

Information en vue d'une consultation sur les principes organisationnels des activités d'appui-gestion en plateformes et en agences

Le projet ambitionne de renforcer la capacité à délivrer en agence un service personnalisé de proximité offrant une plus-value pour les DE et les entreprises, et à délivrer en plateforme des services centralisés, dits de masse.

⇒ **Pour les agences :** chaque gestionnaire appui en agences couvrira en cible des activités harmonisées autour du socle commun suivant : le courrier, l'appui à la gestion de la liste, l'appui aux prestations internes et l'appui à la gestion de l'agence.

⇒ **Pour la plateforme :** le socle commun couvre les prestations, la formation et les aides et mesures, dont l'étendue du périmètre sur les 3 champs reste encore à arbitrer.

LES ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION



Chaque PAG est constitué de **2 agents en poste minimum**.

Pour les **PAG au-delà de 2 agents**, les ELD étudieront **quelles activités supplémentaires au socle commun défini viendront soulager le travail des équipes**. En cas de départ d'agents pour les PAG au-delà de 2, il

n'y aura pas de remplacement.

Un **séminaire d'une demi-journée** sera organisé début octobre pour **informer les 47 agents exerçant dans un PAG** (deux dates ouvertes aux positionnements : 01/10/18 et 04/10/18).

Les **managers disposeront de repères sur l'adéquation charges/ressources** (issus d'OPERA 2) afin de déterminer la trajectoire et stratégie locale à mettre en œuvre pour couvrir en cible des activités harmonisées.

LES MANQUES DU DOSSIER SOUMIS AU CHSCT RELATIFS A CE PROJET



L'établissement annonce que la trajectoire se situe à deux ans, engageant un déploiement en mode projet, période durant laquelle les collaborateurs au sein des PAG revisiteront leur organisation et seront amenés à développer les compétences individuelles et collectives afin d'harmoniser les pratiques et assurer

la réalisation d'un socle d'activités commun défini nationalement.

Ce qui est alors fort décevant, c'est que le dossier soumis à l'instance ne présente **aucun élément de nature à éclairer les membres du CHSCT sur les différents impacts prévisionnels liés au déploiement**. Le seul axe que la direction investit est la formation par un plan de développement des compétences qu'elle dit important, sans en préciser la teneur !

L'ANALYSE REALISEE PAR LE SNU DE CE PROJET

⇒ **En termes de métier et d'outils**, le projet conduit pour certains à une acquisition ou une extension des notions professionnelles et des activités, d'une part, et à l'appropriation de fonctionnalités logicielles afférentes, d'autre part, si on considère le constat de la direction de la très grande hétérogénéité dans les activités exercées en PAG selon les agences et selon les collaborateurs concernés. Au sein de la plateforme, cette analyse vaut également en tenant compte de la reprise annoncée d'autres activités liées au traitement de masse (relation prestataire). A l'inverse, le recentrage sur un socle déterminé d'activités à exercer en PAG pourrait **conduire d'autres collaborateurs à se sentir privés d'un pan entier de leur activité**.

⇒ **En termes de culture et d'organisation**, selon les collaborateurs, ce projet sera vécu à des niveaux très différents, sur une échelle allant d'une perception qu'il n'entraîne « pas de changement » à celle qu'il induit un « bouleversement-transformation », en passant soit par une nécessité de « renforcement », d'« ajustement » et de « remise en cause ». Ce projet engagera enfin de leur part à des degrés différents des changements d'organisation personnelle ou de mode de travail, de fonctionnement de l'équipe, voire une refonte de l'organisation.

Le dossier gagnerait en consistance et crédibilité s'il présentait les points de vigilance issus des résultats de la phase d'état des lieux que la direction a conduite et dont elle n'a cependant pas détaillé les contenus. **Les actions à déployer – ne serait-ce que les premières pistes – adossées à un calendrier doivent être partagées avec les membres du CHSCT** pour qu'ils rendent un avis éclairé ayant une vision des **différents leviers de la conduite du changement que la direction activera**, à savoir en termes de :

1. Mobilisation des acteurs - 2. Information-Communication - 3. Accompagnement et suivi - 4. Développement des compétences.



Consultation du CHSCT sur le rapport annuel 2017 faisant le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail ainsi que des actions menées au cours de l'année 2017 au sein de Pôle emploi Réunion



Le SNU a rendu un avis défavorable sur la base notamment des constats suivants : le nombre de jours d'arrêts de travail est en forte hausse, le taux de gravité des accidents augmente également, le suivi médical des agents est toujours aussi problématique car beaucoup de collègues sont sans suivi depuis plusieurs années.

Les Votes : ABSENCE (CGC) / CONTRE (CFDT, FO, SNU)