

COMPTE RENDU DU CHSCT

du 3 mai 2016

Dès l'ouverture de la séance, nous n'avons pu que constater de nouveau l'absence de notre directrice régionale, présidente du CHSCT, MME Chong Wa Numeric, et nous le déplorons une nouvelle fois. Peut-être, pour reprendre le bilan de formation sur les modes de coopération proposé à certains collègues, n'était-elle pas en capacité, ou n'avait-elle pas la volonté, ou ce n'était pas le bon moment... mais ce n'est bien sûr que du ressenti. Nous espérons que pour les prochains CHSCT, elle saura trouver le chemin qui mène à Caen.

1/ Retour d'enquête et point sur le dispositif d'accompagnement de l'agence d'Alençon .

Lors du dernier CHSCT le 8 mars dernier, la direction nous avait informés que la délégation d'enquête allait se réunir le 10 mars et serait en mesure de rendre ses conclusions et ses préconisations lors du CHSCT de mai.

Celle-ci a ciblé 2 axes de travail :

- Rappel de la note violence interne et l'utilité de la fiche de signalement
- Rappel du respect des règles de confidentialité et des règles d'utilisation de la messagerie.

Le document final CERFA est à finaliser et à transmettre à la Direccte.

Une restitution auprès de l'ELD ainsi qu'une restitution générale auprès des agents sera faite par les membres de la direction. Le délai reste à déterminer et ce sera au plus tard la 1^{ère} quinzaine de juin.

Concernant l'accompagnement, la mise en place d'une formation de 2 jours ½ par agent a été répartie sur 2 groupes. La première partie des formations a eu lieu les 14 et 15 mars pour le premier groupe et les 21 et 22 mars pour le 2^{ème} groupe. La ½ journée de formation finale s'est déroulée le 28/04.

Les élus du SNU avaient demandé lors de la séance du 8 mars que la direction intervienne physiquement à Alençon afin qu'une communication soit faite au collectif pour rappeler les règles de courtoisie et de bienséance sur le lieu de travail et notamment les limites et distances à respecter sur un espace de travail (rien de plus que ce qui figure dans le règlement intérieur). De plus, l'établissement s'était aussi engagé à expliquer et annoncer le pourquoi de cette formation ainsi que le contenu.

Depuis le 28/04 la secrétaire du CHSCT a reçu des courriers de la part de stagiaires qui n'ont pas été satisfaits de cette action de formation, et en particulier de la dernière ½ journée où le formateur a été mis en accusation.

Beaucoup d'interrogations ont été soulevées par les élus du SNU :

- Qui a élaboré le cahier des charges de cette action de formation ?
- Est-ce que le formateur avait été informé du contexte ?
- Comment les groupes de formation ont-ils été constitués ?
- Pourquoi le DAPE a-t-il été exclu de la formation au dernier moment (annonce faite le vendredi soir à 15h30) et à l'initiative de qui ?
- Comment s'est faite l'intégration de la nouvelle animatrice d'équipe au sein de l'agence ?
- Suite au départ du DAPE à Honfleur début Mai, est-ce que c'est à la nouvelle équipe seule de régler les problèmes qui subsistent encore puisque l'arrivée d'un nouveau(elle) DAPE n'est prévue que fin Juin ?
- Qui va répondre aux collègues qui ont envoyé par mail leur malaise ressenti lors de la formation ?

La direction n'a pour seule réponse que le témoignage des agents concernant la formation n'est qu'un ressenti et qu'il ne concerne qu'une dizaine d'agents, que ceux-ci n'ont pas eu la volonté de participer, ou n'ont pas été en capacité de le faire, ou pour qui ce n'était pas le bon moment... Elle nous affirme qu'elle doit faire le point de la situation en fonction des bilans.

Est-ce qu'il n'aurait pas été préférable de s'emparer du problème dès le début (en juin 2015), de rencontrer les agents à l'origine de ces dysfonctionnements et prendre les mesures nécessaires et surtout, et avant tout, rappeler les règles essentielles de vie au travail ?

Les évaluations de l'action de formation (bilan des stagiaires) seront étudiées par la DR et transmises au CHSCT.

Il est prévu de poursuivre l'accompagnement de l'ELD en interne et en externe, mais aussi au bénéfice des agents. L'enquête QVT ainsi que l'évaluation des RPS ont permis de premières mesures, ces outils devraient permettre à la nouvelle ELD et aux agents de s'exprimer lors des nouveaux envois de questionnaires et cela permettra de dégager des éléments comparatifs par rapport aux résultats des autres sites.

Les élus du SNU ne sont pas satisfaits de la façon dont a été traitée la situation d'Alençon. Onze mois après nous faisons toujours le constat de difficultés sur ce site, d'agents qui sont en souffrance, d'agents pour qui les solutions apportées par la Direction par le biais de la formation n'a fait que renforcer le sentiment d'impunité pour certains agents qui ont été hors la loi, et n'a généré qu'un malaise plus vif.

Nous sommes dans l'attente de voir se constituer une nouvelle ELD à qui il sera donné les moyens de travailler et réguler. A ce jour, nous avons appris par lapsus en CHSCT qu'il s'agit d'une DAPE qui est pressentie pour remplacer Fabrice Meslin nommé à Honfleur. En attendant la prise de poste de la DAPE mi-mai, pour certains fin juin selon d'autres sources, nous demandons à la Direction d'être vigilante à ce que de nouveaux agissements ne soient pas commis et que l'ELD ne soit pas abandonnée mais « épaulée » pour mener à bien sa mission.

2/ Information consultation sur le bilan CHSCT 2015

La direction présente en séance la trame nationale qui reprend les différentes rubriques déjà développées dans les CHSCT ordinaires (effectifs, accidents du travail, et leur répartition, les maladies professionnelles)

Ensuite, est présenté les moyens et actions du CHSCT : le nombre de réunions, les ordres du jour, les groupes de travail, les inspections des sites, la gestion des agressions par typologies et par site, l'analyse des fiches de signalement et les suites données.

Un point est fait sur les 32 documents uniques portant sur 29 bâtiments et 3 A2S avec les actions régionales menées sur :

- le risque d'agression,
- le risque activités physiques (ergonomie des postes de travail),
- le risque de chute (actions de communications développées lors des visites et sur les bâtiments à étage : escaliers)
- le risque incendie (consignes d'évacuation, actions de formations, des DAPE et des correspondants de sécurité)
- le risque naturel et technologique (actualisation des données)
- le risque routier

Concernant le dispositif de sécurité des biens et personnes, des actions d'intervention de nettoyage, d'entretien et diverses réparations ont été réalisées suite aux visites semestrielles avant exercices d'évacuation et suite aux inspections de site réalisées par le CHSCT.

Aucun sinistre important n'est à signaler en 2015 (départ de feu, dégâts des eaux...).

Des formations à la sécurité ont été menées : (secourisme et recyclage, gestion de l'agressivité, habilitation électrique et recyclage, prévention des risques psychosociaux, sensibilisation à la manipulation des défibrillateurs et équipiers de 1^{ère} intervention).

Des aménagements au poste de travail ont été réalisés pour 21 agents suite aux visites de sécurité, lors de visites médicales ou suite à réception de fiche d'aptitude médicale. Toutefois, nous continuons de déplorer qu'aucune solution ne soit encore trouvée malgré nos demandes régulières ces dernières années pour la dotation de téléphones pour les agents malvoyants. La réponse de l'établissement est toujours que notre connexion téléphonique n'est pas compatible avec les appareils existants... Les agents concernés doivent apprécier qu'il ne soit toujours pas possible de leur fournir un matériel adapté à leur handicap.

Le budget des dépenses est présenté avec la partie réalisée en 2015 et la prévision pour 2016. Il concerne les formations, les alarmes et détection incendie, les moyens d'extinction, la télésurveillance et intervention sur alarme, le gardiennage, les contrôles périodiques obligatoires et les frais afférents à la cellule d'accompagnement psychologique.

Le bilan d'utilisation de la ligne d'écoute psychologique (Psy) fait état de 14 déclenchements du processus, concernant 11 personnes, et 26 entretiens ont été réalisés.

Myriam Verdonck assistante sociale a présenté son bilan qualitatif et quantitatif :

229 agents sur 1142 ont sollicité le service social en 2015 soit 20% des effectifs.

Les sollicitations du service social concernant le champ professionnel représentent ¼ des demandes globales.

« Les changements incessants tant informatiques qu'opérationnels sans suffisamment de temps de préparation ni d'appropriation pour les agents demeurent une difficulté professionnelle pour un certain nombre d'entre eux et génèrent souvent un manque de repères quant aux priorités ainsi qu'une perte de sens. »

Elle fait le parallèle avec le questionnaire sur l'évaluation des risques psychosociaux dont ces indicateurs virent au rouge dans la majorité des sites.

Elle souligne que « la charge de travail reste toujours présente comme source de difficulté professionnelle amplifiée par la mise en œuvre des mails.net et des boîtes qui « explosent » de manière croissante depuis le passage à NPDE. »

Concernant le regroupement des 2 régions : elle dit que celui-ci « est et reste une préoccupation la fois pour les agents des structures directement concernés que pour les collègues du réseau »

« Certains salariés de la DR se voient destituer de responsabilités opérationnelles par leur nouvelle hiérarchie sans avoir d'explication préalable, ce qui génère incompréhension, démotivation, voire troubles divers »

Elle dit aussi que l'organisation n'étant pas définie les agents travaillent encore sur leur propre organisation ce qui demeure une source d'inquiétude alors que « l'élaboration d'une communication sur le qui fait quoi pourrait être un début de réponse »

La démarche sur l'évaluation des RPS lui paraît être une bonne base de travail riche et intéressante. Celle-ci devrait être pérennisée sur les territoires de la Seine-Maritime et de l'Eure afin d'obtenir une photographie régionale des mêmes axes.

En 2016, le service social du travail en Normandie est constitué de 3 assistantes sociales dont 2 personnes libérales intervenant sur le territoire 27 et 76 et Myriam Verdonck salariée de Pôle emploi intervenant sur les départements 14, 50, 61, et coordinatrice du service social pour la Normandie.

Une plaquette de communication sur l'offre de service est en cours d'élaboration auprès du service communication et sera accessible sous l'intranet régional.

La plaquette réalisée en 2015 à destination des agents bas Normands sera réactualisée.

L'assistante sociale a tenu à souligner la collaboration fructueuse en termes de réactivité avec le CE Bas-Normand au cours de l'année 2015 concernant la délivrance d'aides sociales pour des agents rencontrant des difficultés financières. Elle souhaite que ce fonctionnement soit pérennisé lors de la prochaine mandature, notamment en généralisant la préservation de l'anonymat et la réactivité de la commission.

Après accord de tous les membres, une consultation est proposée après information au cours de la même séance sur le bilan d'activité du CHSCT pour l'année 2015.

Résultat du VOTE 6 POUR sur 6 votants

3/ Point d'étape sur l'évaluation des RPS :

La dernière restitution au collectif a eu lieu jeudi 28 avril sur le site de la DPRS. Le bilan de cette évaluation du Document Unique RPS est quasi finalisé et un retour doit être fait à la Direction Régionale puis aux DT en reprenant les préconisations. Il devra y avoir ensuite un suivi des plans d'actions des sites qui avaient été élaborés lors de la mission d'accompagnement des agences et qui se trouvent réajustés avec l'évaluation des RPS. Les régions ont fait remonter à la Direction nationale leur travail et la Basse-Normandie est invitée à un groupe de travail auprès de la DG pour poursuivre la réflexion sur l'évaluation des RPS. Dans les préconisations, nous retrouvons la création ou le développement de groupes d'expression. Il est envisagé de développer ce travail sur les RPS notamment sous la forme d'un groupe de travail sur le nouveau périmètre Normandie avec notamment la perception de l'utilité du travail et ses impacts sur les RPS et la QVT, l'identification des risques d'isolement des agents. Il est à nouveau rappelé que doivent être favorisés les modes de communication en face à face (rappel de la note courriel). Une nouvelle mesure d'évaluation est demandée pour un travail sur les axes et les préconisations.

Si l'intention est bonne de mener cette évaluation des RPS, on peut se demander pourquoi ce travail a pris autant de temps. Les agents nous ont régulièrement demandé pourquoi un questionnaire adressé avec de nombreuses relances l'été 2015, n'avait une restitution que 6 à 8 mois ensuite. Pour être efficace et engager les agents dans cette démarche, il doit y avoir une continuité entre l'envoi du questionnaire, le traitement des réponses et la restitution sur site. Beaucoup d'agents ne se souvenaient plus avoir répondu au questionnaire et d'autres n'y avaient tout simplement pas répondu faute d'y trouver une utilité. Nous espérons que la prochaine évaluation sera beaucoup plus rapide et efficace et que les axes d'amélioration, les préconisations ne resteront pas des actions à engager mais que l'établissement s'emparera des réponses apportées aux agents pour viser réellement l'amélioration des conditions de travail de chaque agent et diminuer les risques psycho sociaux à défaut de les supprimer.

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

L'établissement a remis aux membres du CHSCT les plans des travaux concernant la réorganisation de bureaux de la DR de Caen en salle de formation, en bureaux mutualisés et en salle de visio conférence.

Au 1^{er} étage une salle de formation nommée Tocqueville et une salle de visio conférence Malherbe seront créées sur les 2 ailes avec transformation de bureaux.

Au 2^{ème} étage les 2 salles de formation sont renommées Mathilde et Laplace et un bureau mutualisé est créée.

Au 3^{ème} étage une salle de formation et 2 salles de visio ainsi qu'un bureau mutualisé seront réalisés.

Les travaux seront réalisés en Juin et les salles de formation seront opérationnelles en Juillet, puisque les baux pour les sites de Caen Nord et Caen Sud support arriveront à leur terme.

Concernant la réorganisation, Madame Rott représentant l'établissement reconnaît que le temps de construction de cette réorganisation sera plus long que prévu et indique des délais de 6 mois à 1 an... Elle informe le CHST de la mise en place de groupes d'échanges de pratique pour les managers, en ce qui concerne leur prise de fonction sur la DR afin de les positionner comme appui aux agents.

Pour ce qui est de l'organisation, des questions essentielles demeurent. Pourtant lors du CHSCT de décembre et en présence de l'expert de Secafi (cabinet nommé par le CHSCT pour réaliser une expertise sur la réorganisation de la région) la direction avait déclaré que l'organisation était dans l'organigramme présenté et que les nominations des chefs de service auraient lieu au cours du 1^{er} trimestre, charge à eux de prévoir l'organisation !

Or, on s'aperçoit qu'après la nomination des encadrants se sont les équipes qui doivent s'organiser. Un flou total demeure sur les tâches de nombreuses personnes ce qui génère des doutes des interrogations, une perte de repères voire de sens au travail comme l'a souligné également l'assistance sociale dans son rapport annuel.

Si vous souhaitez vous exprimer sur votre vision de cette réorganisation sans organisation au préalable n'hésitez pas à cliquer sur le lien ci-dessous, que vous soyez agent de la DR ou sur site :

https://docs.google.com/forms/d/1uk5GhWSvrhs4olhN5VyH75f_cQHnfXIDdeKNXYcz0a0/viewform?edit_requeste_d=true/

5/ Point sur l'organisation des équipes dédiées au contrôle de recherche d'emploi :

Mme ROTT annonce que la DPRS a terminé le tour d'horizon des différents sites sur la présentation de leur offre de service.

Sur ce dossier, la direction ne nous a remis aucun document de préparation. Aucun expert chargé du dossier n'était présent en séance et la direction n'a pu apporter de réponses satisfaisantes aux questions posées si ce n'est que ce dossier est national.

Après avoir dit que le contrôle de recherche d'emploi ne s'appliquerait pas à certains demandeurs d'emplois ayant été reçu en entretien depuis moins de 6 mois ou n'ayant pas eu de proposition de prestation ou n'ayant pas eu de périodes travaillées avec heures déclarées, on apprend par certains collègues ou bien en contactant les agents du contrôle de recherche d'emploi que les critères changent en permanence

Aucune communication n'a été faite, et ce n'est pas dans l'instance CHSCT que nous apprendrons des choses claires sur les modalités de contrôle puisque personne ne semble pouvoir éclaircir nos questions.

Nous souhaitons avoir ce point à l'ordre du jour pour comprendre les modalités d'intervention du service et les retours qui étaient faits au demandeur d'emploi ainsi qu'au conseiller car nous avons notamment pu nous apercevoir que certains de ces contrôles pouvaient générer de l'agressivité à l'accueil de la part du demandeur contrôlé et qu'ils pouvaient aussi empêcher la poursuite d'actions de formation et pénaliser le demandeur d'emploi, ce qui normalement n'est pas l'objectif fixé.

6/ Point d'étape sur l'accompagnement de la mise en œuvre de NPDE.

Les problèmes récurrents rencontrés par les agents indemnisation ont été remontés à la DG en ce qui concerne les attentes, le fait que deux agents soient sur le même dossier... Il nous est rappelé que c'est le rôle du RRA de veiller à l'organisation du traitement, à l'accompagnement des agents, à la remontée des dysfonctionnements et des incohérences. La direction continue de penser que le déploiement de NPDE n'a pas d'incidence sur l'inscription du demandeur d'emploi et fournit les chiffres pour en attester, 85 % des inscriptions se font hors sites et seulement 15 % sur les postes PAI des sites.

En ce qui concerne les agents placement qui jusqu'au 30 juin sont programmés en ESI pour effectuer au maximum 4 entretiens durant la phase transitoire, nous avons alerté la Direction sur le fait que les agents ne peuvent aller au-delà de 4 entretiens puisque ce sont des entretiens longs, que les demandeurs se présentent avec les documents liés à leur indemnisation, qu'ils demandent à avoir des réponses sur leurs droits... La Direction nous a répondu qu'il y avait une marge de manœuvre dont pouvaient se saisir les sites et qu'il n'y avait pas d'obligation pour les ELD de programmer plus de 4 entretiens ESI hormis en situation dégradée... Nous espérons que cette information primordiale pour les agents sera bien relayée auprès des DT et des ELD, que la qualité des entretiens sera priorisée par rapport à la quantité et que les agents n'auront pas à subir une nouvelle fois la dégradation de leurs conditions de réception des demandeurs d'emploi.

7/ Questions diverses

- Retour sur la réunion CLS :

Le 29 mars ont été réunis les CLS (Correspondants Locaux de Sécurité) pour la Normandie. Il a été décidé lors de cette réunion de procéder comme en Haute-Normandie et de permettre une mixité des CLS, c'est-à-dire que ce soit un agent ou un membre de l'ELD qui soit désigné par site.

- Argentan :

Il y a toujours une mesure contentieuse mais pas de date définie pour les travaux sur la climatisation et le chauffage de ce site qui sont défectueux depuis la livraison des locaux.

- DPRS :

Un rendez-vous est prévu en mai pour aborder les problèmes récurrents sur ce site concernant également le chauffage et la ventilation.

- Lisieux :

Une demande va être faite auprès de la médecine du travail pour obtenir si possible une mesure des ondes émanant de la tablette d'identification et la borne wifi à l'accueil.

Pour le garage à vélo de ce site qui avait été promis comme sur chaque site et que les Lexoviens attendent désespérément depuis 2009, un rendez-vous est prévu en mai entre le bailleur et le responsable du service gestion du patrimoine, MGT pour l'EVOQUER. Nous proposons à nos collègues de brûler quelques cierges à la basilique, ils obtiendront peut-être satisfaction plus rapidement...

- 100 % web :

La direction ne peut toujours pas répondre à nos questions sur le devenir de ces portefeuilles de 45 à 50 DE. Il avait été question de mutualiser avec les autres sites de l'Orne mais la Direction est toujours dans l'attente d'une décision du national, en attendant c'est le statu quo. Il avait aussi été proposé de mixer les portefeuilles mais cette proposition n'a toujours pas été étudiée.

- Agglomération de Caen :

Au 24 juin, il y aura 4 sites au lieu de 6 mais jusqu'au CHSCT du 3 mai les agents n'avaient toujours pas les noms des agents avec qui ils allaient travailler. L'organisation du déménagement et de l'installation n'était pas connue non plus.

- Socle pour photocopieur :

Ils ont été commandés et sont en cours de livraison sur les sites.

Vos élus SNU pour le CHSCT :

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

Il s'agissait de la dernière réunion du CHSCT de cette mandature.

Les élus DP Basse-Normandie et CE Normandie désigneront les membres du CHSCT Basse Normandie dans les jours qui suivent la proclamation des résultats.