

Enquêtes de satisfaction

LA DIRECTION CULPABILISE LES PERSONNELS

Nous subissons au quotidien les exhortations de nos ELD concernant les enquêtes de satisfaction. Mais quelle légitimité ont-elles réellement ? Et quels objectifs poursuivent-elles vraiment ?

Les nombreuses enquêtes de satisfaction restituées trimestriellement ne concernent que les usagers en mesure d'y répondre : ceux qui possèdent l'appareil technologique ou les compétences linguistiques nécessaires. **Cette catégorie d'usagers ne peut être jugée représentative.** De plus, la trop grande diversité des questions, leurs sens insidieux voire contradictoires et l'utilisation qui en est faite amènent à nous interroger sur la pertinence de ces questionnaires.

CES QUESTIONNAIRES N'ONT AUCUNE LEGITIMITÉ

Comment Pôle emploi peut-il se permettre de supprimer en permanence des effectifs et des moyens tout en questionnant avec autant de fébrilité les usagers concernant un service sans cesse mutilé ?

Pourquoi une telle surenchère de questionnaires qui finissent par remplacer ce qui devrait être la principale préoccupation de la direction : donner à ses agents les moyens de réaliser leurs missions ?

Au quotidien, ces enquêtes sont utilisées par la direction avec deux objectifs : **communiquer publiquement pour démontrer les résultats positifs** de ces enquêtes, et **organiser en interne une pression auprès des conseillers** avec l'objectif prétendu d'améliorer leurs résultats.

UNE PRESSION AU QUOTIDIEN POUR FAIRE TAIRE LES AGENTS

En réalité, en submergeant usagers et personnels, ces questionnaires servent à justifier la politique de la direction, **les choix concernant la réorganisation du travail et la dématérialisation généralisée des services.**

Ces questionnaires servent aussi à culpabiliser les agents : **comment demander aux personnels d'assurer un service de qualité tout en leur imposant de mettre en œuvre le démantèlement de notre établissement ?**

L'utilisation malhonnête qui est faite en interne de ces questionnaires permet à la direction **de pointer du doigt les collectifs de travail, de mettre en concurrence les agences et les agents**, voire d'écarter les agents jugés inefficaces suite aux restitutions trimestrielles.

JUSTIFIER LES POLITIQUES DE DESTRUCTION DE PÔLE EMPLOI

La réalité du service rendu, nous l'apprécions au jour le jour auprès de nos usagers, et les organisations de chômeurs peuvent en témoigner. **C'est d'un accès direct à son conseiller, d'être reçu le temps qu'il faut et dans des délais raisonnables dont les usagers ont besoin.** C'est d'avantage d'effectifs, de temps et de moyens qu'il nous faut pour assurer nos missions. **L'insatisfaction des usagers, c'est la dématérialisation lorsqu'elle est contrainte et la fermeture des agences au public.**

Ne soyons pas dupes : ces questionnaires servent à justifier les politiques de destruction du service public et la violence sociale à l'encontre des personnels.