

<p>Compte-rendu des élus et du représentant syndical CGT du CHSCT du 17 avril 2014</p>
--

**1) Approbation des procès-verbaux du 23 janvier 2014 et du 20 février 2014**

Les procès-verbaux sont validés sous réserve des modifications apportées sur le PV du 23 janvier 2014.

**2) Information sur les aménagements immobiliers des agences de Lisieux, Vire, Hérouville Saint Clair et Mondeville**

Suite aux précédents CHSCT nous avons obtenu que les dossiers présentés nous soient envoyés préalablement en format A3 en couleur et avec l'identification des modifications.

Cependant, nous rappelons à la direction que pour pouvoir préparer les dossiers, les élus ont aussi besoin des plans de site avant transformation et d'une note explicative des modifications.

La direction s'est engagée à répondre favorablement à notre demande.

La direction nous présente ces aménagements qui résultent des travaux de simplification de l'accueil.

Nous nous félicitons que ces modifications tiennent compte de l'expression des agents des sites.

Deux situations nous ont, cependant, amenées à exprimer des alertes.

En effet les sites de Lisieux et de Vire ne comportent qu'un poste informatique en accueil.

La direction nous répond qu'il s'agit d'une décision prise en accord avec l'ELD et le collectif.

Pour la CGT, les situations passées sur d'autres sites prouvent que le collectif n'est pas toujours informé de la possibilité d'installer un deuxième poste informatique à l'accueil.

Nous avons obtenu que la direction revienne vers les collectifs de Lisieux et de Vire pour leur expliquer la possibilité d'avoir un deuxième poste à l'accueil.

Sur le site de Caen Est, nous sommes intervenus pour qu'une cloison vitrée soit installée dans le hall entre l'espace accueil et le bureau dédié au MANAC afin que le collègue en charge du poste de MANAC puisse s'assurer que les agents en accueil travaillent en toute sécurité et puisse solliciter autant que de besoin le collègue en poste de MANAC.

Toujours sur le site de Caen Est, nous interpellons la direction sur la circulation des agents entre l'escalier et les bureaux B1 à B5.

Les agents passent régulièrement dans les bureaux d'ARC.

Nous demandons à ce qu'une réflexion soit faite pour permettre aux agents positionnés en ARC de travailler dans de bonnes conditions.

La direction s'y engage.

La CGT a tenu à s'assurer que la direction respecte bien ses obligations de réaliser ces travaux sans gêner l'activité des agents.

La direction s'engage à faire faire les travaux le jeudi après-midi ou sur des périodes de moindre activité (ex. : les vacances).

Ces présentations sont aussi l'occasion d'échanger sur deux alertes.

Le CHSCT demande à la direction d'assurer l'intégrité physique des agents de St Lô, en sécurisant les deux poteaux situés dans la zone d'accueil.

En effet les agents les heurtent régulièrement.

La direction s'engage à trouver une solution.

La CGT est revenue sur les alertes portées lors du CHSCT du 18 octobre 2013.

La première alerte - balayée d'un revers de main par la direction - identifiait les risques encourus par les membres des ELD dont les bureaux ne permettent pas de fuir en cas de risques.

Nous avons tous en mémoire l'agression dont a été victime la directrice de Bayeux.

La seconde alerte concernait le bureau du MANAC du site de Bayeux.

En effet ce bureau ne permet pas d'évacuer en cas de situation dangereuse.

Un rappel a été fait au CHSCT de janvier.

La CGT s'inquiète de l'absence de prise en compte des alertes portées en CHSCT puisque ce bureau n'a toujours pas été sécurisé.

Nous avons alors obtenu de la direction qu'un travail de réflexion soit réalisé sans délai.

Dans l'attente de modification, la direction nous informe que ce bureau ne doit pas servir à recevoir du public.

### **3) Point sur les mises en œuvre des préconisations issues de l'enquête conjointe portant sur l'agression intervenue au sein de l'agence de Bayeux**

Le travail réalisé par les membres du CHSCT pendant l'enquête a permis d'identifier des préconisations en matière de prévention.

Un premier volet cible le perfectionnement de la charte accueil par la création d'une note régionale qui intègre la prévention, la communication et les conditions d'exercice du métier.

Cette note permettrait d'améliorer la traçabilité de tous les actes professionnels et courriers réalisés par pôle emploi (DT et DR y compris).

Cette note permettrait aussi d'harmoniser les pratiques des agents sur tous les sites bas normands.

Nous avons tenu à échanger sur le rôle des sites en cas de détection, et/ou de suspicion de fraude.

Cet échange a permis de constater que la gestion de ces situations n'est pas clairement définie sur le « qui fait quoi ».

Le deuxième volet cible la formation des agents notamment en gestion des situations difficiles, sur la gestion globale du compte, sur les techniques d'entretien, sur la gestion des émotions, et sur l'échange de pratique à l'accueil.

La direction affirme que ces demandes pouvaient faire partie des EPA 2015. Nous encourageons vivement les agents à demander ce type de formation.

La formation gestion des situations difficiles a depuis été intégrée à la formation de base des nouveaux recrutés.

Nous demandons à la direction d'intégrer cette formation aux agents en CDD et CAE.

Nous avons demandé à ce qu'une consigne soit mise en place afin de définir précisément comment les agents doivent tracer les informations sur les demandeurs d'emploi dans le respect de la déontologie.

La direction, sur demande des membres du CHSCT, s'est engagée à faire une communication à destination des ELD afin de sensibiliser les agents aux règles de sécurité à adopter en situation de réception du public.

#### **4) Point sur l'événement survenu au sein de l'agence de Caen Est le 25 mars 2014**

Suite à l'agression dont ont été victimes 2 agents de Caen Est, la direction nous présente les dispositions qui ont été mises en place et une date est convenue pour le démarrage de l'enquête du CHSCT.

En parallèle, la CGT a été informée que la direction avait sollicité l'agence de Caen Sud pour proposer la candidature du demandeur d'emploi responsable de l'agression auprès d'entreprises partenaires. La CGT ne peut cautionner un écart d'équité de traitement, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'un demandeur d'emploi responsable d'incivilité portant atteinte à l'intégrité morale des agents.

Nous alertons la Direction sur l'incompréhension des agents concernant les engagements qu'elle a pris pour l'accompagnement professionnel de ce demandeur d'emploi et une fois de plus alertons sur la traçabilité des entretiens et décisions prises avec les demandeurs.

#### **5) Consultation sur l'organisation du Bassin de Caen**

La CGT a pris acte de la décision de justice rendue par le Tribunal de Grande Instance saisi par la direction suite à la demande d'expertise votée par le CHSCT du 23/01/14.

A la demande de la CGT, nous avons soumis au vote la décision de faire appel. La décision a été prise à la majorité.

A la décision de justice rendue une semaine auparavant, la CGT, en l'absence d'expertise, a dû retravailler le dossier de la réorganisation de l'agglomération caennaise avec la contribution de plusieurs collègues de l'agglomération. Ce sont ainsi plus de 60 questions (voir annexe jointe à ce compte rendu) que la CGT a commencé à poser.

Sur la première des 6 pages, la Direction répond que majoritairement ce sont des questions CE, ce en quoi nous ne sommes pas d'accord. Les questions sur les flux et les charges de travail, par exemple, sont forcément en lien avec un travail de prévention des risques. La direction a refusé de répondre. Concernant les autres questions, la direction est restée évasive, voire a répondu par d'autres questions. Arrivant en fin de journée avec encore plus de 40 questions à poser, la CGT propose de remettre ces questions à la direction pour réponse à un prochain CHSCT. Malgré tout, la Direction ne prend pas la peine de lire les questions et décide de passer en force à la consultation.

La CGT est la seule organisation syndicale à avoir estimé ne pas pouvoir rendre un avis sur ce projet puisque la direction n'a pas apporté réponse à ses questions.

## **6) Point sur la situation de l'A2S 50**

Présentation par la direction de l'avancée des travaux.

## **7) Questions Diverses**

### **- Point sur l'application des guides indemnisation et de leurs annexes :**

Nous avons rappelé à la direction la nécessité d'échanger et d'informer les agents sur la réglementation car cela participe aussi à la prévention des risques. En effet, quand l'information est intégrée, il est plus facile à l'agent en situation d'accueil d'expliquer au privé d'emploi les décisions prises sur son dossier.