

# COMPTE RENDU DU CHSCT

## du 8 mars 2016

### 1/ Point sur l'enquête CHSCT d'Alençon

Les personnes concernées par les événements liés à des fiches de signalement et qui ont entraîné le vote d'une enquête par le CHSCT, ont été entendues. La délégation d'enquête se réunira le 10 mars prochain et sera en mesure de rendre ses conclusions et ses préconisations lors du prochain CHSCT le 3 mai.

La précédente enquête (suite au droit d'alerte DP) a mis en évidence des rapports sociaux au travail dégradés et a abouti à la mise en place d'une formation de 2 jours et demi par agent répartis en 2 groupes sur cette thématique. La première partie des formations aura lieu les 14 et 15 mars pour le premier groupe et les 21 et 22 mars pour le deuxième groupe. Néanmoins, il semblerait que les agents n'aient pas bien compris les enjeux et les objectifs de cette formation et que l'ambiance continue à se dégrader, ce qui tend à banaliser certains comportements déviants.

Nous avons demandé à la direction d'intervenir physiquement sur ce site à court terme afin qu'une communication soit de nouveau faite au collectif sur le « pourquoi » aller en formation ensemble et rappeler les distances et limites à respecter sur un lieu de travail et notamment en ce qui concerne les modes de communication.

### 2/ Point sur les accidents de travail, accidents de trajet et arrêts maladie :

- **Accidents de travail/trajet**

Le tableau de l'année 2015 est remis en séance : il fait état de 52 déclarations d'accidents de travail trajet. Ce chiffre global est en diminution vis-à-vis de 2014 puisque 70 déclarations ont été enregistrées en 2014.

Le risque de chute est en augmentation (11 en 2014 et 13 en 2015) malgré la campagne de sensibilisation mise en place et impulsée par le groupe pluridisciplinaire émanant du CHSCT sur le risque de chute dans les escaliers.

Le risque routier est aussi en augmentation (8 en 2014 et 10 en 2015). Une réflexion est en cours au niveau national et une sensibilisation auprès du personnel est prévue.

Pour l'année 2015, ces 2 risques (risque de chutes intérieures et extérieures et risques routiers) sont à l'origine des accidents de travail les plus fréquents.

Les risques liés aux activités physiques sont aussi en augmentation : 10 en 2014 pour 12 en 2015.

Idem pour les accidents liés aux malaises : 7 en 2014 pour 11 en 2015

Les accidents de travail liés aux agressions sont en diminution : 6 en 2014 et 1 en 2015 ainsi que ceux liés aux risques psychosociaux : 18 en 2014 et 2 pour 2015

**Rappel :** La reconnaissance d'un accident de travail ne peut se faire que si l'agent fournit un certificat médical initial rappelant les faits de l'accident.

**Faute de certificat médical la reconnaissance d'accident de travail ne pourra être prononcée.**

#### Engagements de la direction :

Une nouvelle communication au niveau des ELD sera faite pour sensibiliser le personnel au niveau du certificat médical initial indispensable pour la reconnaissance d'accident de travail.

Les tapis de confidentialité qui engendrent des risques de chutes seront remplacés par une peinture au sol.

- **Arrêts maladie**

Les arrêts maladie en nombre total sont en augmentation de 15% en 2015 par rapport à 2014.

Même constat pour le nombre total de jours d'absence : une augmentation de 2.34%

**Les arrêts de moins de 3 jours sont eux en forte augmentation : 25%. Ceci est un indicateur fort de risques psychosociaux.**

L'augmentation du nombre total d'arrêts maladie sur le 3<sup>ème</sup> trimestre 2015 déjà constaté lors du dernier CHSCT (cf compte rendu du 07/12/15) s'est confirmée également sur le 4<sup>ème</sup> trimestre excepté pour le mois de décembre.

Cette constatation vaut pour les arrêts inférieurs à 3 jours ainsi que ceux supérieurs à 10 jours.

### 3/ Point sur les registres de sécurité, les fiches incidents et incivilités et l'analyse des causes :

- Comme en 2014, les lieux d'agression n'ont pas changé. Ils se situent principalement en bureau d'entretien et en AIC et en accueil téléphonique.
- Les motifs sont majoritairement liés à l'étude des droits et à l'accompagnement en GPF. Il y a un nombre important d'agressions liées à l'incompréhension de la réponse de la part de pôle emploi à l'intéressé qui se traduit par une incompréhension de part et d'autre sur l'objet de la demande.
- A noter : en 2016, une fiche spécifique de signalement sera utilisée pour les conflits internes.

Comparatif 2014/2015 du nombre et de la répartition des signalements		
	2014	2015
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>235</b>
Suite agressions	232	188
Dont incivilités	46	42
Dont agressions verbales	168	99
Dont agressions comportementales	61	45
Dont agressions physiques	3	2
Autres (liées à des tierces personnes, conflits internes, comportements agressifs d'emblée sans motif)	46	47

#### Les actions mises en œuvre sont les suivantes :

- Il y a obligatoirement un débriefing avec l'agent victime, des courriers ont également été envoyés (120 en 2014 et 83 en 2015). Il y a eu des dépôts de plaintes ou de main courante, des appels à la police, la mise en place de vigile sur site, des interventions ponctuelles de la médiatrice.
- Un rappel sera fait au niveau des ELD concernant le traçage de l'information lorsqu'il y a intervention d'un membre de l'ELD (MANAC) afin de saisir des conclusions d'entretien sur le dossier demandeur.

#### Zoom sur les fiches de signalement liées à l'accueil rénové :

A ce jour, 10 fiches de signalement ont un lien direct avec l'accueil rénové (ce qui représente 25% des fiches depuis le début de l'année).

Ces fiches mettent en évidence deux problématiques :

- lorsque le SAS s'ouvre, le DE en profite pour passer
- les DE qui ne comprennent pas pourquoi on ne leur ouvre pas.

Nous posons la question sur la légitimité du comptage des DE l'après-midi effectué par certains sites. La direction répond qu'aucune instruction n'a été donnée dans ce sens et qu'il s'agit d'initiatives locales.

Nous avons également informé la direction des soucis posés par certaines portes dont l'ouverture ne fonctionne pas ou qui se cassent régulièrement (problème lié aux battants fixes).

Nous interrogeons également la direction sur le rôle des jeunes en service civiques et sur leur remplacement en cas de départ. Leur rôle consiste exclusivement à accompagner les DE sur les outils en libre accès (pôle-emploi.fr et emploi store). Ils n'ont pas d'habilitation pour aller sur AUDE.

### 4/ Point sur les inspections :

Mortagne : le problème d'accumulation d'eau à l'entrée du site est en cours de résolution. Le local informatique a été désencombré et les zones de stockage rangées. Reste à vérifier si le local informatique a bien été désencombré.

Flers : un nouvel emplacement pour les boîtes aux lettres a été identifié : celle-ci doit être installée dans le SAS d'entrée. La fenêtre n'a toujours pas été réparée. Le marché avec la SPIE ayant pris fin au 29 février, c'est la SNEF qui prendra en charge cette réparation si l'ancien prestataire n'est toujours pas intervenu.

### 5/Point sur l'immobilier :

Le site Caen Sud sera livré le 24 juin, ainsi que l'A2S 14.

L'appellation du site n'est toujours pas arrêtée, selon les directives de la DG le site doit être facilement identifié en reprenant le nom du quartier où il est implanté ou le nom de la rue.

Le site de Caen Mondeville entame les travaux d'extension. Dès le 15 mars, les postes de travail sont déménagés et repositionnés au 2<sup>ème</sup> étage pour permettre les travaux au 1<sup>er</sup> étage de fin mars à mi-juin. L'accueil des demandeurs d'emploi se fera au RDC

Cherbourg Ouest : livraison prévue au 1<sup>er</sup> trimestre 2017.

La direction a rappelé qu'il n'était pas prévu une visite des nouveaux sites par les membres du CHSCT avant la livraison. Seuls les services sécurité et immobilier sont habilités à le faire. Une visite est prévue ensuite pour les ELD et leurs agents. Les élus rappellent toutefois que certains DAPE auraient souhaité que le CHSCT soit présent avant la

livraison et veille à ce que le site soit réellement en capacité d'accueillir les agents et les usagers dans les meilleures conditions de travail et de sécurité.

Carentan : on s'oriente de nouveau vers une prospection pour une nouvelle implantation.

L'aigle : le projet n'a pas abouti non plus au dernier moment, une nouvelle prospection est engagée.

#### Salles de formation :

Le bail prend fin en juin 2016 pour les salles de formation de Caen ½ lune et Caen nord.

2 autres salles ainsi que des salles de sous-groupe vont être créées sur le site de la DR Caen au 3<sup>ème</sup> étage ainsi qu'au 1<sup>er</sup> étage. Une des salles sera de niveau 2, c'est-à-dire qu'elle sera gérée et équipée par le CIDC.

#### Nouveaux équipements :

La dotation de tablettes d'identification fait suite au chantier accueil. Toutes seront livrées sur site pour le 29 mars. Nous déplorons que nous n'ayons pas été destinataires d'une information plus détaillée pour appréhender ce nouvel équipement à destination des usagers. Aucun document ne nous a été remis et nous ne savons de quelle façon les fonctionnalités de cette tablette seront couplées avec nos outils existants comme GOA.

### **6/ Point d'étape sur l'accompagnement de la mise en œuvre de l'organisation de la Direction Régionale de Pôle Emploi Normandie :**

Les directeurs et chefs de service sont nommés à présent et les schémas de gouvernance sont connus. Les réunions avec l'ensemble des agents sont réalisées à raison d'une fois par mois ou trimestre selon les services, en alternant les lieux de réunion et les modes (physique, visio...). Idem pour les réunions de service. Des briefs sont aussi réalisés en audio, visio. D'ici fin mars toutes les réunions auront pu se tenir.

La Direction veille à la fluidité des échanges partagés, à rendre les fichiers accessibles pour les deux sites de la DR Caen et Rouen. L'outil « on action » est élargi à la Normandie ce qui permet un accès partagé aux réservations de salle, véhicules, bureaux...

Deux salles de formation vont être créées au 3<sup>ème</sup> étage ainsi qu'au 1<sup>er</sup>. Des bureaux mutualisés sont repérés au 3<sup>ème</sup> pour le Co-strat, et 3 autres au 2<sup>ème</sup> et 1<sup>er</sup>.

Pour les déplacements, les véhicules de location sont mis à disposition et déposés sur le site DR par l'agence de location (évitant ainsi les déplacements jusqu'au quartier de la gare), le covoiturage est optimisé.

L'utilisation de la visio se généralise et la modalité Link apparaît avec la possibilité de se connecter de son poste de travail.

L'objectif est de mieux réguler les déplacements et de gérer l'alternance. Toutefois pour les chefs de service cela représente au minimum 1 à 2 déplacements par semaine.

Pour ce qui est de l'accompagnement des managers à la prise de fonction, au-delà de l'offre de service de l'Université du Management (agilité managériale, accompagnement au changement...), il y a un produit strictement réservé dans le contexte actuel particulier (la Région) pour les managers régionaux.

Être manager dans le contexte Région actuel, bonnes pratiques, apport théorique, constitution des équipes...

Les formations démarrent fin mars pour un premier groupe de 12.

En plus de cette offre, il est possible de mobiliser un coaching individuel réalisé par l'UM ou un prestataire extérieur. Les formations se déroulent sur Paris ou Caen et Rouen.

En matière de communication « Cap Normandie » est remplacé par la newsletter « Normandie ». Et pour la communication en direction des managers, les informations sont centralisées pour éviter la démultiplication des mails.

### **Vos élus-es SNU pour le CHSCT :**

**Claire Aussant, Magalie Fouillard, Marie Noëlle Eudes et Luc Roudet représentant syndical**

### **La prochaine réunion du CHSCT aura lieu le 3 Mai 2016.**

N

,

h

---

SNU pôle emploi FSU Basse Normandie - DR de Basse Normandie - 1 rue Normandie Niémen – 14058 CAEN Cedex 4

Sél : 02.31.53.50.37 – [syndicat.snu-bnormandie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-bnormandie@pole-emploi.fr)

i

t

e