



# POINT CHSCT

CHSCT du 17 avril 2018

## 1. Déclaration SNU PACA - CHSCT 17 avril 18

« Monsieur le président et représentant de l'établissement, Mesdames et Messieurs élus CHSCT, Lors de visite de sites, de plus en plus de collègues nous alertent sur **les problématiques de gestion des Mail.net qui pèsent** toujours un peu plus, sur des agents déjà surchargés.

Le premier problème, et le principal, est le **déni de planification** que subissent les agents. Aucun temps n'est alloué à la gestion de cette activité, qui ne relève plus, au regard des volumétries, que d'un travail « fait entre deux RDV, le matin de 7h30 jusqu'à l'heure d'ouverture au public et le soir après la plage contrainte ». En d'autres termes, le seul message qui est donné par l'établissement est : « **débrouillez-vous pour gérer sans aucun temps spécifique même si le volume ne cesse d'augmenter !** ». Dans un contexte de montée en charge de toutes les activités, cela n'est plus possible. A cela s'ajoute pour les collègues placement : les alertes devis ou plan de formation, les fiches escalades, et la nouveauté les réclamations placement... et **pour toutes ces activités, l'agent n'a pas de temps planifié non-plus** et doit même chaque jour se connecter pour vérifier et traiter s'il y a ou pas des messages car, contrairement au mail.net, on ne reçoit pas directement les informations.

Le deuxième problème, que le SNU a clairement identifié, est **la montée de l'agressivité dans ces contacts dématérialisés**, avec des propos très irrespectueux. Même si ce type d'échanges peut faire l'objet d'un **signalement par fiche Lisa**, nous n'avons aucune lisibilité sur la volumétrie des déclarations faites, bien que le phénomène « de mail-agression » ne cesse d'augmenter.

**Le SNU Pôle emploi PACA demande à ce que la thématique soit clairement abordée et étayée par données chiffrées** : Nombre de mails mensuels traités par agent et signalements effectués. De plus, nous demandons la **prise en compte d'un temps spécifique dédié** à cette activité pour le personnel, une sensibilisation sur la possibilité de faire des fiches de signalement dans ce cadre. De la même façon, le SNU demande aussi qu'un **message d'avertissement à l'attention les usagers** soit diffusé pour rappeler les règles fondamentales et les risques s'ils les outrepassent en précisant que cela est qualifié au même niveau qu'une agression verbale. Merci »

## 2. Point relais de Port de Bouc suite agression :

Rappel situation : Port de bouc, point relais en zone sensible, constat :2 agressions graves en moins de 6 mois par le même usager . Les agents du Point relais ont fait valoir leur droit de retrait donnant lieu ensuite à la fermeture du point relais et du site de Martigues pendant 2 jours.

Suite à l'agression qui a eu lieu le 29.03.18 la Direction Régionale **a mis en place des groupes travail pour trouver des solutions sécuritaires** pour les agents intervenants sur le site. L'établissement reconnaît que le secteur est sensible « Zone en difficulté et population en déshérence » et que le Point relais étant hébergé dans la Maison des services ne respecte pas forcément les normes sécuritaires de Pôle emploi. Pour l'heure **des propositions et réorganisations** sont en train d'être étudiées et mises en place sur Port de Bouc :

- Plus de réception sur flux mais uniquement sur RDV
- Pas d'ouverture sans Manac (mesure qui aurait du être déjà en application!!!)
- Questionnement autour des conditions d'ouverture du point relais,
- Revoir l'occupation des bureaux pour éviter l'isolement,
- Sécuriser l'espace pour les agents en permettant le retrait sur une zone non accessible au public...

**L'établissement semble ne pas prendre en considération la globalité de la situation pour la gestion de la sécurité** car il n'y a que très peu de fiches Lisa (agression). Les solutions évoquées sont certes louables mais loin de répondre au besoin du site pour garantir la sécurité du personnel.

Si pour le SNU, nous sommes convaincus de l'utilité de ce point relais pour les usagers et le partenariat local, en revanche **nous réclamons une réflexion avec nos partenaires au delà de Pôle emploi dans le cadre du partage des locaux.** Par ailleurs, il est impératif que les mesures prises soient réellement appliquées car suite à l'incident du mois de décembre, il était acté que le Manac devait impérativement être présent et ce n'était pas le cas ! **Le SNU s'inquiète que la direction minimise la situation et ne réponde pas aux besoins du collectif et des usagers.**



Au regard de toutes ces informations, **une enquête a été votée par les élus CHSCT :**  
7 Pour (SNU, CGT, SUD, CFDT, SNAP), 4 Abs (FO) et 2 Contre (CGC)

### **3. Nouveau site de MIRAMAS (livraison prévue fin juin)**

Suite à la présentation des plans et comme pour la plupart des récents sites; le SNU ne peut que **déplorer la diminution de la surface dédiée aux bureaux individuels.** En revanche, pour une fois le parking est à l'image des besoins: Tout le monde pourra se garer !  
La Direction Régionale souligne un point positif : le toit du bâtiment sera aménagé en espace détente et solarium pour l'ensemble des salariés des entreprises locataires.

Le SNU a voté POUR ce relogement, en **émettant toutefois des réserves** tant sur la qualité de l'air puisque seules les fenêtres donnant sur les patios pourront s'ouvrir, que des éventuelles infiltrations d'eau du fait de la déclivité entre la rue et le bâtiment. Nous avons souligné aussi un éventuel problème de manque de luminosité naturelle. La CGT et la CFDT se sont associés à nos points d'alerte.

Au final, sur ce nouveau site : 5 votes POUR (SNU, CGT, CFDT), 2 CONTRE (SNAP et SUD) et 6 Abs-tentions (FO et CGC).

### **4. L'agence de demain en PACA**

*Le SNU suit le dossier depuis le début de l'expérimentation en région parisienne, sans jamais avoir été convaincu de la plus-value pour les agents et les usagers !*

Aujourd'hui la Direction Générale a décidé de commencer à déployer ce projet sur une centaine d'agences en régions

Pour PACA, 3 vagues de déploiement sont en cours :

Vague 1 (06.02.18): Salon de Provence

Vague 2 (06.04.18): Grasse, Gap et la Seyne sur Mer,

Vague 3 : Briançon, Digne et Carpentras.

L'investissement pour aménager ces sites selon les enjeux, usages et moyens choisis oscillera entre 20 000 et 50 000 € par site (et surtout selon sa taille).

La Direction veut nous persuader que cela n'aura aucun impact négatif sur les conditions de travail des agents de ces sites, voire les améliorera (sic). **Chaque site serait maître pour faire des propositions et mettre en place des actions, sauf qu'il existe déjà un cahier de solutions vers lequel les agents seront orientés après leur réflexion !!**

**Le SNU déplore une fois de plus les choix stratégiques et financiers de la Direction Générale.**

Agité comme une vitrine de communication, avec des moyens au rabais (30 000€ environ... une paille!) , il semble que ce projet ne soit pas à la hauteur des effets d'annonce.

Pour le SNU, une évidence apparait en toile de fond : **« L'établissement, au travers de tous ses déploiements incessants, fait en sorte que le confort professionnel et celui des usagers ne puisse pas s'installer à Pôle emploi, avec pour objectif ultime la déstabilisation des salariés et du Service Public de l'Emploi dans sa globalité ».**

### **5. Permanence dans les centres sociaux**

Les seules informations données sont maigres après 3 ans d'un dispositif mis en place à la demande expresse de J. Marc Ayrault (ancien 1er ministre). Ce dispositif a été renouvelé en 2017, dans le contrat de ville MPM (Marseille Provence Métropole).

**Sur 24 permanences seules 17 continuent** de permettre à Pôle emploi de contribuer à une délivrance de service de 1<sup>er</sup> niveau. Les autres ayant cessées soit pour des difficultés de sécurisation ou par manque d'utilité.

**Le SNU regrette le peu d'informations qui sont données** par la Direction mis à part que cela bénéficie aux femmes (57% du public reçu) et aux jeunes (33%). **Nous aurions aimé avoir une analyse plus fine pour permettre aux agents qui sont sur ce dispositif de disposer de moyens adaptés.**

A noter aussi que ces permanences n'ont jamais été étendues au reste de la région PACA, contrairement à l'objectif premier, à croire que les autres grandes villes de la région n'ont sans doute pas de quartiers prioritaires, ou que la vitrine est toujours le seul objectif de notre établissement !

## **6. Bilan du RSO (Responsabilité Sociale des Organisations)**

Le RSO s'apparente à une démarche éco-responsable de notre établissement (pour faire simple). Nous retiendront que la Direction s'auto félicite d'avoir mis en place dans les sites le **dispositif ADEDA** (malentendants), que de plus en plus de personnes utilisent l'outil de **covoiturage VROOMEO**, que les **gobelets plastiques vont totalement disparaître...**et que Pôle emploi a dorénavant une politique pour acheter responsable (papier recyclé, stylo écologique...) !

**Si le SNU est convaincu de l'utilité d'avoir une démarche éco-responsable, nous sommes aussi persuadé qu'il relève de chacun et non pas que Pôle emploi impose une règle d'usage pour atteindre un objectif** (ex:74% des PO éteint le soir).

Pour exemple, lever le choix aux salariés et aux sites sur le type de papier utilisé (recyclé ou non) ne permettra certainement pas de faire entrer tout le personnel dans ce type de démarche. **La sensibilisation, au lieu de l'obligation, doit être, selon le SNU, la clé pour obtenir l'adhésion, mais le concept semble compliqué à Pôle emploi !**

*N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez en savoir plus à  
[syndicat.snu-paca@pole-emploi.fr](mailto: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 élués CHSCT :**

**Murielle JARDON  
et Eve PRATICI Représentante Syndicale.**

