



## Résultats de l'Enquête Cadres ex-Anpe Bretagne Santé & conditions de travail - Février 2009

Si vous êtes partagé(e)s sur vos conditions de travail, car vous pensez majoritairement que les conditions matérielles, l'ambiance et le soutien de vos pairs sont des facteurs positifs, vous ressentez, par contre cruellement le manque de soutien de l'institution au niveau régional et national.

Vous pensez que l'organisation du système d'information est déficient, que les objectifs qui vous sont fixés autoritairement ne sont pas du tout en cohérence avec les moyens dont vous disposez et vous êtes très nombreux(ses) à vous être sentis dépassé(e)s par la charge de travail.

Vous ressentez une grosse pression de la part de l'institution ainsi, que, dans une moindre mesure, des collectifs.

Attaché(e)s à l'utilité sociale de votre métier, vous ne vous sentez ni reconnus à la mesure de votre investissement personnel par l'institution (surtout financièrement), ni par l'opinion publique.

L'évolution de l'institution vous inspire globalement de l'inquiétude et de la méfiance et vous pensez qu'elle sera très négative pour les cadres.

Près de 40% d'entre vous déclarent avoir des problèmes de santé que vous liez aux conditions de travail à près de 80%. (*pour rappel ensemble agents en Bretagne en 2007 : problèmes de santé (33%) ; liés au travail (74%)*).

Le risque d'épuisement professionnel touche 70% d'entre vous à des degrés divers, et 20% d'entre vous sont sévèrement touchés par ce phénomène.

### **En conclusion :**

L'établissement, comme toute entreprise à l'obligation légale de préserver la santé de ses salariés au travail. Au vu des résultats de notre enquête, l'objectif d'arriver à la neutralité des conditions de travail sur la santé est loin d'être atteint. Les facteurs de risques psychosociaux sont présents, bien réels – tant au travers des chiffres que dans vos commentaires - et contribuent à détériorer la santé de nombre d'entre vous.

*Ce questionnaire a été adressé aux cadres bretons de l'ex-ANPE car nous ne connaissons pas suffisamment le contexte professionnel de nos collègues de l'ex-ASSEDIC pour construire un outil d'évaluation en adéquation avec leurs préoccupations. Nous comptons poursuivre ce type de démarche et ne manquerons pas, dès que les conditions s'y prêteront de les y associer. Dès maintenant, nous leur ferons parvenir ces résultats.*

# Enquête Cadres Bretagne Février 2009

## Santé & conditions de travail - **SYNTHESE**

SNU pôle-emploi FSU Bretagne



**Nombre de Questionnaires =**

65

*résultats en % des Réponses (hors non réponse)*

### Conditions de travail / Environnement relationnel/Soutien social au travail

		Très Bonnes	Bonnes	Moyennes	Mauvaises	Très Mauvaises
Q1-1	Comment qualifiez-vous vos conditions de travail ?	0%	21%	54%	21%	2%

Autres réponse

Une autre réponse	Taux de NON réponse
2%	6%

### Résultats condensés

		Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
Q1-2	vous travaillez dans de bonnes conditions matérielles	58%	42%
Q1-3	l'ambiance de travail est bonne	77%	23%
Q1-4	vous disposez d'une information pertinente et utile pour traiter les problèmes quotidiens	28%	72%
Q1-5	vous trouvez facilement des réponses aux problèmes quotidiens auprès des structures d'appui	22%	77%
Q1-6	vos conditions de travail vous permettent de préserver votre vie de famille ou votre vie personnelle	57%	43%

### résultats détaillés

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
15%	43%	34%	8%	0%	0%
11%	66%	20%	3%	0%	0%
2%	26%	57%	15%	0%	0%
2%	20%	55%	22%	2%	0%
6%	51%	35%	8%	0%	0%

		jamais ou rarement	souvent ou très souvent
--	--	--------------------	-------------------------

Q1-7	vous arrive-t-il de dépasser vos horaires de travail ?	13%	84%
------	--	-----	-----

jamais	rarement	souvent	très souvent	Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	13%	40%	44%	3%	3%

		Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
--	--	---	---

	<i>Dans l'exercice de votre fonction :</i>		
Q1-8	vous pouvez compter sur le soutien de vos pairs	83%	17%
Q1-9	vous pouvez compter sur le soutien de l'institution au niveau régional	33%	67%
Q1-10	vous pouvez compter sur le soutien de l'institution au niveau national	15%	85%

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
27%	56%	14%	3%	0%	2%
3%	30%	52%	14%	0%	3%
0%	15%	40%	45%	0%	5%



	<i>Dans l'exercice de votre fonction, vous ressentez la pression :</i>	Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
Q1-11	des demandeurs d'emplois	<b>49%</b>	<b>51%</b>
Q1-12	des entreprises	<b>47%</b>	<b>53%</b>
Q1-13	de l'institution	<b>94%</b>	<b>6%</b>
Q1-14	des collectifs	<b>80%</b>	<b>20%</b>

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
13%	36%	44%	7%	0%	6%
20%	27%	45%	8%	0%	8%
58%	35%	6%	0%	0%	5%
32%	48%	17%	3%	0%	8%

	<i>Si vous êtes responsable de site, répondez aux questions suivantes :</i>	Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
Q1-15	vous êtes en capacité d'évaluer les risques auxquels sont soumis les agents placés sous votre responsabilité	<b>75%</b>	<b>25%</b>
Q1-16	vous disposez d'une formation suffisante pour combattre efficacement ces risques	<b>17%</b>	<b>83%</b>
Q1-17	vous disposez des moyens suffisants pour combattre efficacement ces risques et être couvert pénalement	<b>17%</b>	<b>83%</b>
Q1-18	Selon vous, les risques auxquels sont soumis les salariés sont une véritable préoccupation pour l'institution	<b>25%</b>	<b>75%</b>

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	75%	25%	0%	0%	82%
0%	17%	75%	8%	0%	82%
0%	17%	67%	17%	0%	82%
17%	8%	75%	0%	0%	82%

## Votre métier et vos valeurs

		Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
Q2-1	Les objectifs qui vous sont attribués sont en cohérence avec les moyens dont vous disposez	<b>11%</b>	<b>89%</b>
Q2-2	Vous avez le sentiment de disposer d'une réelle marge de manœuvre lors de la définition des objectifs	<b>8%</b>	<b>92%</b>
Q2-3	Dans l'exercice de votre fonction, vous vous êtes déjà senti dépassé(e) par la charge de travail demandée par l'institution	<b>89%</b>	<b>11%</b>
Q2-4	Vous vous êtes déjà senti dépassé(e) par la complexité des tâches demandées par l'institution	<b>55%</b>	<b>45%</b>

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	11%	46%	43%	0%	0%
0%	8%	37%	55%	0%	0%
38%	51%	11%	0%	0%	0%
14%	42%	43%	2%	0%	0%

		Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
Q2-5	l'utilité sociale est une dimension majeure de votre métier	<b>98%</b>	<b>2%</b>
Q2-6	cette valeur est partagée par l'institution	<b>27%</b>	<b>73%</b>
Q2-7	votre métier est reconnu par l'opinion publique	<b>11%</b>	<b>89%</b>
Q2-8	Vous vous sentez libre de vous exprimer	<b>43%</b>	<b>54%</b>

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
47%	52%	2%	0%	0%	2%
3%	24%	60%	13%	0%	3%
0%	11%	46%	43%	0%	0%
3%	40%	46%	8%	3%	0%

		<b>jamais ou rarement</b>	<b>souvent ou très souvent</b>
Q2-9	Vous êtes amené(e) à effectuer un effort de dissociation entre vos objectifs professionnels et vos valeurs personnelles :	<b>50%</b>	<b>47%</b>

jamais	rarement	souvent	très souvent	Une autre réponse	Taux de NON réponse
2%	48%	34%	13%	3%	2%

		<b>Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord</b>	<b>Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord</b>
Q2-10	vous vous sentez reconnu(e) en proportion de votre investissement professionnel	<b>28%</b>	<b>72%</b>
Q2-11	vous bénéficiez d'un déroulement de carrière qui vous satisfait	<b>47%</b>	<b>53%</b>
Q2-12	Votre rémunération est en adéquation avec votre niveau de responsabilité	<b>12%</b>	<b>88%</b>
Q2-13	Globalement, votre situation professionnelle vous satisfait	<b>40%</b>	<b>60%</b>

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	28%	51%	22%	0%	0%
0%	47%	44%	10%	0%	5%
0%	12%	31%	57%	0%	0%
0%	40%	52%	8%	0%	0%

	<i>L'évolution de l'institution vous paraît bénéfique :</i>	<b>Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord</b>	<b>Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord</b>
Q2-14	Pour les cadres de l'institution	<b>6%</b>	<b>94%</b>
Q2-15	Pour les salariés de l'institution	<b>22%</b>	<b>78%</b>
Q2-16	Pour les employeurs	<b>39%</b>	<b>61%</b>
Q2-17	Pour les demandeurs d'emplois	<b>35%</b>	<b>65%</b>

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
2%	5%	60%	33%	0%	3%
2%	21%	51%	27%	0%	3%
3%	35%	34%	27%	0%	5%
13%	23%	40%	24%	0%	5%

	<i>L'évolution de l'institution suscite chez vous :</i>	<b>EN</b>	<b>CO</b>	<b>ME</b>	<b>IN</b>	<b>AX</b>	<b>AG</b>
Q2-18	de l'enthousiasme (EN) de la confiance (CO) De la méfiance (ME) de l'inquiétude (IN) de l'anxiété (AX) de l'angoisse (AG)	<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>31%</b>	<b>51%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>

*Nb : question à réponses multiples*

Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	1%

		<b>OUI</b>	<b>NON</b>
Q2-19	Si Vous obtenez l'assurance d'un revenu équivalent à l'extérieur, restez-vous dans l'institution ?	<b>57%</b>	<b>40%</b>

Une autre réponse	Taux de NON réponse
3%	8%

## Votre Santé

		OUI	NON
Q 3-1	Avez-vous des problèmes de santé ?	38%	62%
Q 3-2	<i>Si oui</i> , sont-ils liés au travail ?	76%	20%

Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	0%
4%	0%

		jamais ou rarement	souvent ou très souvent
Q 3-4	vous vous êtes déjà senti(e) fragilisé(e) dans l'exercice de votre fonction :	69%	28%
Q 3-5	Avez-vous déjà pris des produits psycho-actifs (médicaments, alcool, excès de café ou de tabac...) du fait de vos conditions de travail :	78%	22%

jamais	rarement	souvent	très souvent	Une autre réponse	Taux de NON réponse
6%	63%	25%	3%	3%	0%
49%	29%	17%	5%	0%	0%

		Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord
Q 3-6	Répondez à l'affirmation suivante : Mes conditions de travail me permettront d'arriver à la retraite en bonne santé :	43%	54%

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Une autre réponse	Taux de NON réponse
3%	40%	43%	11%	3%	3%

Q 3-7	Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'institution ?
Q 3-8	Depuis combien de temps êtes-vous dans l'encadrement ?

moins de 2 ans	De 2 à 5 ans	De 5 à 15 ans	plus de 15 ans	Une autre réponse	Taux de NON réponse
2%	9%	37%	52%	0%	0%
6%	27%	60%	6%	0%	3%

Q 3-9	Votre tranche d'âge ?
-------	-----------------------

moins de 30 ans	De 30 à 39 ans	De 40 à 49 ans	De 50 à 60 ans ou plus	Une autre réponse	Taux de NON réponse
0%	32%	38%	29%	0%	0%

Q 3-10	Mesurez votre santé au travail à travers le questionnaire suivant :
--------	---

### répartition des réponses :

	N	%	
Moins de 78 points	19	31%	ça va
De 79 à 110 points	30	48%	attention
De 111 à 157 points	9	15%	Vous êtes candidat à l'épuisement professionnel
De 158 à 204 points	4	6%	Vous êtes épuisé professionnellement
Plus de 205 points	0	0%	Vous êtes en danger

Nombre de répondants q3-10 : 62

N° question	Questions / commentaires
1-1	<b>Comment qualifiez vous vos conditions de travail</b>
	<i>Bonnes : physique et technique / mauvaises : humaine.</i>
1-4	<b>Vous disposez d'une information pertinente et utile pour traiter les problèmes quotidiens</b>
	<i>Pas en temps de fusion</i>
1-5	<b>Vous trouvez facilement des réponses aux problèmes quotidiens auprès des structures d'appui :</b>
	<i>Pas en temps de fusion</i>
1-7	<b>Vous arrive t-il de dépasser vos horaires de travail :</b>
	<i>tous les jours</i>
	<i>toujours</i>
	<i>toujours</i>
1-9/1-10	<b>Vous pouvez compter sur le soutien de l'institution au niveau régional (Q1-9) – national (Q1-10)</b>
	<i>Plutôt pas d'accord, depuis la fusion</i>
2-5	<b>L'utilité sociale est une dimension majeure de votre métier ?</b>
	<i>La notion est trop vague</i>
2-8	<b>Vous vous sentez libre de vous exprimer ?</b>
	<i>oui jusqu'à ce jour, mais dans l'avenir ?</i>
	<i>Jusqu'à maintenant</i>
	<i>Avec l'ANPE, pas avec pôle-emploi.</i>
	<i>De moins en moins</i>
2-9	<b>Vous êtes amené à effectuer un effort de dissociation entre vos objectifs professionnels et vos valeurs personnelles</b>
	<i>Souvent depuis pôle emploi et je pressens que ce sera très souvent.</i>
	<i>parfois</i>
	<i>Tendance en augmentation : ORE, nouvelles modalités managériales.....</i>
2-10	<b>Vous vous sentez reconnu(e) en proportion de votre investissement professionnel</b>
	<i>Par le n+1</i>

N° question	Questions / commentaires
<b>2-13</b>	<b>Globalement votre situation professionnelle vous satisfait :</b>
	<i>J'aime mon métier</i>
<b>2-14/2-15</b>	<b>L'évolution de l'institution vous paraît bénéfique : 2-14 pour les cadres de l'institution / 2-15 pour les salariés de l'institution</b>
	<i>à moyen/long terme.</i>
	<i>c'est le brouillard !</i>
	<i>Plutôt d'accord pour les ex-assedic, pas du tout d'accord pour les ex-anpe</i>
<b>2-19</b>	<b>Si vous obtenez l'assurance d'un revenu équivalent à l'extérieur, restez vous dans l'institution ?</b>
	<i>Oui, pas d'autres choix après la cinquantaine!</i>
	<i>Je ne sais pas</i>
	<i>Le revenu n'est pas le seul élément à prendre en compte</i>
	<i>Oui, mais dans un an en fonction de l'évolution, je pourrais partir</i>
	<i>Pour l'instant</i>
<b>3-3</b>	<b>Avez-vous des problèmes de santé? Si oui, sont-ils liés au travail ?</b>
	<i>problèmes de santé liés au stress et à de nombreuses situations professionnelles anxiogènes</i>
	<i>Hypertension, problèmes de sommeil, désordres intestinaux.</i>
	<i>stress, fatigue, pression</i>
	<i>durée du trajet par jour en voiture</i>
	<i>stress entraînant des problèmes de santé</i>
	<i>Hypertension qui augmente avec le stress/ fatigue due au travail et à la «mentalité» Pôle emploi</i>
	<i>vue (travail sur ordinateur), sommeil (stress), anxiété, fatalisme</i>
	<i>Je n'arrive plus à me déconnecter de mon travail même si je fais des efforts pour ne pas y penser quand je suis chez moi</i>
	<i>en traitement contre la dépression</i>
	<i>Gestion du stress et difficultés de mes collaborateurs</i>
	<i>Insomnies, maux d'estomac, migraines</i>
	<i>troubles du sommeil, stress, surmenage, fatigue chronique</i>
	<i>problèmes de vue</i>
	<i>sommeil</i>
	<i>fatigue oculaire et baisse de la vue, autre problème physique qui s'accroît</i>
	<i>Surcharge de travail=&gt;fatigue=&gt;chutes de tension</i>
	<i>la route à faire, stress, nuits difficiles et courtes, douleurs au dos</i>
<b>3-4</b>	<b>vous êtes vous déjà senti fragilisé(e) dans l'exercice de votre fonction :</b>
	<i>de plus en plus.</i>

## VOS COMMENTAIRES LIBRES (et nombreux !!!) en fin de questionnaire

***Nota Bene :** Nous publions l'intégralité des commentaires à l'exception de certains éléments qui pourraient ne pas conserver à ce document son caractère d'anonymat.*

\*\*\*\*\*

La fusion ANPE-ASSEDIC, qui s'inscrit plus globalement dans la logique RGPP et les consignes européennes, n'a qu'un seul but: rentabiliser économiquement par des économies d'échelles des institutions qui, intrinsèquement, ne devraient pas rentrer dans une logique de « marché » (on pourrait dire la même chose de l'hôpital, de la poste, de la SNCF...)

Moins de service publics, moins de personnel, moins d'encadrants, retour de la « maîtrise » (ou cheffailons). Un Pôle-emploi complètement, à terme, régionalisé et devant rechercher ses propres financements... Voilà ma vision de notre structure et de son évolution.

N'utilisons même pas le mot « sens », il a disparu du vocabulaire de ses dirigeants et autres tutelles.

Au final, la question sociétale que nous avons collectivement à résoudre, devra passer forcément par des bouleversements importants. En tant que « cadre opérationnel » (pour combien de temps encore ?), je n'ai aucune illusion sur l'avenir (sombre) de nos métiers..., ce qui est vrai d'ailleurs pour l'ensemble de la fonction publique...

D'où peut venir le « salut »?

Malgré toute l'énergie et la bonne volonté des syndicats, on voit bien aujourd'hui que l'issue ne viendra pas de là mais d'un sursaut et d'une prise de conscience collective, au-delà des enjeux individualistes pour sauver (ou tenter de sauver) son propre strapontin.

La création d'un collectif « pôle –emploi », en lien avec d'autres collectifs de la fonction publique, quelle que soit la fonction occupée (il ne faut pas séparer cadres et autres agents), permettrait peut-être de contrer les textes RGPP en les ?????? , en y trouvant des failles et en les attaquant tant que faire se peut.

Mais un combat des seuls cadres, de seul Pôle-emploi est une bataille perdue d'avance.

Merci de votre enquête. Cordialement.

\*\*\*\*\*

Après des années de bons et loyaux services, les IV A de la filière management ne feront plus partie de l'encadrement, apparemment. Les adjoints et AEP ont fait 'tourner les boutiques' au quotidien, ils ont assuré l'organisation de la production de service. Ils ont relayé et mis en œuvre les orientations de l'établissement. Ils subissent quotidiennement la pression des collectifs, parfois violente.

Depuis le premier janvier, nous continuons à assurer le travail de manager de proximité, mais sans aucune certitude sur notre avenir.

Demain, a priori, nous nous retrouverons en concurrence avec les assistants techniques de l'ex-Assedic, alors que ces derniers n'assurent aucune tâche d'encadrement et de management.

Concernant la possibilité de candidater sur des postes en promotion, on nous dit que nous gardons notre système de sélection. Or il n'y a pas encore de sélection de Dale de programmée. Donc, nous ne pourrions pas postuler en promotion sur la prochaine vague de poste de responsable de site, alors que les ex-Assedic le pourront.

Nous devons attendre 1-l'ouverture de sélection, 2-réussir le concours, 3-la diffusion de

postes ! Cela ne semble pas très équitable entre les ex-ANPE et les Ex-Assedic !

En conclusion, nous manquons d'informations claires sur notre devenir, provoquant un effet de démotivation professionnelle important.

\*\*\*\*\*

Je tiens à préciser que j'ai toujours pris plaisir à venir travailler. L'établissement ANPE m'a permis d'avoir un déroulement de carrière qui correspond à mes aspirations.

Actuellement le nouvel établissement a décidé que les «managers de proximité» (IV A) qui ont accompagné les directeurs d'agence au quotidien n'avaient plus leur place dans la ligne managériale. Comment faire pour continuer à se motiver dans ces conditions alors que les schémas de sites mixtes prévoient des suppressions de postes de DALE (qui deviendront les adjoints) et les adjoints que deviendront-ils?

Aucune réponse n'est actuellement donnée par le niveau régional qui prépare des scénarios qui sont 'TOP-SECRET'(interdiction d'en parler aux AEP/adjoints)

\*\*\*\*\*

Ce n'est(hélas) qu'un début !

\*\*\*\*\*

Rien que de cocher quelques cases cela soulage un peu. Alors merci !

Quel dommage que ce ne soit pas l'institution qui se préoccupe de ses salariés et de leur bien être au travail, et donc que leur «efficience» relève d'un combat syndical...

\*\*\*\*\*

Merci de prendre en compte tous les questionnaires, y compris ceux comme celui-ci qui ne dénotent pas une grande détresse de la part de certains «cadres».

\*\*\*\*\*

J'aimerais que mon/ma Dale soit parfois présent(e) et qu'il/qu'elle nous apporte un appui. Mais je ne dois pas être le/la seul(e) à être démotivé(e)

\*\*\*\*\*

Je n'ai jamais connu un tel management descendant avec des objectifs inatteignables. Je suis sidéré(e) par la position inconfortable et épuisante d'un(e) AEP. Je gère une grosse équipe avec beaucoup d'absentéisme dont la hiérarchie ne tient pas compte dans la fixation d'objectifs. A cela se rajoute le malaise de la fusion.

\*\*\*\*\*

Ce qui est difficile à vivre, c'est l'absence de visibilité pour l'avenir de la structure, l'absence de projet régional porté clairement et avec enthousiasme et réalisme.

Les incertitudes concernant l'organisation des différentes structures complexifient la prise de décision et nuisent à la mise en œuvre d'actions demandées par le réseau.

La concurrence sur les postes d'encadrement et l'absence d'accompagnement des managers dans cette période génère des tensions inutiles pour tous. La disparition de l'autonomie, la réapparition de différenciation hommes-femmes ne sont pas là pour rendre la ligne managériale confiante dans l'organisation régionale à court et moyen terme.

\*\*\*\*\*

S'agissant du soutien hiérarchique, localement, il n'y a aucun problème. Départementalement, c'est plus compliqué. Sur le plan régional, il est parfaitement inexistant. Des objectifs impossibles à réaliser, des solutions à trouver seul(e) puis des comptes à rendre en permanence, qui plus est sans aucune considération.

Des applicatifs informatiques « soviétiques » qui, livrés en septembre, ne fonctionnent toujours pas en janvier (interface duo), une PST défaillante, le mot est faible (pour autant l'opérateur téléphonique encaisse son chèque tous les mois), une fusion qui suppose que nous maîtrisons sans formation les métiers de l'indemnisation = un stress auquel sont confronté(e)s tous(tes) les collègues.

Par effet boule de neige, ce stress contamine l'encadrement direct (qui n'a d'encadrement que le nom). Ce dernier n'a plus qu'à trouver des solutions ou des palliatifs à ces manquements, errements, défaillances de l'institution.

LE TOUT AVEC LE SOURIRE!!!

\*\*\*\*\*

J'adore mon métier. J'ai choisi de travailler à L'ANPE. Je suis inquiet(e) du manque de moyens qui nous sont offerts, en personnel en particulier mais aussi de rémunération et en budget local pour mettre en œuvre nos objectifs, au demeurant irréalistes et non négociés.

Certain(es) conseillers(ères) ont 120 personnes 'actif débuté' et 4 à 8 plages / mois pour les recevoir et traiter leurs offres : c'est irrespectueux du personnel et des clients. Le premier est en danger, les seconds n'ont pas le service qu'ils méritent.

Les collègues de l'encadrement font presque tous(tes) des heures sup. ou travaillent à la maison. Le système fonctionne seulement sur la bonne volonté des collectifs et des managers de proximité, sur leur force de conviction dans le service public, sur la solidarité.

L'agence -Pôle-emploi aujourd'hui - est une formidable institution, constituée de gens formidables et compétents mais qui ne fait pas son travail par manque de moyens, écrasée par des plannings étriés et le manque de considération du réel travail effectué par la base.

\*\*\*\*\*

Un des éléments que vous ne mentionnez pas, c'est le mépris envers l'encadrement (pardon! agent de maîtrise) de proximité affiché par les échelons régionaux et nationaux (ainsi que par les ex-assedic).

Quant à notre mission, j'ai l'impression de ne plus être qu'une machine à fabriquer des chiffres (bien évidemment uniquement positifs) au seul bénéfice du pouvoir politique. La crise économique mondiale ne peut être présentée comme argument. Les entreprises de mes secteurs déposent le bilan, les autres cherchent à ne pas le faire (mais n'embauchent pas) mais mes objectifs ont été augmentés de près de 10% pour les offres et de plus de 20% pour les relations entreprises.

Et tout cela avec les outils d'un autre âge et des tableaux de pilotages dont le nombre remplace la qualité et la fiabilité....

\*\*\*\*\*

Le problème est d'avoir le sentiment d'être dans un tunnel dont on ne voit pas le bout. Les choses à faire ne s'arrêtent jamais et les injonctions tombent dans un délai de plus en plus raccourci. La gestion des collectifs est source de stress. La réactivité des membres de l'encadrement doit être sans faille...

\*\*\*\*\*

Merci ...ça permet de prendre du recul sur une situation ...catastrophique.

\*\*\*\*\*

En tant que représentant du personnel soyez plus près des agents et faites des avancées plus intéressantes en terme de salaires, avantages... Vous semblez trop déconnecté(e)s du réseau et de l'activité au quotidien.

\*\*\*\*\*

Beaucoup d'inquiétude sur l'évolution du mode de management en particulier avec les différences de culture, tout particulièrement sur la Bretagne!!!

\*\*\*\*\*

Il est aujourd'hui très difficile d'exercer des fonctions de responsabilité au sein de Pôle-emploi . En voici les raisons principales :

- \* opacité des décisions prises au niveau régional et national (ni info, ni concertation)
- \* absence de réponses aux interrogations des collectifs...
- \* anxiété liée au processus de désignation des futurs responsables
- \* incertitudes quant aux modalités de gouvernance de la nouvelle institution et à la marge de manœuvre laissée au local.
- \* Absence totale de concertation sur la détermination des objectifs locaux.
- \* Insuffisance des ressources humaines et non prise en considération des déséquilibres charges/ressources.
- \* Inquiétudes sur la nature des missions confiées aux unités et ses valeurs.
- \* écarts de salaires entre ex-ANPE et ex-ASSEDIC.
- \* Etc...

\*\*\*\*\*

Je ne souhaite pas répondre à ce questionnaire qui me paraît manquer d'objectivité. Je préférerais qu'une enquête soit lancée via le CHSCT avec l'appui si besoin de L'ARACT.

D'une façon générale, hormis l'absence d'informations officielles et un management supérieur dont la directivité ne va pas avec ma pratique actuelle, je considère que mes conditions de travail sont celles d'un manager de proximité « normal ».

Par contre la surcharge de travail de mes collègues conseillers me paraît importante et génératrice pour eux d'un stress inadmissible -voire de la prise d'anxiolytiques - et cela me semble très urgent de la mettre en exergue.

\*\*\*\*\*

L'ambiance avec le collectif, mais heureusement la solidarité est de mise en ELP ainsi que le soutien.

\*\*\*\*\*

Attention à l'analyse et à l'interprétation qui viserait à conclure que seuls le système et les conditions de travail associées sont la cause première des problèmes. Capacité de chacun, efficacité, qualité des relations interpersonnelles et autres facteurs internes et externes doivent nuancer les résultats. Cependant, un même constat flagrant sur certains items doit vous amener à analyser les causes d'un dysfonctionnement.

Au delà de ces remarques, les changements d'organisation récents, la redéfinition des organigrammes, le manque d'information et de CONCERTATION, le management NORMATIF imposant désormais dossiers et consignes, et ce depuis juillet 2008 (!!!) préfigurent vraisemblablement d'autres malaises.

\*\*\*\*\*

Mon épuisement est le fait de l'établissement certes, mais aussi du contexte et des acteurs dont vous faites partie et qui ne jouent pas l'intégralité de leur rôle. Aurons nous sous Alice ou Intrapole un retour sur ce questionnaire? Merci.

\*\*\*\*\*

Vivement que les 4 premières vagues de nomination soient passées pour qu'on y voie plus clair. Plus personne ne sait où il habite mais espérons que ça ira mieux dans quelques temps. Côté salaire, c'est le nerf de la guerre, le différentiel avec l'ex-assedic restera un souci de fond pendant la cohabitation des 2 conventions.

\*\*\*\*\*

Beaucoup de travail. Bien trop de complications (procédures, informatique....). Des décisions trop longues à être prises. Des compétences managériales et techniques inquiétantes pour les Dales rencontré(e)s (en majorité). Quelles ressources pour ne pas se scléroser? Des retours positifs de mon équipe, mais de l'encadrement supérieur?

\*\*\*\*\*