POINT CHSCT

Croire que l'été il ne se passe rien à Pôle emploi est une douce utopie !

Point ACTU

Séance de rattrapage de tout ce que vous auriez pu rater pendant cette période de congés !

1. Les principes organisationnels des activités d'appui-gestion en agences et en plateforme

Un projet sur le devant de la scène qui en cache plusieurs. Au mois de juin le CE découvrait un nouveau principe organisationnel pour une partie des activités de Pôle emploi découpé en 3 projets qui impactent le fonctionnement des agences et des plateformes. Depuis le CHSCT, a été informé et voici ce qu'il faut savoir, en bref :

A. La rénovation de l'accueil téléphonique 3949

La plateforme téléphonique gèrera, dès la mise en place du projet, l'ensemble des appels relevant de la file placement (soit environ 30% des appels). Seuls les DE identifiés en modalité « renforcé » se verront proposer la possibilité de laisser un message vocal (retranscrit en mail) afin d'être recontactés par leur conseiller référent. Pour le SNU, le danger réside dans le risque d'augmentation de mails. Les élues SNU PACA, dans ce cadre, ont renouvelé leur alerte concernant la gestion des mails qui ne cesse d'augmenter et qui n'est toujours pas prise en compte pour établir les plannings.

Les appels concernant la file indemnisation, représentant 2/3 des appels (sic) seront traités exclusivement sur site. **Le SNU a alerté la Direction Régionale sur le manque criant d'effectif GDD, selon les sites**, en lien avec la GPEC. Dès lors, nous estimons que cette nouvelle organisation va générer une charge de travail supplémentaire pour les agents GDD notamment.

Globalement, la Direction Régionale estime que la charge/ressources devra être réorganisée par l'ELD mais qu'il n'y aura pas d'augmentation notable de charge par agent. Pour cela, l'établissement s'appuie sur l'expérimentation qui a eu lieu en Bretagne et Ile de France où il ressort, d'une part, une amélioration du service téléphonique par la baisse du délai d'attente et, d'autre part, une diminution significative des fiches escalades venant compenser la nouvelle charge de travail.

Ces conclusions semblent pour le SNU bien moins évidentes qu'il n'y parait :

Les bascules d'activités ne concernent pas systématiquement les mêmes personnes,
La configuration, l'organisation et le public d'une région à une autre ne sont pas toujours comparables,
Aucune étude chiffrée et étayée de document factuel ne nous a été fournie pour attester ces hypothèses,
Le SNU alerte sur la charge de travail qui va reposer une fois de plus sur les ELD (gestion de la planification, gestion des ressources…) qui seront responsables du bon fonctionnement à la fois pour les conseillers et pour la Direction.

La mise en place est prévue en décembre 2018. **Le SNU PACA reste pour l'heure très dubitatif** car même si le projet semble être plus bénéfique pour les Demandeurs d'Emploi, du côté des salariés, on risque **d'assister une fois de plus à une augmentation de la charge de travail qui ne sera pas prise en compte** par l'établissement !

B. La rénovation de l'appui aux agences sur la production de l'activité

L'objectif de ce projet est **d'homogénéiser l'ensemble des activités**, sur tous les sites, sur la base d'un socle commun d'activités pour les Pôle Appui Gestion (PAG).

La Direction Régionale affirme, par ailleurs, que rien ne sera figé et que les PAG ont un rôle à jouer dans les agences. Le SNU se satisfait de ces déclarations qui **renforcent les PAG dans leurs missions**, mais reste vigilent.

Pour PACA, **les modifications organisationnelles en lien avec ce projet ne devraient pas avoir d'impact majeur** car notre région avait déjà un fonctionnement proche de la cible. En effet, après étude, les agents PAG de PACA réalisent déjà 100% des activités du socle commun de la cible et 70% du socle complémentaire.

Le Direction Générale s'est appuyée sur les fiches métiers en lien avec la nouvelle classification pour la rénovation de l'appui aux agences et la Direction Régionale s'engage à mettre en œuvre les formations nécessaires pour que les agents PAG atteignent les compétences attendues.

Le SNU PACA a alerté l'établissement :

Sur le volet demande de formation qui, même s'il est inscrit et validé lors de l'EPA, ne se met que de plus en plus rarement en place à cause des injonctions nationales ou régionales (formations obligatoires imposées)

Sur les tâches complémentaires demandées localement aux agents PAG formés ou pas (GED, traitement de petites pièces indemnisations…). *Pour mémoire, tâches non prises en compte au moment de l'EIP ou de la transposition !*

Dans le cadre de cette rénovation, **pour le SNU il est indispensable que les agents PAG aient une reconnaissance professionnelle et une valorisation des activités** qu'ils peuvent exercer en plus du périmètre cible fixé. Pour la Direction la reconnaissance des agents PAG se fait via la classification, les EPA et la formation.
La rénovation PAG en agence et plateforme est prévue pour 2019 car d'abord une étape de diagnostic est nécessaire.

C. La rénovation de l'accueil téléphonique 3995/lignes directes entreprises

Ce projet s'inscrit dans la même ligne que la rénovation de l'accueil téléphonique 3949 (DE). En pratique, dès la mise en œuvre :

Il n'y aura **plus de débordement possible vers la plateforme téléphonique pour les appels employeurs** (cela représente environ 21% des appels). Ainsi, lorsque le délai d'attente sera trop long l'entreprise pourra laisser un message vocal, retranscrit par mail.
Tous les appels correspondants à la file recrutement (file 1) seront orientés automatiquement sur la ligne directe entreprise.
La file 2 sera dédiée pour la CSP et un conseiller PES sera en charge de répondre,
La file 3 correspondante à tous les autres motifs sera prise par un agent de la plateforme.

Pour le SNU PACA, cette réorganisation va générer, là encore, une augmentation de la charge notamment par le biais des mails (charge supplémentaire non quantifiée à ce jour) mais qui, pour la Direction, devrait être équivalente à celle qui était issue du débordement auparavant (fiche escalade).

NB : Pour le 3949 comme pour le 3995, une mutualisation des appels (à l'échelle de la DT) pourra être envisageable, ponctuellement, en fonction des problématiques d'un site (réunions, absences imprévues…)

2. Des dysfonctionnements dans le réseau pendant l'été : locaux et matériel

A. Climatisation (PAC) et qualité de l'air :

Les élus du CHSCT ont encore constaté cet été que **trop de sites rencontraient des problèmes de pannes, ou de dysfonctionnements** dans les systèmes de gestion de l'air. Si nous sommes conscients que certains problèmes sont ponctuels et imprévisibles, pour le SNU il semble que d'autres pourraient être anticipés grâce à une meilleure maintenance et un meilleur suivi. La Direction se dédouane de certaines problématiques en précisant que sur certains sites c'est le propriétaire des locaux qui est responsable du système de climatisation/chauffage.

Les problématiques/alertes les plus importantes que le CHSCT ait rencontrées cet été (pour la plus part résolues) :

Arles : Climatisation en panne depuis le mois de juin et toujours pas réparée à ce jour.

Le Cannet : Fuite de gaz du climatiseur avec évacuation du personnel.

Dysfonctionnement de climatisation avec intervention des élues CHSCT SNU : ***Belle de mai, Sisteron…***

Par ailleurs, il semble que de nombreux témoignages d'agents font remonter **un problème de qualité de l'air intérieur sur plusieurs sites.** Le phénomène tend à se généraliser et le SNU a alerté la Direction sur les potentiels problèmes d'entretien des climatiseurs/chauffage (*changement des filtres, nettoyage des conduites internes et externes…*).
Le personnel se plaint de problèmes respiratoires et allergiques, c'est la raison pour laquelle le CHSCT a réitéré ses demandes pour obtenir un état des lieux de la qualité de l'air dans les locaux Pôle emploi. A suivre...

B. Malfaçons et problèmes d'urbanisme

Le SNU PACA constate un nombre de **problèmes importants liés à de nouveaux locaux**, certains avec plus ou moins de conséquences sur l'activité des agences mais qui posent de réels problèmes.

Des agences neuves avec des désordres significatifs :

Martigues et Carpentras : inondés.
Aix Vallée : infiltrations dans le parking sous-terrain
Réalpanier : débordement du canal sur le parking

Et d'autres avec moins de conséquences :

Jolyjean et Rabatau : infiltration d'eau par le toit
Pertuis : problème électrique

Des incidents liés à des malfaçons sur des locaux récents ou rénovés mais aussi des problématiques liées à des travaux d'urbanismes qui ne sont pas faits notamment dans le cas d'inondations.

3. Les incivilités et agressions

L'été ne fait pas exception au reste de l'année, **le SNU PACA a constaté pendant la période encore trop de situations où les agents Pôle emploi se sentent en danger !** Si les actes des usagers ne sont bien souvent pas prévisibles, on est en droit de se demander que met en œuvre l'établissement pour protéger le personnel ?

A. Deux exemples :

Carré Gabriel :

Violente agression physique d'un prestataire Pôle emploi avec intervention de l'agent de sécurité. L'agent mis à disposition a eu des séquelles physiques.
L'ELD a porté plainte. La Direction a prononcé une exclusion temporaire de l'usager.

La Valentine :

Violente agression verbale et de posture (pas de coup) à l'accueil. La police est intervenue. Une plainte a été déposée par l'ELD mais ne s'est soldée que par une main courante.

B. Constats :

Le CHSCT souligne que l'établissement et les ELD semblent mettre en œuvre au plus vite les solutions qui s'imposent. La gestion de la crise est **prise en charge de manière efficace** dans la majeure partie des cas.
Notons que la présence d'un agent de sécurité permet de mieux contenir ce type d'incident.

Pour le SNU il y a plusieurs problèmes qui se posent auxquels l'établissement n'apporte aucune solution :

Les agents agressés dans le cadre professionnel doivent porter plainte en leur nom propre et pas au nom de l'établissement.
Lorsqu'il n'y a pas d'atteinte physique, la police refuse la plainte et enregistre seulement une main courante.
Aucun suivi des usagers agressifs n'est réalisé pour informer les sites et agents qui pourraient être amenés à rencontrer la personne.

4. Approche compétence : Pour mémoire.

Le délai de prise en main du nouveau système approche compétence n'est pas terminé ! La Direction Régionale s'était engagée au mois de juin et ce **jusqu'à fin septembre à de réduire, sur les sites, le nombre d'ESI** par agent et par demi-journée.

Cette disposition est donc toujours d'actualité car elle fait suite à la déclaration du SNU PACA en CE. Si vous rencontrez des difficultés sur ce sujet ou d'autres similaires n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

N'hésitez pas à nous contacter
si vous souhaitez en savoir plus à syndicat.snu-paca@pole-emploi.fr.

A bientôt pour un nouveau « POINT IRP » avec le SNU !

Si vous avez des questions ou souhaitez plus d'info n'hésitez pas !

CONTACTEZ nos élues CHSCT :

Murielle JARDON
et Eve PRATICI Représentante Syndicale.

www.snufsu-pe-paca.fr / syndicat.snu-paca@pole-emploi.fr
75 av William Booth - 13012 Marseille - Tel : 04.91.43.43.22