

Compte rendu du CHSCT du 01/02/2016

Suite à la demande de certains élus du personnel (dont le SNU) sur la poursuite d'une réelle information consultation sur l'organisation du projet de regroupement de PE Haute et Basse Normandie en PE Normandie (cf. compte rendu du CHSCT du 07/12/15), la direction a proposé de commencer une réunion extraordinaire sur ce point ainsi que sur l'ouverture des agences l'après midi uniquement pour des personnes ayant rendez-vous, avant de poursuivre sur une réunion supplémentaire du CHSCT.

1 / Point de situation concernant la mise en place de l'accès direct à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur RDV:

Les élus du personnel veulent alerter la direction des dysfonctionnements signalés par les collègues sur cette mise en place sans organisation au préalable malgré les unités test sur la région : Granville, Caen Ouest et Argentan.

Chaque site a dû s'organiser pour informer les demandeurs d'emploi de cette fermeture des sites l'après midi pour les personnes sans RDV, puisque la communication individuelle prévue par la direction à destination des demandeurs d'emploi n'a pas été réalisée. La campagne de communication n'a été menée que par voie de presse ou radio et l'envoi de flyers aux unités en nombre bien insuffisant....

Certaines unités doivent effectuer des comptages des personnes non admises à entrer et d'autres pas : on n'a toujours pas connaissance de l'exploitation de ces comptages ! Quel est l'objectif de l'établissement ?

D'autres sites affirment que c'est au conseiller référent de venir accueillir les personnes convoquées dans le SAS et non dans la zone d'attente à l'accueil.

On constate aussi que les usagers sans rendez-vous quel que soit le motif de leur visite, sont refoulés systématiquement et que les agents d'accueil sont obligés de faire des fiches escalade par visiophone interposé...Alors que lors des débats en CHSCT la Direction avait indiqué que c'était au MANAC de régler les cas particuliers...

Les agents d'accueil doivent gérer à distance, via le portier vidéo, les insultes et les menaces et aussi l'agressivité des personnes qui réussissent à entrer sans RDV en même temps que les personnes convoquées.

Comment l'établissement protège-t-il ses salariés ? Le code du travail l'y oblige : l'employeur se doit d'assurer la sécurité de tous ses agents sur leur poste de travail.

Depuis Janvier chacun a dû s'adapter au fur et à mesure des incidents rencontrés....

Dans cette pagaille, la notion de libre service et de service public est mise à mal !

Il semble que pour l'établissement l'accueil rénové ne consiste qu'à filtrer les usagers se présentant à Pole emploi et à acquérir les compétences nécessaires de l'usage du visiophone.

Or il a fallu que chaque conseiller en se confrontant à cette nouvelle situation, adapte lui-même, le vocabulaire, les conseils pour que le DE accepte de ne pas être reçu. D'un conseiller à l'autre, la réponse ou l'aide apportée sur une même situation ne sont pas les mêmes. Un temps de formation aurait permis de préparer les conseillers à cette nouvelle situation.

Nous constatons également que le rôle du MANAC s'est transformé l'après-midi en « Gestionnaire des situations difficiles ».

Concernant les conditions de travail à l'accueil et en ZLA, nous constatons une forte dégradation de celles-ci avec une augmentation considérable des flux le matin et un renfort sous dimensionné (conséquences de cette fermeture l'après midi).

La seule réponse de la Direction est de dire qu'elle n'a pas eu connaissance de cette absence de communication directe envers les demandeurs d'emploi et qu'elle va refaire un point ... Les DT seront interrogées... « Il s'agit d'un constat du 1^{er} mois et un rappel des consignes sera fait en vue d'un partage des bonnes pratiques » !!!

2 / Point sur la situation concernant la mise en œuvre de l'organisation de la Direction régionale de Pôle emploi Normandie :

Puisque les élus SNU, CGT et CFDT n'avaient pas été en mesure de rendre un avis lors de la séance du 07/12/15, nous avons à nouveau demandé d'avoir des précisions sur **l'organisation** de cette restructuration car nous ne pouvons nous satisfaire uniquement de l'organigramme présenté.

De nombreuses questions sont restées sans réponse et entre autre celle sur la localisation des agents au regard de l'organigramme présenté par la direction. Cette crainte est formulée régulièrement par les agents concernés.

Quels seront les personnes/services transférés à terme sur Rouen, Caen ? Est-ce que les 2 sites sont maintenus ? Qu'en est-il du maintien des activités ?

Quelles seront les modalités de travail à distance ?

Quelle communication est prévue pour les postes en doublons ?

Réponse de la direction :

« Nous sommes dans une situation de point d'étape. Il faut attendre que les chefs de service soient identifiés pour que les personnes puissent se rencontrer. Certains ont déjà pu le faire.

Aujourd'hui les responsables de service sont identifiés.

Les personnes qui étaient à Caen restent à Caen et celles qui étaient à Rouen restent à Rouen. Dans la phase d'installation il est prévu à minima 1 à 2 déplacements par semaine dans le 1er mois. Les réunions ne seront pas sur les mêmes modes et au même endroit (au-delà du 1er mois, il y aura alternance de contacts physique, audio et vidéo et de rencontre sur Rouen ET Caen)...

On a une idée précise sur l'emplacement du siège : c'est Rouen.

Institutionnellement, PE est une entreprise nationale sous tutelle de l'état, le siège régional sera où est situé le Préfet de région »

Les déplacements se font par regroupement et en covoiturage. Il n'y a pas d'information au sujet du projet de navette initialisé par la Préfecture. Le recensement des bureaux identifiés sur les 2 sites pour recevoir les personnes en déplacement n'est pas fait.

Peut-on considérer ces réponses comme une présentation de l'organisation du travail ?

Décidemment la direction semble être atteinte de surdité puisqu'en aucun cas elle ne veut entendre nos remarques et continue à faire état d'un organigramme qui s'étoffe avec les nominations de chef de service depuis le 1er février, mais refuse de nous communiquer la moindre organisation de ces futurs services. Nous sommes en droit de nous demander s'il y en a une d'établie aujourd'hui?

Après une suspension de séance, et après avoir réitéré notre demande d'une nouvelle séance de consultation sur l'organisation de cette nouvelle région, la direction n'accède pas à notre demande au motif qu'elle ne correspond pas au sujet et qu'elle est en dehors du champ. Nous avons lu et mis au vote une délibération pour saisine auprès du Tribunal de Grande Instance.

La CFE GCC a demandé à quitter la séance pour ne pas participer au vote.

Résultat du vote : 6 POUR pour 6 votants (unanimité).

La Direction amère a rétorqué que notre démarche n'était pas responsable et qu'un risque de Stop and Go pouvait déséquilibrer les équipes et qu'il y avait un risque de s'interposer dans un processus en cours de construction.

Les membres du CHSCT déplorent le refus de dialogue social de la part de l'Etablissement. Leur souhait étant une réelle consultation sur l'organisation de la région Normandie.

CHSCT supplémentaire du 01/02/16 :

1 / Point sur l'inspection CHSCT de l'agence de Flers:

La visite a été réalisée en novembre 2015.

Le site de Flers est composé de 36 CDI (dont 2 PAG, 1 DAP, 3 REP, 1RRA et 6 SE équivalent 4.5 agents).

Le point-relais de La Ferte-Mace est attaché au site de Flers avec 8 CDI (1 REP, 1 SE, 1,5 GDD, 4,5 placement et 1 CAE).

Le site de Flers vient en renfort de façon régulière auprès du point-relais principalement sur le traitement des documents indemnisation, ce qui diminue les forces indemnisation du site de Flers.

L'équipe ELD est très récente, Agnès COQUEREAU a été nommée au 1er juillet 2015, 2 REP et le RRA ont aussi été nommés récemment. Le site est en cours d'accompagnement (accompagnement agence).

Points relatifs aux ambiances physiques (Eclairage, bruit, confort thermique) :

Il y a unanimité pour demander de nouveau que l'installation de la ventilation soit revue, en effet nous avons pu constater un bruit très fort et gênant dans plusieurs bureaux ce qui à la longue crée une fatigue : entre autres sur les bureaux 25, 26, 21 et le bureau voisin du 21 (actuellement sans numéro).

De nombreux agents se plaignent aussi d'une lumière artificielle trop forte (pas de réglage de l'intensité possible et absence de lampe de bureaux !).

La situation et la conception des bureaux de réception DE « en enfilade » fait que le niveau sonore est particulièrement élevé et gênant pour travailler et respecter la confidentialité lors des entretiens.

La direction prend note des problèmes de ventilation bruyante et va demander une intervention.

Pour les problèmes d'éclairage, la direction indique qu'il est tout à fait possible pour les agents de demander à être équipés de lampe de bureau si telle est leur préférence, et que c'est au site de réaliser ces commandes.

Points relatifs aux équipements et environnement matériel de travail :

L'ELD nous signale des pannes fréquentes sur les portes à badge intérieures.

Une des portes WC public ne fonctionne pas (reste bloquée de l'intérieur).

2 des nouveaux copieurs sont visiblement trop bas et occasionnent une gêne physique (dos et vue).

La boîte aux lettres intérieure ne nous paraît pas bien située : elle n'est pas à l'entrée dans le SAS mais dans un coin très à l'écart obligeant le demandeur à entrer dans la zone accueil. Dans le cadre de l'accueil rénové, un aménagement autre est à prévoir.

Une fenêtre brisée est en attente de réparation depuis 1 mois et demi.

Les lenteurs informatiques sont aussi ressenties comme une forte gêne au travail (un suivi est fait actuellement sur Flers pour remonter au CRSI ces dysfonctionnements : il y aurait un problème technique expliquant cela).

On nous signale qu'il n'y a pas d'abri ou local à vélo, ce qui oblige à attacher celui-ci à un poteau d'éclairage.

La direction s'engage à demander ou redemander les interventions nécessaires concernant la porte des WC et la fenêtre brisée. Quant aux lenteurs informatiques, elle va se renseigner auprès du CRSI et de l'ELD de Flers.

Pour les photocopieurs, ils doivent être rehaussés. Le service équipement a été sollicité en décembre pour ce problème.

Pour le local à vélo, la direction note cette observation afin d'y remédier car comme nous vous le rappelons très régulièrement pôle emploi s'était engagé à ce que chaque site dispose d'un abri à vélo conforme.

Points relatifs à l'organisation du travail :

De nombreux agents trouvent pesant les changements de bureaux et cela entraînent pour certains des douleurs (en lien avec le poids du sac). Des agents demandent une valise à roulettes adaptée.

Une difficulté particulière est à signaler pour les agents du service employeur devant changer de bureau pour chaque entretien, d'où des pertes de temps pour se déconnecter et se reconnecter.

Les agents se plaignent du manque d'espace pour ranger les documentations personnelles (1/2 étagère par personne).

La zone "documentation" ne semble pas optimum dans son utilisation et peu visible de l'agent d'accueil ou du MANAC. Auprès de nombreux agents GDD et de l'ELD, nous avons ressenti une "souffrance" concernant l'activité indemnisation (stock de dossiers, poids de l'ARC et du BO2). Un agent nous a alerté sur la forte fatigue liée à l'ARC GDD (jusqu'à 30 personnes reçues sur 1 matinée : agent "lessivé"). Le site de Flers vient en renfort de façon régulière auprès du point-relais principalement sur le traitement des documents indemnisation, ce qui diminue les forces du site de Flers.

L'ELD signale une fatigue générale avec des agents qui ne sont pas "sereins".

La direction dit qu'il est tout à fait possible de commander sur le budget Pôle emploi des valises à roulettes, la commande est à faire par le site sur le catalogue de commande de fournitures.

La direction précise que l'équipe ELD est très récente : Agnès COQUEREAU est nommée au 1er juillet 2015, 2 REP et le RRA sont nommés récemment. Le site est en cours d'accompagnement (accompagnement agence). De nouvelles méthodes de communication et de gouvernance sont en cours.

Points relatifs à la sécurité :

Parfois, mais le plus rarement possible, il arrive qu'un agent soit seul avec un groupe en salle de réunion au sous-sol. L'ELD est attentive à passer de façon régulière pour s'assurer que tout va bien. Mais il demeure toujours la crainte de voir un demandeur en "perdition" seul au sous-sol (cafétéria accessible ou local personnel).

2 / information sur l'instruction nationale 2015-57 du 18/11/15 relative à la prévention et au traitement des agressions :

Catherine Fournigault du pôle Santé Sécurité et Conditions de Travail commente la note 2015-57 du 18/01/15 sur la prévention et le traitement des agressions à pôle emploi.

Des modifications interviennent sur :

- l'intégration de nouveaux canaux de contact envers les usagers (mail, courrier, téléphone, entretien)
- la prise en compte des agressions provenant des demandeurs et aussi des employeurs
- de nouveaux leviers de prévention
- la mise en œuvre de nouveaux modèles de courriers.

Concernant les agressions : la définition des différentes formes d'agression est hiérarchisée : Incivilité, agressions (verbales, comportementales, physiques) avec une précision du cadre juridique et la citation de l'article du code pénal correspondant au délit qui devra être mentionné sur les courriers envoyés, si l'agent agressé le demande, en recommandé avec accusé de réception.

Il existe 3 modèles de courriers de degré 1 à 3 allant de l'avertissement à l'exclusion temporaire de 10 jours à 3 mois en passant par le dépôt de plainte.

Des annexes expliquent la prévention des agressions, le droit d'alerte et de retrait, le degré de signalement (de la main courante au signalement, dépôt de plainte et citation directe), et la protection fonctionnelle.

Le CHSCT préconise que ces documents soient annexés au registre de sécurité.

3 / Point d'étape sur l'enquête CHSCT au sein de l'agence d'Alençon :

En ce qui concerne l'enquête CHSCT, le 29 janvier a eu lieu un 1^{er} entretien, téléphonique avec l'un des agents, et le 26 février 2 autres agents seront entendus également, mais toujours au téléphone. Courant mars des préconisations pourront être présentées.

Pour ce qui est de l'enquête DP sur le site d'Alençon, un retour a été fait auprès de l'ELD, puis dans un second temps auprès des agents en réunion de service. Et dernièrement il a été présenté aux agents les actions qui vont être engagées pour l'ensemble du collectif avec l'intervention du prestataire GII (G2I). L'effectif du site (ELD comprise) est scindé en 2 groupes et chacun de ces groupes sera formé pendant 2 jours et devra dégager des actions concrètes pour réinstaller ou améliorer les modes de coopération au sein du collectif. 1 mois et demi après il y aura 1 /2 journée de formation pour voir quelles sont les actions engagées et les ajustements nécessaires.

Un accompagnement supplémentaire à ces 2 jours ½ de formation est prévu pour l'ELD avec un autre prestataire. La direction indique que « tous les agents doivent se saisir de ce qui leur est proposé pour travailler ensemble et restaurer la coopération professionnelle ». Les élus du SNU restent vigilants sur les actions engagées pour que soit prise en compte la souffrance des collègues du site qui ont été associés contre leur gré à des propos qui ont détérioré la relation de travail.

4 / Point d'étape sur le DURPS :

Le questionnaire RPS pour la Basse-Normandie a été envoyé à l'ensemble des agents cet été et le taux de réponse de 64 % est très satisfaisant. Ceci permet un travail d'analyse qui est présenté dans un premier temps à chaque ELD lors d'une réunion de travail d'au minimum 3h, puis ensuite aux agents lors d'une réunion de service avec ou sans la présence de l'un des agents du service sécurité pour accompagner l'ELD pour cette restitution.

L'analyse du questionnaire RPS est croisée avec le résultat de l'enquête QVT, du travail sur l'accompagnement des agences et doit permettre d'identifier les actions qui peuvent avoir un impact sur les RPS, de repérer les bonnes pratiques qui peuvent, après avoir été soumises à validation des DT et de la Direction, être reprises à dimension Normandie. Actuellement malgré nos relances nous ne sommes toujours pas destinataires du résultat de l'enquête QVT et nous le déplorons. Nous n'avons pas accès non plus aux résultats par site pour le DU RPS et nous ne pouvons le consulter que lorsque l'ensemble des sites aura eu sa restitution.

Il nous a été donné quelques points de vigilance ou levier pour la Basse-Normandie, mais bien sûr cela peut différer d'un site à l'autre. Dans les points positifs : conditions physiques et techniques, contribution des agents, rapports sociaux au travail, sentiment de travail utile et de qualité...et pour les points de vigilance : dysfonctionnements, lenteurs liés aux livraisons informatiques, manque de marge de manœuvre et d'autonomie, contraintes de rythme notamment avec les activités contraintes, manque de reconnaissance de la part de Pôle Emploi et de valorisation du travail à l'interne ou en externe notamment par le N+2...

A propos des contraintes de rythme, la direction pense que la nouvelle organisation de Pôle Emploi (accueil sur rendez-vous l'après-midi, la fin de l'EID, NPDE...) permettra aux agents de n'être plus autant soumis aux contraintes de rythme.

5 / Point sur les fiches de signalement relatives aux violences internes :

14 fiches de signalement ont été rédigées entre le 11 juin 2015 et le 8 janvier 2016. Chaque type de violence est identifié.

Ainsi nous retrouvons: 7 fiches de type conflit avec un agent ou un manager, 6 fiches de type agression (propos offensants), et 1 fiche de type mal être au travail.

Chaque situation est communiquée auprès du service « SSCT » (Echange téléphonique + fiche de signalement).

Le service SSCT adapte sa réponse en fonction de la situation : Débriefing, entretien avec l'agent et les autres personnes concernées, mobilisation de la ligne d'écoute, activation du dispositif PSYA, déclaration d'AT (accident du travail). Le service SSCT met également en place des entretiens de régulation.

Le nombre de fiches qui est de 14 est pour l'année 2015, et la communication sur la note sur les violences internes a vraisemblablement permis et incité les agents à s'exprimer par la rédaction d'une fiche.

6 / Questions diverses :

Résultat de l'analyse de l'air de Lisieux :

Des agents et des demandeurs avaient été pris de malaises et certains y voyaient une relation avec l'installation du Wifi sur le site, or la borne était désactivée au moment des faits. Nous avons donc demandé en CHSCT qu'une analyse de l'air soit effectuée. Des contrôles sur la qualité de l'air ont donc été menés en novembre dernier et sur une période de 4,5 jours.

Après étude, la direction nous indique qu'il n'y a pas été noté d'élément spécifique sur la qualité de l'air pouvant provoquer des malaises. Le taux de COV et de CO2 est conforme et en dessous des normes.

Il est toutefois rappelé qu'il est essentiel d'aérer fréquemment les locaux.

Garage à vélo sur le site de Lisieux :

Malgré de nombreux rappels, on constate toujours le non-respect du cahier des charges par le propriétaire du site. La DAF prend en charge le dossier et relance le propriétaire pour que le site obtienne enfin un abri à vélo.

Vos élus SNU pour le CHSCT :

Claire Aussant, Magalie Fouillard, Marie Noëlle Eudes

Luc Roudet représentant syndical:

La prochaine réunion du CHSCT aura lieu le 8 Mars 2016.

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