



#### SOUFFRANCE AU TRAVAIL A POLE EMPLOI : UNE REALITE TANGIBLE

Pôle Emploi, né de la fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC, a vu, depuis sa création en 2009, se renforcer l'instabilité dans les dispositifs et modes d'organisation internes, qui participe largement à la perte du sens et donc à la souffrance au travail. Les agents de Pôle Emploi, pressés par des injonctions d'exercer leur métier sous une forme qui vient souvent heurter leurs valeurs personnelles, sont soumis à des tensions quotidiennes facteurs de risques psycho-sociaux. Comme si les missions dévolues à Pôle Emploi ne suffisaient pas, au vu des moyens humains insuffisants dont il dispose, à rendre difficile moralement l'exercice de la lutte contre le chômage et les inégalités, la direction soumet ses agents à une pression continue sur la recherche de productivité. Celle-ci s'évalue exclusivement au travers d'indicateurs, qui, pour être mesurables, formatent le travail des conseillers au travers d'actions qui ne laissent aucune place à la créativité et à l'investissement personnel.

Aujourd'hui la Direction de Pôle Emploi veut donner l'illusion de se préoccuper de la santé de ses agents, à travers des questionnaires « qualité de vie au travail », sensés leur permettre d'exprimer leur vécu, et dont les résultats et l'analyse n'ont jamais été portés à leur connaissance. Le Snu/FSU Pôle Emploi a donc décidé de s'atteler à la tâche et a créé un « contre baromètre social », dont les premiers résultats rendent tangibles les difficultés et la souffrance des agents. Pour exemple, citons un des projets institutionnels étudié dans cette enquête, « l'observation de la relation de service » qui consiste à observer les entretiens entre conseillers et Demandeurs d'emploi par un manager, sous couvert d'améliorer le service rendu aux usagers. Ces derniers éprouvent une difficulté à lui donner un sens positif : 12 % seulement pensent qu'il s'agit d'un soutien professionnel profitable à leur pratique. A l'inverse, 44 % pensent qu'il s'agit d'une procédure supplémentaire de contrôle, 13 % d'une remise en cause de leurs compétences et 8% d'un risque d'appauvrir leurs pratiques professionnelles en les formatant.

Ces actions portées par les managers de proximité sont en contradiction avec un affichage de la direction qui consiste à multiplier les pseudos consultations du personnel sur les améliorations à apporter à l'organisation du travail en interne. Des approches qui se réclament de « l'entreprise libérée » voient le jour, destinées à faire croire aux agents qu'ils peuvent agir sur leurs conditions de travail, censées leur apporter plus d'autonomie. Sauf que les principes de bases sont dévoyés : les salariés sont consultés mais non entendus, le management basé sur le contrôle est très éloigné de la confiance prônée dans l'entreprise libérée.

La volonté de standardisation des pratiques des conseillers provoque la souffrance chez ces derniers et par conséquent chez les demandeurs d'emploi qui doivent aujourd'hui subir la dématérialisation accrue des services de Pôle Emploi. Or, le Snu sait qu'un conseiller créatif et singulier est la meilleure réponse face à la situation toujours complexe et unique d'un demandeur d'emploi. L'accompagnement des demandeurs d'emploi n'est pas une science exacte mais une prise en compte de l'humain, de l'incertitude et de la complexité de chacun.

En août 2014, le CHSCT de Pôle Emploi en région Centre a fait voter une étude menée par le cabinet ENERGIA, destinée à l'identification et la prévention des risques psychosociaux, qui devait se terminer fin 2015. Or, la direction a abandonné le financement de cette action, qui ne permettra jamais d'apporter un éclairage sur les risques psycho sociaux à Pôle Emploi.



## Comment durer dans le métier ?

Après 25 ans de carrière, qu'est ce qui peut expliquer que des enseignants-es soient toujours engagés-es dans le métier, plutôt satisfaits-es de leur travail et en bonne santé. Quels sont leurs ressorts et leurs points d'appui ?

C'est l'objet d'une vaste enquête qualitative menée pendant 3 ans, sous la direction de Françoise Lantheaume (université de Lyon 2) présentée à l'Université d'automne du SNUipp-FSU 2017.

Les carrières dans l'Education nationale s'allongent, c'est indéniable.

A cela, plusieurs raisons. L'entrée dans la vie active se fait plus tard puisqu'il faut maintenant un Master pour être professeur des Ecoles. Les règles des retraites ont changé. 80 % des enseignants sont des femmes. Ces dernières ont des « trous » dans leur carrière (temps partiels, congés parentaux) qui ont un effet d'allongement sur leur carrière.

Les enseignants-es qui durent, sont des enseignants-es qui ont de bonnes routines mais qui savent aussi aller à l'encontre de ces dernières. Le but étant de trouver des routines efficaces mais aussi de les remettre en question pour en trouver de plus efficaces. Ils peuvent également s'appuyer sur l'expérience.

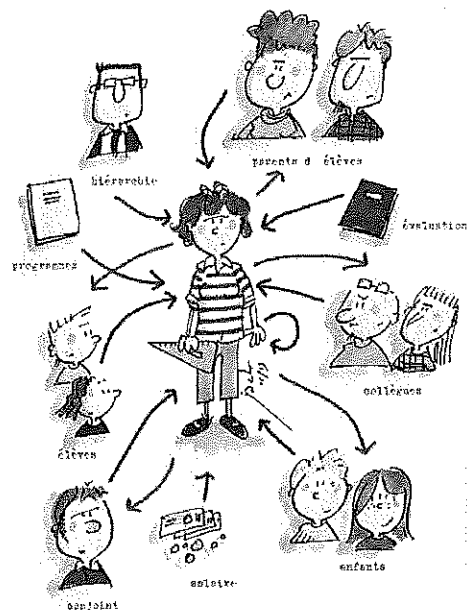
Malheureusement, les enseignants-es ne peuvent pas s'appuyer sur la ressource que constitue la reconnaissance de leur travail par la hiérarchie. C'est un des gros points noirs...

Les moments de doutes sont nombreux, notamment en début de carrière, les relations parfois houleuses avec les Inspecteurs, et les réponses apportées par la hiérarchie restent trop évasives. La reconnaissance du travail doit être impulsée par l'enseignant lui-même, qui vient puiser sa force là où il peut : « entre collègues », dans des réseaux extérieurs, en maintenant une autonomie de travail et une pensée critique.

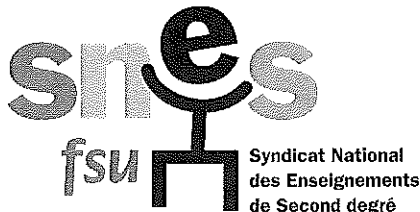
Domage que cette pensée critique s'exerce tant à l'encontre des préconisations de l'Institution qu'à l'encontre de sa propre pratique.

Les enseignants qui se portent le mieux dans leur travail ne sont pas ceux qui n'ont pas rencontré de difficultés, mais ceux qui arrivent à en faire un récit pour donner du sens à leur expérience professionnelle.

Voilà un exemple qui révèle l'entière complexité de notre métier où il faut avant tout être un-e véritable passionné-e...



**la circulation du STRESS  
chez les profs**



## PSY EN en souffrance et inquiets

Le 14 novembre dernier, s'est tenu à Châteauroux une réunion d'information syndicale avec les PSY EN du 2<sup>nd</sup> degré dans leurs nouveaux locaux à la cité administrative. Les locaux du DCIO de Châteauroux sont bien plus fonctionnels et agréables que dans les autres départements de l'académie (Amboise : depuis janvier 2017, le CIO a déménagé dans 2 algécos qui ne communiquent pas, leur configuration ne permet pas la confidentialité des entretiens et il n'y a ni de point d'eau ni de toilettes ; à Blois : 2 bureaux pour 9 postes de psychologues ; à Chartres : les locaux ont été vendus et les personnels n'ont à ce jour aucune information sur le relogement du CIO malgré leur demande ; à Nogent : le relogement dans un lycée dans des locaux inadaptés a là aussi, fortement dégradé les conditions de travail des personnels, dégradation amplifiée par la suppression du poste de DCIO compensée seulement pendant un temps par un demi poste....)... cependant, si les conditions de travail restent correctes pour les personnels du DCIO de Châteauroux, malgré une crainte sur un manque de place à venir avec des bureaux locaux à partager avec d'autres services de l'EN, il n'en reste pas moins que les PSY EN ont constaté une nette baisse de la fréquentation depuis les changements de locaux en dehors du centre-ville. Fréquentation en baisse due également à un défaut de signalétique à l'entrée de la cité administrative. L'inquiétude du devenir de la profession, hors d'être mise d'être aux « bans » de la ville, réside également dans les projets de réforme concernant la réforme du bac, liée de très près au Plan Etudiants. En effet, si depuis peu, les anciens CO-Psy sont enfin reconnus dans l'exercice de leurs fonctions comme étant des psychologues (d'où leur changement de nom), il n'en reste pas moins que petit à petit, la haute administration donne le sentiment à cette catégorie d'être mise de côté. Deux profs principaux pour l'année de terminale pour décider de l'orientation.... ? Essaierait-on de prouver qu'on peut très bien se passer des professionnels formés à cet effet ? Que dire également du manque de reconnaissance et de la non-revalorisation des taux d'indemnités ? (taux différent selon que les Psy EN exercent dans le 1er degré ou dans le 2nd degré : 2 044,19 € pour les psychologues de l'éducation nationale relevant de la spécialité « Education, développement et apprentissage » 767,10 € pour les psychologues de l'éducation nationale relevant de la spécialité « Education, développement et conseil en orientation scolaire et professionnelle ») La FSU comprend et suivra de près les inquiétudes des collègues, face à des attaques de moins en moins dissimulées et la mise à mal d'une profession pourtant indispensable à l'égalité des chances pour tous.



## Le snics-fsu 36 constate une détérioration des conditions de travail, qui semble s'accélérer avec les réformes gouvernementales engagées actuellement.

Notre indépendance par rapport au corps des médecins et les missions des infirmiers de l'EN sont de nouveau remises en cause ; l'Ordre National Infirmier (ONI) continue son offensive et désormais les collègues qui passent le concours doivent fournir leur numéro d'inscription pour être autorisés à se présenter à l'examen, pour les infirmiers déjà en poste non inscrits ou ayant été inscrits, l'ordre exerce des pressions et des menaces pour que les cotisations lui soient payées.

Notre spécificité professionnelle n'est toujours pas reconnue à sa juste valeur et la lutte continue pour la reconnaissance de notre profession dans le cadre LMD (licence - maîtrise - doctorat), certes des avancées ont eu lieu avec la reconnaissance du Diplôme d'État Infirmier comme diplôme universitaire et du passage en catégorie « a », mais bien que les noms changent, la réalité du terrain reste la même, nous réclamons la catégorie « A type » car tout comme il y a plusieurs années nous étions dans la catégorie « non A non B » actuellement nous commençons en B et finissons en A .

**Enfin, pour le 36, nous restons hélas détenteur du triste record national de « l'art de travailler sans médecins EN », avec toutes les tentatives de glissement des missions médicales sur les infirmiers que l'on peut imaginer et contre lesquelles le SNICS-FSU Départemental et Académique restent mobilisés .**

## QUAND LA SOUFFRANCE S'EXPRIME AU TRAVAIL...

### Quelques propos recueillis dans notre département

...Je me sens affaiblie psychologiquement, humiliée...Je me suis effondrée...Je ne supporte plus le climat qui règne actuellement dans l'établissement et ma situation psychologique se dégrade.  
...Je suis dans un état de souffrance, tel que mon équilibre de vie en est altérée...  
...J'étais «nulle, bonne à rien».  
...Ils nous trouvaient des surnoms...pas très aimables : « les niaises », « la mal-baisée », la grande cheminée », « zezette »...  
...J'ai été témoin durant ces cinq années de propos déplacés et humiliants, qui m'ont rendu à plusieurs reprises mal à l'aise ou m'ont choqué.  
...Je ressens également beaucoup de culpabilité vis à vis des collègues que je n'ai pas réussi à défendre.  
...Il a interpellé l'agent d'un«Eh!Oh !Eh!Oh! Georgette, il reste une trace là».  
...J'ai voulu me défendre, exprimer mon mal être au travail... je me suis mise à pleurer et Mr X m'a tendu une boîte de mouchoirs en disant «J'avais tout prévu».  
...Nous nous sentons contrôler, priver de nos libertés individuelles.  
...Les reproches constants sur mon travail m'ont fait perdre peu à peu confiance en moi. Je suis arrêtée pour déprime.  
...Je me suis toujours considérée comme quelqu'un de plutôt solide et cette année à vouloir résister, à ne pas vouloir cautionner, j'ai senti que je perdais pied petit à petit.  
...Il s'installait et nous regardaient manger...même pour aller aux toilettes, on est observé.  
... « L'entretien avec vous m'a abattu », je ne me sens pas en mesure d'en entendre plus.  
...Il devient extrêmement difficile d'exercer son métier la peur au ventre.  
... « Même quelqu'un avec un QI de 80 arriverait à ouvrir cette grille...80 c'est le QI d'un débile léger ! »  
...Les pressions que nous subissons au quotidien ont pour effet de dégrader nos conditions de travail et de porter atteinte à nos droits, à notre dignité, et d'affecter notre santé physique et morale.  
...Nous sommes démotivés, découragés, nous nous sentons fortement remis en question dans nos compétences professionnelles ce qui est difficile à vivre.  
...Nous sommes aujourd'hui démunis de toutes solutions...La situation semble sans issue.  
... Je ressens un sentiment de lâcheté, lâcheté due à mon silence et d'autre part un sentiment d'injustice face au « lynchage » dont a été victime Mme X.  
...Le problème c'est toi.  
...Dire le plus « de vacheries » et les comptabiliser sous forme de tête de mort.  
...Hallucinant la scène se déroulant sous nos yeux...Hallucinant les propos tenus par certains.  
...Ce groupe se comporte comme une « Caste »...Il est difficile de supporter les sarcasmes, les moqueries, les sous-entendus, « les on-dit ».  
...Un nouveau Caliméro me représentant- en couleur cette fois- est affiché sur le tableau blanc !  
... « Aussi étonnant que ça le soit : j'ai peur. J'ai peur de la capacité de certains collègues à faire, dire, entreprendre, humilier, détruire des personnes qu'ils auront esseulé, isolé, ostracisé.. ;  
...J'ai demandé ma mutation, n'importe où!!! Plutôt que de rester dans cet enfer.  
... J'ai essayé de me débrouiller seule...Il est arrivé un moment où je ne savais plus quoi faire, j'étais devenue une loque qui ne savait plus parler, ni comment travailler.  
...Je n'ai pas le droit à l'erreur ou il me tombe dessus.  
... Je ne suis pas folle...J'ai toujours des remarques...Les mots : « arrête de me faire chier »ont disparu, mais je sens que je ne suis pas la bienvenue.  
...Tout le temps, j'ai peur de mal faire, de mal leur répondre...Je m'excuse si je leur ai mal parlé  
...  
...Je reste dans mon coin, mais ce n'est pas suffisant.  
...J'ai l'impression d'être de trop, d'être rien...ça me fait mal au cœur de voir leur mépris et leur indifférence...Je veux que ça s'arrête.