

Trait Direct

La lettre d'information des cadres du SNU

Psychologues du travail à Pole emploi : on en est où ?

Après une intégration ni prévue ni accompagnée (cf notre texte : <http://www.snutefifsu.fr/pole-emploi/trait-direct-avril-2016/>), s'est engagée une phase de calage, longue, marquée par l'impréparation de Pôle emploi et des tentatives de passer en force en ne prenant pas en compte les spécificités et impératifs déontologiques de cette catégorie professionnelle. Les changements constants (organisationnels notamment) n'ont pas aidé à un parcours linéaire. Cette phase arrive à son terme, avec quatre points marquants :

1. L'intégration des psychologues dans les agences suite à la suppression des A2S
2. L'élaboration progressive de l'activité, sur fond de mise en œuvre du CEP
3. La classification, au cours de laquelle le SNU a été le principal artisan (avec l'appui de certaines OS) du maintien du statut cadre et de l'embauche au coefficient 300
4. La victoire du collectif national au tribunal sur le titre de psychologue

1. Des équipes spécialisées aux agences de proximité :

Dans les résultats du contre baromètre social SNU (<http://www.snutefifsu.fr/pole-emploi/analyse-des-resultats-du-contre-barometre-social-2/>), la majorité des psychologues estime que ses conditions de travail et d'exercice sont satisfaisantes depuis ce transfert, même si des difficultés persistent, liée selon les sites à une confidentialité insuffisante malgré les portes, à un management qui méconnaît encore beaucoup leur métier,...

On pourrait en conclure que les inquiétudes posées à l'annonce de la disparition des A2S n'étaient pas fondées. Il est plus probable que la mobilisation et les luttes portées par les psychologues (écrits, manifestations...), aient obligé la DG à prendre en compte leurs revendications.

Cependant, certains se sentent encore empêcher « d'être psychologue », donc estiment ne pas pouvoir faire leur métier conformément à ses règles, avec neutralité vis-à-vis des pressions ou pratiques institutionnelles, en gardant une indépendance professionnelle indispensable à l'exercice de ce métier et conforme au code de déontologie.

2. Un métier spécifique, donc des activités spécifiques

Cette lutte s'est conduite dans le prolongement des précédentes. Depuis leur intégration à Pôle emploi en 2010, les psychologues ont souvent résisté et obtenu des avancées notables :

- la confidentialité : en 2010, de nombreux collègues ont été installés dans des bureaux ouverts. Certains ont accepté de recevoir des demandeurs d'emploi, la majorité a refusé et a obtenu, avec l'appui de quelques syndicats, la garantie d'exercer dans des bureaux fermés, garantie qui a été étendue à tout le territoire. Cependant, cette nécessaire confidentialité - visuelle et sonore - est rarement bien assurée.



- l'accueil et le poste de « Manac » : les psychologues ont beaucoup été sollicités sur le sujet. La résistance collective a permis que ces actes métiers, qui ne relèvent pas de leurs activités, ne soient pas dans leurs fiches de postes.

- plus important, les psychologues se sont battus contre les projets de la DG concernant le CEP. L'établissement estimait qu'ils faisaient la même chose que les conseillers, avec une « profondeur » différente. Ils auraient même dus, en tant que référents CEP, avoir un portefeuille... Alors que ce projet aurait immanquablement conduit à une dilution des compétences, leurs actes métiers sont bien repérés, distincts et spécifiques à leur métier.

De même pour Activ projet, où la DG a finalement accepté de travailler avec eux en amont plutôt que de tout leur imposer, même si le concept de « compétences à s'orienter » est mal défini et son l'usage plus que discutable (notamment via le questionnaire d'évaluation du niveau de maîtrise de ces - soit disantes – compétences...).

Pour bon nombre de dispositifs (ateliers DE, GEP,...), il n'y a pas de différenciation entre conseiller et psychos.

3. Pas de déclassification :

Pendant les négociations sur la nouvelle classification, la DG a essayé de la remettre en question le statut cadre, en commençant par les nouveaux embauchés. Suivi par d'autres organisations syndicales, le SNU a obtenu que ce statut ne soit plus remis en cause et que l'indice d'embauche des psychologues de Pôle emploi reste à 300 (759 au 1^{er} juillet).

Certains directeurs d'agence font même part lors des entretiens d'embauches de leur volonté de « recruter des cadres, capables de porter des projets, de faire des propositions ».

Toutefois, afin de préserver leur neutralité vis-à-vis des injonctions managériales et institutionnelles, il reste à préciser le contenu et les contours des compétences « appui auprès des managers » et « préparation d'éléments d'aide à la décision » : ce cadre n'étant à ce jour pas défini, les pratiques en agences sont particulièrement hétérogènes. Sur ce sujet, les psychologues doivent une fois de plus faire respecter leur métier : l'institution – par méconnaissance ou par stratégie – les amène de fait à adopter cette attitude qui est alors perçue comme du non volontariat ou de la non participation.

4. Psychologue du travail, un métier :

L'association nationale des psychologues a saisi le Tribunal de Grande Instance pour obliger PE à faire figurer leur emploi sur les fiches de paye, et a obtenu gain de cause le 30 mars dernier.

A ceci s'ajoute qu'à tous les niveaux, l'organisation choisie pour leur animation a été modifiée : réunions nationales régulières avec des psychos, des managers ; formalisation de l'animation technique et fonctionnelle ; reconnaissance des temps de veille et d'échange de pratique. Mais si le cadrage a le mérite d'exister, il reste tellement large que les pratiques régionales divergent.

Il est impératif de mettre en place cette animation technique et fonctionnelle partout et qu'elle soit réalisée par un professionnel du métier... ce qui n'est à ce jour pas le cas partout.

Et maintenant ?

Car même si ces éléments ont clarifié le paysage, de nombreux points restent en suspens :

- Une différence importante s'est progressivement creusée entre les régions sur le contenu des activités, les conditions de travail : l'impression est que chaque région se débrouille, au bon vouloir des DR, puis des DT, puis des DAPE... Et les animateurs régionaux ont souvent peu leur mot à dire, sauf si le DR les responsabilise.
- Si la classification est automatique pour les psychologues, ceux ayant une forte ancienneté et positionnés en 300, seront en F1 dans la grille. Comme d'autres agents, il leur faudrait donc ... 50 ans et des promotions très régulières pour arriver au bout de la grille (G4).
- Intégration des nouveaux : les recrutés récents sont soit des nouveaux à Pôle emploi, soit des conseillers ayant le diplôme et se positionnant sur ces postes. Il est important de construire un



processus formalisé pour les intégrer dans de bonnes conditions (les parcours de formation relèvent parfois du parcours du combattant, notamment avec le rattachement aux nouveaux Campus...), mais aussi de leur permettre des échanges avec les autres psychologues, afin qu'ils puissent bénéficier de leur expérience réciproque.

- Les responsables d'équipe sont les managers des psychos, mais sont rarement outillés pour manager des cadres
- Depuis leur présence en agence de proximité, et l'évolution de la nature du chômage et de certaines de ses problématiques (psychique...), le métier de psychologue du travail a évolué considérablement : les conseillers adressent aux psychos de plus en plus de DE en souffrance, perdus dans leur parcours de recherche d'emploi tant leurs situations sont difficiles. L'écoute, la mise à plat ou la prise de conscience - avec l'aide des psychos - de leurs situations singulières et parfois l'élaboration de pistes d'action, sur les plans à la fois pro et perso sont caractéristiques du travail actuel et en développement des psychos. Cela nécessiterait une évolution de la fiche emploi, une évolution des critères de recrutement (vers un profil clinicien ou une formation spécifique ?), même si l'emploi est bien celui de psychologue du travail. On peut néanmoins craindre que la DG ait une toute autre vision de l'avenir du métier, en niant comme à son habitude, le réel vécu par les DE et donc le réel du travail des psychologues et des conseillers.

Nos propositions :

Les psychologues ont su garder une exigence collective, un esprit de métier. Pour se défendre, ils se sont organisés en collectif national, qui a donné naissance à une association, à un site « pôle psycho », très consulté (même par la DG), et des collectifs régionaux.

Depuis le départ, le SNU a accompagné les psychologues et ce collectif dans leur volonté de s'intégrer au sein de Pôle emploi sans perdre ce qui fait d'eux des professionnels de la psychologie du travail. Il a facilité l'organisation de réunions, financé des déplacements. Nous continuerons cet accompagnement et nous proposons :

- Un état des lieux de l'animation régionale et la création d'un guide méthodologique pour améliorer et professionnaliser celle-ci
- D'accompagner dans leurs démarches les psychologues faisant un recours pour non promotion
- D'améliorer la formation des nouveaux recrutés : guide d'accueil, systématiser les échanges entre nouveaux et psychologues ayant de l'ancienneté, parrainage...
- De porter vers la DG une demande d'évolution de la fiche emploi et des critères de recrutement, intégrant les nécessités du métier à ce jour (psychologues cliniciens...)

Résistance et lutte organisée ont permis d'obtenir ces conditions de travail et d'exercice conforme aux nécessités d'exercice de leur métier et aux besoins des demandeurs d'emploi.

Le SNU continuera son soutien et ses démarches, comme il l'a fait pour la classification ou dans certaines régions, sur les conditions d'exercice du métier, l'achat des tests indispensables à l'exercice de leur activité...

Le Secteur cadre et managers du SNU fédère de nombreux psychologues de PE. Pourquoi pas vous ?

Pour nous contacter : secteurcadresnu@gmail.com

Nous retrouver sur Twitter : [@cadremanagersnu](https://twitter.com/cadremanagersnu)

