CHSCT ministériel du 8 décembre 2016, l'ensemble des organisations syndicales a demandé une expertise sur les réorganisations du champ de l'emploi.

Un an plus tard (!) le 18 décembre 2017, le cabinet SECAFI a rendu un rapport sur les conséquences de l'ensemble des mesures en cours en termes d'organisation et conditions de travail pour les agents des services emploi des DIRECCTE. Ce rapport effectué suite à la visite dans deux régions (Grand Est et Pays-de-Loire) présente un diagnostic et des préconisations. Lors du CHSCT-M du 21 juin 2018, un plan d'actions rédigé par le ministère a été mis à l'ordre du jour.

Le rapport d'expertise n'a pas eu beaucoup d'échos dans les services. Si celui-ci a le mérite de mettre en exergue certaines difficultés rencontrées par les agent.e.s, son manque de profondeur et d'analyse n'est sûrement pas étranger au peu de retentissement.

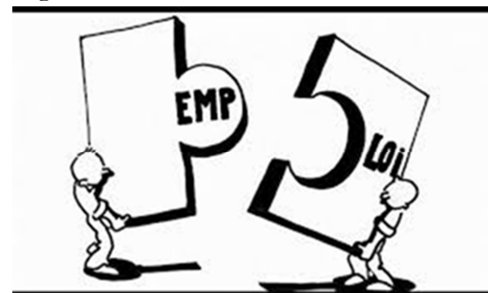
Que dit le rapport SECAFI ?

La création de nouvelles régions a engendré une augmentation substantielle du champ géographique d'intervention des agent.e.s. Ainsi, ces dernier.e.s sont amené.e.s à se déplacer sur des territoires de taille importante engendrant un allongement des durées du travail. Certain.e.s agent.e.s doivent assurer le suivi de comité de pilotage sur l'ensemble de leur région ou se déplacer dans les entreprises d'une filière disséminées sur tout le territoire.

Les dispositifs de réunions à distance, parfois déficients, ne permettent pas de compenser les temps nécessaires de coordination approfondie, ce qui nécessite donc de multiplier les longs trajets qui viennent se cumuler avec le temps de travail

« productif ». En outre une partie des heures ainsi effectuées sont écartées. Les risques liés aux accidents de trajets et les contraintes supplémentaires sur la vie personnelle se trouvent accentués.

En effet, le principe des grandes régions est de ne pas créer d'organisation « en miroir » c'est-à-dire reproduisant les mêmes organisations dans chaque ancienne région.



Ainsi, les sites se spécialisent dans certaines missions. Un collègue basé dans un département peut avoir un.e responsable hiérarchique dans un chef-lieu de région et le responsable du pôle basé sur un autre. Les risques d'interférences et d'ordres contradictoires sont réels et engendrent des tensions. Par ricochet, les agent.e.s devenant spécialisé.e.s dans une mission perdent une vision globale de leur activité et par conséquent, une partie de l'intérêt et de l'efficacité de leur travail.

Enfin, un risque de suppression de sites plane. En effet, les effectifs d'anciens chefs-lieux de région ne sont pas remplacés et/ou déplacés vers le siège régional au fil de l'eau, créant un climat d'inquiétude pour les collègues restants.

Comme l'ensemble des services, le champ emploi connaît une baisse continue

des effectifs, accentuée depuis 2013. Les missions devant toujours être assurées, les agent.e.s se voient donc attribuer plus de tâches ou voient leur territoire d'intervention s'agrandir. En outre, la priorité donnée à certaines de ces missions engendre le délaissement voire l'abandon d'autres missions, générant un sentiment de mal faire son travail. Cette baisse d'effectif est à mettre en résonance avec un mouvement récent d'internalisation de certaines activités auparavant sous-traitées, l'administration s'apercevant ainsi qu'il est moins coûteux de faire réaliser certaines tâches par ses propres agent.e.s plutôt que de recourir à l'ASP (l'agence de paiement). On pense ainsi aux services IAE qui sont en charge depuis le début de l'année de l'enregistrement des annexes financières des structures, ce alors qu'auparavant l'ASP se chargeait de ce travail. Il s'agit donc ici de faire plus avec moins d'agent.e.s, solution intenable.

Que le rapport SECAFI oublie-t-il ?

Mais le rapport passe malheureusement à côté de nombreuses préoccupations des services emploi et en premier lieu le sens du travail. Plus complexe à saisir, nécessitant du temps et une immersion réelle auprès des agent.e.s, cette problématique n'est quasiment pas abordée.

Tout d'abord, il est fort regrettable d'avoir considéré les services emploi comme un tout et de ne pas avoir eu une approche par métier plus détaillée. Le rapport insiste sur le métier de CDET, mais met de côté les adjoint.e.s administratif.ves et secrétaires administratif.ves qui travaillent au sein de ces services et ont des tâches très différentes selon le poste occupé. Il aurait également été intéressant de s'attacher au travail de ces collègues et à leurs conditions de travail, à leur perception du métier et à son avenir. On pense notamment aux gestionnaires qui utilisent de nombreux logiciels loin d'être adaptés. Et aux difficultés du travail

s'ajoutent celles du statut. Les postes d'emploi peuvent être pourvus par des A, des B et des C, et il n'est pas rare que, à l'intérieur même d'un département ou entre départements, des agent.e.s de catégories différentes occupent un poste similaire. De ces inégalités ne peuvent résulter que frustration et colère.

Les agent.e.s de l'emploi ne forment donc pas un seul et même ensemble. Ils ont des missions hétérogènes qui engendrent des conditions de travail différentes. Cet aspect n'est pas pris en compte par le cabinet SECAFI.

Toutefois, même s'ils ont des tâches différentes, ces agent.e.s participent tou.te.s à un service public. Service public dont le sens échappe parfois aux concerné.e.s. Selon les dispositifs, l'Etat se retrouve en situation de spectateur plus ou moins actif, en situation de seul maître à bord ou en

situation de co-pilotage, notion particulièrement floue. En effet, que signifie co-piloter alors que l'Etat ne dispose plus de moyen financier. Ou quand la compétence a été décentralisée (ex : alternance, formation, orientation, CEP) ? Il s'agit donc souvent d'organiser des comités de pilotage et de mettre des acteurs autour de la table en ayant comme seul argument une éventuelle force de persuasion étatique.

Et même lorsque l'Etat est seul à la barre, rien n'est simple. Ainsi, la Direccte peut être amenée à travailler avec la préfecture et les sous-préfectures ou encore avec d'autres administrations. C'est alors à ce moment que les relations varient selon les personnalités avec qui les agent.es sont amené.es à collaborer. De plus, quand la Direccte est clairement en charge d'un dispositif, de nombreuses interférences peuvent apparaître et perturbent les quelques règles mises en place. Sous la pression des élus locaux relayée par les préfectures, certains contrats aidés ont ainsi par le passé été attribués pour des situations ne s'y prêtant pas, comme par exemple, une structure recrutant son 4^{ème} contrat aidé pour un.e chargé.e de communication. Ou une entreprise obtenant la modification de l'arrêté préfectoral régional afin d'allonger la durée d'accompagnement financier des emplois d'avenir. De la même manière, des organisations professionnelles lançant des projets fumeux de GPEC territoriale se voient attribuées des dizaines de milliers d'euros pour des résultats faméliques. Le tout avec la bénédiction du directeur départemental qui avait validé le projet au cours d'un « déjeuner de travail » entre initiés. Les exemples, divers et variés, ne manquent pas.

Il faut dire aussi que la DGEFP brille par son absence de cadre. A titre d'exemple, les UD et UR peinent bien souvent à obtenir des réponses, et

notamment des réponses juridiquement argumentées. Des circulaires ou des questions/réponses peuvent mettre plus d'un an à sortir. Sur des sujets comme celui des services à la personne, sur le titre professionnel, les agent.es doivent se débrouiller seul.es face à leurs difficultés, leurs questionnements, leurs doutes. Quand bien même la DGEFP donne des informations, celles-ci peuvent ne pas être partagées par la hiérarchie en UR ou rester bloquées au niveau régional sans redescendre aux UD : celui ou celle qui a l'information a le pouvoir...

Là, encore, ces aspects sont passés sous silence ou brièvement évacués en une phrase par le cabinet SECAFI. C'est le cas aussi du travail en silos, juste mentionné. L'absence ou la piètre qualité des échanges, entre les collègues du Pôle 3^E, Pôle T et entre services au Pôle 3E nuit pourtant à la qualité du service public notamment pour détecter et sanctionner les infractions. A ces difficultés se rajoute le « stop and go ». Les mesures s'arrêtent puis repartent. Les budgets se contractent puis, à de « *faire remonter les projets* ». la fin de l'année, l'argent réapparaît ! Il est demandé, soudainement, en toute urgence, aux services Comment organiser son travail dans ces conditions ? Comment être crédible vis-à-vis des partenaires extérieurs ? Comment donner du sens à son travail ?



Alors que faire ? Plus que des mesurètes de façade (voir encadré) pour Sud Travail Affaires Sociales, la politique de l'emploi doit être une politique au service des personnes privées d'emplois. Tou.te.s les demandeur.es d'emplois doivent être traité.es avec la même attention et de manière identique sur le territoire. Cela exclut, a priori, une décentralisation de cette politique auprès des collectivités territoriales, et notamment auprès des régions (la décentralisation de Pôle Emploi serait à ce titre une catastrophe).

Cette politique de l'emploi doit également avoir pour but de lutter contre le travail précaire. Le recours au travail intérimaire, qui explose actuellement le tout bien souvent, loin du respect du code du travail ne peut simplement être acté par les services de l'emploi mais doit bien faire l'objet d'une analyse et d'une critique. La politique de l'emploi doit être celle d'un emploi de qualité. Le non-respect par un employeur du code du travail devrait entraîner la fin automatique des aides à l'emploi versées à son entreprise. Les montants versés aux entreprises sans vérification (ex : CICE) de leur utilité se comptent en milliard ! L'Etat doit contrôler aussi a posteriori l'efficacité des mesures emplois.

Enfin, cette politique doit se dérouler dans un cadre institutionnel stable dans lequel les missions de l'Etat sont réaffirmées avec de réels moyens financiers et humains.

Cet objectif et ces moyens nécessaires vont à l'encontre de la politique libérale en place, qui voit les allocations chômage exclusivement comme un coût qu'il faut réduire et l'uberisation des emplois comme un avenir radieux. Les récents propos méprisants du Président sur les politiques d'aide sociale sont à rapprocher de la vision réactionnaire de son gouvernement envers le demandeur d'emploi "qui ne veut pas travailler"¹. Rappelons pourtant qu'un inscrit sur deux à Pôle Emploi ne bénéficie pas des allocations de retour à l'emploi et que le montant brut moyen de celles-ci est inférieur à 1200€.

Les suites du rapport

Un plan d'action a été proposé par l'administration au CHSCT-M du 21 juin. Celui-ci réussit l'exploit d'être plus décevant que le rapport. En refusant d'évoquer la question des effectifs, le ministère passe à côté des maigres constats pertinents de SECAFI. Il préfère s'en remettre à un développement fumeux de la GPEC qui n'existe pas dans nos services actuellement.

Pour pallier les difficultés de communication entre services, le ministère se borne à proposer la multiplication de supports d'informations, ce sans réflexion sur la hiérarchisation de ceux-ci. Notons aussi la vision simpliste et faussée qu'à la DGT du travail réel qui préconise la tenue de séminaires entre RUD et DIRECCTE sans prévoir ni organiser l'indispensable travail en commun des technicien.nes qui, eux, connaissent les dispositifs.

L'administration le reconnaît elle-même, certaines de ses réflexions sont présentées « sous réserve des arbitrages qui interviendront dans le cadre d'Action Publique 2022 » (CAP 22) et risquent de ne plus être d'actualité d'ici quelques jours : tout ce travail médiocre pour rien, quelle perte de temps...

¹ « L'universalité de l'allocation chômage, [...], implique aussi des droits et des devoirs ». « [Cette idée] des droits et des devoirs, c'est une forme de liberté, mais la liberté, c'est pour aller vers quelque chose, la liberté, ce n'est pas de bénéficier des allocations chômage pour partir deux ans en vacances ».

Christophe Castaner, porte-parole du gouvernement, BFM TV, 16 octobre 2017.