

# Compte rendu du CHSCT

## du 28 septembre 2015

### 1/ Point sur les accidents de travail, accidents de trajet et arrêts maladie.

#### Les arrêts maladie :

- Nous avons constaté lors du dernier CHSCT ordinaire une augmentation très forte des arrêts maladie au mois de mars 2015. Ce pic, en effet, ne s'est pas confirmé les mois suivants, ce qui confirme le phénomène saisonnier.
- Le nombre de jours d'absence est identique à l'année 2015 pour la même période (+1,5%)
- Les arrêts de moins de 3 jours et de 4 à 9 jours ont vu leur courbe augmenter de 24 et 26% (impact du pic saisonnier de mars)
- Les arrêts de plus de 10 jours ont baissé de façon très relative (-7%)
- La durée moyenne des arrêts a baissé de 15%

Nous ne constatons pas de différence notable pour les courbes sur les 3 dernières années.

#### Les accidents de travail/trajet :

- Pôle Emploi est surtout impacté par les accidents routiers et les chutes.
- 9 accidents routiers (Dont 2 chutes sur parking classées dans cette catégorie de risque) ; 6 chutes ; 7 accidents de manutention ; 9 autres accidents (douleurs...) ; 1 accident du travail lié à l'expression d'une souffrance professionnelle.

Nous nous interrogeons sur la lenteur des décisions de reconnaissance de la part de la CPAM concernant des événements du début de l'année. La direction répond que des relances sont faites régulièrement par le service SSCT. Encore beaucoup d'accident ne sont pas reconnus suite à une absence de certificat médical initial. Nous souhaitons vous sensibiliser sur l'utilité de ce certificat qui est obligatoire pour faire reconnaître un accident de travail ou de trajet. C'est au salarié d'en faire la demande auprès du professionnel de santé qui le prend en charge.

Le groupe pluridisciplinaire travaille sur les actions préventives à mettre en œuvre. Dernièrement une affiche est apparue dans nos sites afin de prévenir les chutes dans les escaliers. Le groupe envisage de travailler sur les actions à mettre en œuvre pour prévenir des accidents de manutention.

### 2/ Point sur le registre de sécurité, les fiches incidents et incivilités, et analyse des causes.

- A la date du 31 août 2015, 163 fiches de signalement ont été enregistrées pour 2015 dont 127 agressions. En 2014, nous avons 243 fiches à la même période.
  - 44 fiches dans l'Orne (contre 43 en 2014)
  - 26 fiches dans la Manche (contre 68 en 2014)
  - 93 fiches dans le Calvados (contre 132 en 2014)

Nous nous interrogeons sur la baisse du nombre de fiches dans la Manche et le Calvados. Nous pourrions nous en féliciter mais nous ne pensons pas qu'il y ait moins d'agressions dans ces départements. Est-ce le résultat d'une banalisation de l'agressivité dans nos sites qui entrainerait moins de déclarations ? La question se pose, en effet.

Il faut néanmoins retenir que la fiche est un outil de prévention qui permet de travailler sur des actions de prévention. La prise en compte de l'agression est plus efficace (entretiens DE/ managers ; agent/manager ; envoi de courriers...).

- Nous constatons une augmentation des remontées d'agressions téléphoniques
- Les agressions sont pour la majorité liées à l'étude des droits (délai de traitement jugé trop long et à la gestion du portefeuille (attentes du DE auxquelles PE ne peut pas répondre).
- La difficulté à repérer les DE interdits de site demeure.
- 4 fiches de signalement du site de Lisieux concernent des troubles de santé ressentis par plusieurs agents par rapport à l'installation du Wifi :

La direction répond qu'une des fiches a été écrite en amont de l'installation du wifi. Néanmoins les troubles sont pris en compte et des analyses sont en cours. Il ne semble pas qu'il y ait d'émanation de la chaudière. Une demande d'analyse de l'air va être faite (peinture, solvant etc...). Nous demandons qu'un retour soit fait auprès du collectif de l'agence de Lisieux.

- Un point sur les BIP d'alerte a été fait : tous les sites seront dotés au moment de la généralisation de la modulation des horaires.

### **3/ Point sur les inspections CHSCT des agences :Avranches ,A2S 50 et PRS et suivi des actions des précédentes inspections.**

Les membres du CHSCT qui ont réalisé les inspections ont présenté leur compte-rendu en séance et Catherine FOURNIGAULT a ensuite informé le CHSCT des préconisations qui avaient été prises en compte et les actions déjà réalisées.

#### **Avranches :**

##### **A REALISER EN URGENCE**

Mise en place d'une procédure sécurité (identification du point de rassemblement, guide et serre-file, information sur les SST, sur le DU, procédure accueil des nouveaux arrivants

Intervention d'un ergonomiste pour voir l'organisation des postes de travail

Faire intervenir le médecin du travail pour analyser l'impact du système d'air pulsé

Faire régler les systèmes de chauffage

Sécuriser la partie privative en réglant le problème de badgeage

Réorganiser l'espace SE : envisager l'interversion entre pôle appui et SE, poser des séparations phoniques entre les bureaux (marguerite?)

Repousser la zone de confidentialité

##### **A REALISER RAPIDEMENT**

Revoir la disposition des sièges d'attente pour s'assurer d'une visibilité sur l'ensemble des DE.

Modifier le côté du bras articulé

Mettre un fauteuil assis debout à l'accueil

Réorienter si possible le bureau Manac

Rappeler les consignes d'utilisation du réfrigérateur

Interdire de fumer sur le balcon

##### **A DEBATTRE EN CHSCT**

Absence d'ARC indemnisation (voire de ressource indemnisation dans l'accueil) et préconisation de renvoi vers le 3949/fiche Escalade

Utilisation des plages ARC pour convoquer des DE (rdv indus par ex)

Impact de la mise en place des équipes dédiées sur les portefeuilles

La délégation du CHSCT a émis aussi des pistes d'actions à travailler avec l'ELD :

Donner de la lisibilité aux agents sur :

- La charge des portefeuilles
- Les contributions de chacun à l'activité d'accueil
- La répartition des plages GPF

Veiller à l'équité dans la répartition des tâches (l'objectif d'un stock DAL faible ne doit pas amener à faire porter tout le poids des activités accueil/EID sur les agents placement)

Assurer des ESA même en l'absence d'un REP

A ce jour, sont réalisés la mise en place d'une procédure sécurité (travail du Dape et de SST sur les consignes d'évacuation, partagé ensuite avec l'ensemble des agents), le rappel sur les consignes d'utilisation du réfrigérateur. Et sont à réaliser, l'intervention d'un ergonome et la sécurisation des espaces privés. Le réglage du chauffage est en cours. La disposition des fauteuils dans la zone d'attente est à revoir. Les problèmes liés au ballon d'eau chaude et à l'alimentation électrique sont en cours de résolution. Les remarques sur les problèmes d'éclairage sont récurrentes sur tous les sites et la problématique a été remontée en séminaire immobilier au national.

### **A2S 50 :**

Nous tenons à rappeler que le site de l'A2S 50 a été prévenu de la venue de membres du CHSCT pour une inspection comme cela se fait pour chaque site. Le jour de la visite la délégation n'a pas été reçue par un membre de l'ELD car si tous étaient présents aucun n'a pu se libérer pour s'entretenir avec les membres du CHSCT. Il a aussi été constaté que les agents n'avaient pas été prévenus de la venue du CHSCT comme il est demandé de le faire lors de l'envoi du message prévenant de notre visite des locaux. L'inspection n'a donc pas pu se faire comme sur les autres sites, l'ELD n'a pas participé et le compte-rendu se trouve incomplet suite à l'absence d'entretien avec un responsable. Nous déplorons le manque de considération de l'ELD pour le CHSCT sur ce site.

### **A réaliser en urgence :**

Revoir la signalétique du site A2S50 pour indiquer la porte d'entrée spécifique à cette structure et ses horaires d'ouverture

Réparer l'ensemble des stores cassés

Réparer l'ensemble des portes et des poignées de porte. Régler le groom car certaines portes sont très lourdes à pousser.

Résoudre le problème des sanitaires régulièrement hors service.

Informers les agents sur le registre de sécurité, les fiches incidents, indiquer où se trouve le registre

### **A réaliser rapidement :**

Sangler toutes les unités centrales sous le bureau lorsque c'est possible

Doter chaque agent d'un fauteuil neuf et adapté (réglable et avec accoudoirs), d'une armoire et d'un vestiaire, d'une lampe de bureau

Veiller à ce que les agents de grande taille puissent avoir accès à du mobilier adapté (déjà présent sur le site)

Désencombrer le bureau de la PFV, le local de stockage et le local archives, enlever le meuble qui gêne le passage en bureau 33, revoir la disposition du bureau 36

Remplacer le cendrier à l'entrée du site pour qu'il ne soit pas déposé de papiers qui peuvent s'enflammer

A ce jour, les stores ont été réparés, les personnes de grande taille ayant besoin de mobilier adapté doivent en faire la demande dans le cadre de la visite médicale (préconisation médicale). Pour l'obtention de lampes de bureau la demande peut se faire via on action. Pour ce qui est de la réparation des poignées de porte et du réglage du groom l'action est en cours, tout comme la résolution des problèmes récurrents de sanitaires sur ce bâtiment. En ce qui concerne les registres de sécurité et HSCT, le rappel a été fait auprès de l'ELD de Cherbourg La Noé et de l'A2S 50 (un seul et unique bâtiment) qui doivent travailler conjointement. Pour les cendriers il avait été prévu dans un premier temps de les remplacer par des cendriers tubulaires mais cela ne peut se faire. Le choix a été fait de poser des grilles commandées auprès de l'AFPA sur les cendriers existants sur chaque site.

## **La PRS :**

### **A réaliser en urgence :**

Réparer la dalle du couloir du rez-de-chaussée  
Déverrouiller la porte d'issue de secours  
Réparer l'ensemble des stores, le système de climatisation, de chauffage  
Nettoyer et désinfecter les moquettes  
Poser des filtres solaires sur les vitres  
Réfléchir à une autre répartition des bureaux selon les activités de front ou back office  
Sécuriser et climatiser le local informatique

### **A réaliser rapidement :**

Mener une réflexion sur les méthodes managériales dans la perspective de faire cesser le sentiment de peur et de stress produit sur des agents  
Mettre en place une signalétique Pôle Emploi à l'extérieur et à la porte d'entrée  
Revoir l'aménagement du local courrier et étude du poste de travail  
Prévoir la réception des employeurs et des intervenants extérieurs dans les règles de sécurité  
Réparer de façon pérenne le tourniquet de la porte principale  
Doter les bureaux de lampes individuelles  
Désencombrer le local nettoyage, archives, vestiaire, courrier  
Enlever les 2 tables qui sont posées dans le hall  
Occulter les vitres qui séparent les bureaux de la salle de détente  
Poursuivre la formation sur les modules suivants SST, H0B0, manipulation d'extincteurs  
Mettre à jour le document unique  
Regrouper les appareils électriques (cafetière, bouilloire) dans la salle de détente  
Contrôler les interrupteurs à pile  
Mettre en place la procédure d'accueil des nouveaux salariés

### **Intervention à prévoir et à débattre en CHSCT :**

Reloger au plus vite les agents de la PRP dans des locaux adaptés

Depuis notre visite, le DU (document Unique) a été mis à jour, la porte de secours a été déverrouillée et dotée d'une mollette. Le tourniquet de l'entrée principale a été réparé. Des interventions ont été effectuées pour la climatisation et le chauffage mais malgré cela des différences de température perdurent. Les moquettes vont être nettoyées (pour rappel, il suffit d'en adresser la demande via on action auprès de la DAF, tous les sites peuvent le faire). 3 à 4 agents supplémentaires vont être formés SST. Un travail reste à faire sur les consignes d'évacuation (à voir aussi avec le nouveau bailleur). Une étude de poste au local courrier est prévue. Pour ce qui est des appareils électriques présents dans tous les bureaux, un état des lieux est fait et une réflexion est en cours pour les regrouper en salle de détente, avec peut-être un 2ème local au rez-de-chaussée.

A propos du management, une 1ère réunion a eu lieu, d'autres sont prévues et « le champ des possibles est ouvert »...suite aux 1ers échanges entre les RH et les managers des éléments de diagnostic sont relevés. Les plans d'action viendront ensuite. Le CHSCT reste vigilant et continue d'alerter la Direction suite aux nombreux témoignages et sollicitations reçus de la part d'agents de la PRS.

Pour ce qui est du relogement, il n'en est pas question pour le moment.

### **4/ Information dans le cadre de la procédure de consultation sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur rendez vous.**

Présentation du projet par Arnaud ECOLASSE.

Le conseil d'administration de Pôle emploi a voté une délibération le 08/07/2015 portant sur le principe qu'un demandeur d'emploi dispose d'un accès direct à son conseiller référent par mail ou par RDV. Un ou plusieurs après-midi peuvent être réservés à la programmation des RDV sur la

recherche d'emploi l'indemnisation ou l'orientation, à l'accès à l'offre de service numérique et aux ateliers collectifs.

Il s'agit de la présentation de la phase de test nationale concernant 40 agences réparties sur 9 régions. Ces agences sont fermées au public l'après midi et réservent 3 ou 4 après-midi par semaine aux RDV entre les Demandeurs d'emploi et les conseillers référents ou un conseiller gestion des droits. Les DE ont aussi accès sur RDV aux services numériques en autonomie ou avec l'appui d'un agent ou aux ateliers sur la recherche d'emploi

La direction nous présente un retour de phase expérimentale idyllique avec 3 enquêtes web auprès :

- des conseillers des agences test
- des demandeurs d'emploi passés à l'accueil pendant la période de tests
- des entreprises

Nous n'avons pas pu obtenir le résultat des enquêtes qui doit nous être fourni ultérieurement : Nous ne pourrons pas nous prononcer le 15 octobre, date de consultation, sans avoir eu ce document.

Les membres du SNU au CHSCT se posent des questions sur le contenu des enquêtes et sur les conséquences de la mise en place de ce dispositif :

- **A-t-on interrogé les demandeurs d'emploi qui se sont présentés à l'accueil l'après midi et qui n'ont pas pu être reçus ?**
- **A-t-on mesuré le report des visites l'après midi sur le matin ?**
- **Comment gérer la réception de certains et l'éviction des autres ?**
- **Qui va gérer l'agressivité des personnes qui n'ont pas de RDV ?**
- **Comment peut on refuser l'accès au site des personnes qui se sont déplacées de loin, sous prétexte qu'elles n'ont pas de RDV, et leur donner comme seule réponse de contacter le 3949 ?**

De manière générale, nous redoutons une dégradation des conditions de travail le matin avec l'augmentation des flux liés à la fermeture l'après midi et des périodes de fortes tensions pour les équipes d'accueil l'après-midi.

Concernant la Basse Normandie, il est précisé que les agences seront ouvertes à l'accueil sur flux de 8H30 à 12h30 tous les jours.

4 après-midi seront réservés à la réception sur RDV des demandeurs d'emploi.

Les après-midi réservés à la réception seront utilisés pour développer les services programmés :

- RDV individuels avec le conseiller référent.
- RDV individuels avec un conseiller gestion des droits.
- Ateliers collectifs sur l'utilisation de pôle emploi.fr et utiliser Internet pour sa recherche d'emploi.
- Réservations individuelles de demandeurs d'emploi pour accéder à l'emploi store.

Le démarrage du dispositif est prévu début Janvier 2016.

Les agences seront équipées d'un dispositif d'interphone/ visiophone permettant de voir la personne à l'extérieur et de communiquer avec celle-ci par un combiné téléphonique. Une ouverture à distance avec gâche électrique permettra de faire entrer les personnes ayant RDV.

Les agents présents à l'accueil et dans la zone de libre accès seront dotés de Bip d'alerte.

Un Manac et une équipe d'accueil seront présents l'après-midi. L'Arc placement sera supprimé.

Les demandeurs se présentant à l'accueil seront dirigés jusqu'au lieu de RDV.

Nous avons alerté la direction sur l'importance d'une communication bien déployée tant au niveau des demandeurs d'emploi et des entreprises que des partenaires. Les médias devront relayer l'information.

## 5/ Retour sur la visite de St Pierre et Miquelon.

Depuis peu l'agence de St Pierre et Miquelon est rattachée à la DR de Basse Normandie (Cf. compte rendu du CHSCT).

C. Fournigault et P. Lepresle sont allés visiter les locaux en vue d'un projet de relogement. Des difficultés pour trouver un nouveau local ont été évoquées.

### Historique :

L'agence de ST Pierre et Miquelon compte 5500 habitants à ST Pierre et 500 habitants à Miquelon.

Le nombre de demandeurs d'emploi est d'environ 500 à St Pierre et 50 à Miquelon.

Il n'y a pas de transports en commun sur l'île.

L'agence est sur un site unique puisqu'elle accueillait précédemment l'ANPE et l'Assedic

Actuellement, c'est un accueil unique au rez-de-chaussée. Les bureaux d'entretien sont à l'étage.

Les interventions urgentes à réaliser sont les suivantes :

- la remise en état de la chaudière
- la réparation de la toiture.

D'autres travaux sont à prévoir comme la remise aux normes du tableau électrique et la maintenance de la chaudière. La signalétique des issues de secours, et notamment à l'étage, sont à revoir.

Il a été procédé à la vérification du fonctionnement de l'alarme incendie.

Les remontées de fiche de signalement sont à la marge puisque la particularité de l'île est que les habitants se connaissent tous.

Les contacts ultérieurs se feront par audio conférence et visio conférence.

## 6/ Point sur l'enquête au sein de l'agence d'Alençon :

La délégation est constituée de Catherine Fournigault, Arnaud Ecolasse et Christine Contesse.

Une intervention a eu lieu sur site en réunion de service le 24 septembre dernier.

L'idée était que les agents repèrent les membres de la délégation d'enquête et de rappeler le cadre de l'enquête CHSCT qui est bien de faire une analyse des causes d'évènements qui sont à l'origine de 2 fiches de signalement. Une rencontre de travail aura lieu le 9 octobre après midi.

En accord avec le DP en charge de l'enquête liée au droit d'alerte, et pour éviter tout surinvestissements des agents qui ont déjà été auditionnés lors de cette première enquête, les informations déjà recueillies et liées à la chronologie de l'évènement pourront être repris dans l'enquête CHSCT. La délégation se réserve la possibilité de demander des compléments d'informations aux agents en cas de besoin. Les agents qui le souhaitent pourront être entendus.

## 6/ Formation des services civiques CDD et CAE.

**Les CDD de moins de 6 mois** sont formés aux modules de journées institutionnelles + la formation offre de service Pôle emploi (Offre de service aux DE, l'orientation, la formation, le service aux entreprises et le rôle du conseiller au regard du public).

**Pour les CDD de + 6 mois** un complément de formation est délivré sur les activités de l'accueil relation client, la zone de libre accès, le canal de délivrance des services, la gestion de la liste, et la gestion de l'indemnisation.

**Les CUI CAE** ont une formation de 5 jours au CIDC sur :

- la connaissance de l'environnement du DE
- le cadre réglementaire
- le périmètre de son activité
- l'offre de service
- la communication orale
- la gestion des situations difficiles

En fonction du contexte ils peuvent avoir un complément dans le domaine administratif ou d'animation de ZLA.

**Les services civiques** sont formés 2 jours par la mission de service civique (formation civique et citoyenne + 1ers secours)

3 jours de formation Pôle Emploi sur la présentation des demandeurs d'emploi la déontologie et les outils numériques.

Il est également prévu une réunion d'accueil régionale spécifique pour ces jeunes en service civique.

### **8/ Questions diverses :**

- Auto partage sur l'agglomération de Cherbourg :

Il s'agit d'un système de réservation centralisé mobilisable 24h/ 24 permettant de réserver et d'accéder aux véhicules de services sans avoir à se préoccuper de déposer et de récupérer les clefs.

Ce système va être déployé sur le bassin de Cherbourg pour les 4 véhicules de service. On utilisera son badge pour ouvrir le véhicule. Un code sera fourni lors de la réservation. Après saisie sur un boîtier électronique préalablement installé, le véhicule démarrera. Ce code ne sera valable que pour une réservation. Une plateforme téléphonique permettra de modifier une réservation en cours (changement d'horaire).

Le boîtier électronique permettra de réaliser les relevés kilométriques et la consommation de carburant.

Il n'y aura pas de géolocalisation des véhicules.

- Point d'étape sur la démarche DU RPS :

Le questionnaire national mais avec un déploiement régional a été clôturé le 15 septembre. Le taux de réponse est de 53 % et la Basse-Normandie est dans les régions les plus avancées sur ce dossier. Martine Mars est en mission jusqu'au 31 décembre sur le pôle sécurité pour le déploiement de la démarche qui sera présentée aux ELD. Le travail sur le questionnaire et le repérage des axes les plus sensibles sont croisés avec le travail accompli sur l'accompagnement des agences car certaines dimensions ont déjà été évaluées. Les ELD auront à travailler notamment sur les points d'alerte détectés lors des EPA, ESA, suite à des arrêts maladie, les moyens de maîtrise et ce qui peut être mis en place pour pallier ces risques. La phase d'analyse et de partage se poursuit jusqu'au 31 décembre. Un retour sera fait auprès des agents.

La démarche va être présentée au groupe de travail pluridisciplinaire le 16 octobre.

**Vos élus SNU au CHSCT** : Claire AUSSANT, Marie Noëlle EUDES, Magalie FOUILLARD

**Représentant syndical** : Luc ROUDET.

**La prochaine réunion du CHSCT aura lieu le jeudi 6 octobre 2015**

**N'hésitez pas à nous faire remonter vos questions et remarques.**