



## Compte-rendu de la réunion

CHSCT du 10 avril 2017

L'ordre du jour était une fois de plus à faire rire ou pleurer, c'est selon.....

En effet en voici le menu détail :

1. **Présentation du rapport d'expertise SYNDEX**
2. **Consultation sur le plan d'actions régional nécessaire à la mise en œuvre de la trajectoire d'évolution de l'activité GDD**
3. **Consultation sur le bilan CHSCT**
4. **Consultation sur le plan de prévention**
5. **Adoption du règlement intérieur**

Bien évidemment au vu de l'importance des points 1 et 2, les 3 autres points n'ont pu être vus et c'est tant mieux car pour rappel, nous n'avons pas été informé sur la totalité du bilan et du plan de prévention.....

### 1) Présentation du rapport d'expertise SYNDEX.

Au vu des délais très courts imposés par la direction, nous n'avons pris connaissance de ces documents que le matin même. Vos élus CGT dénoncent une fois de plus la rigidité de la direction qui ne voyait pas l'utilité de déplacer le CE du 18 Avril. CE qui devra se prononcer sur ce dossier et qui avait demandé l'éclairage du CHSCT lors d'une précédente séance.

Nous avons eu un rapport de très haute qualité qui met bien en évidence des déviations et des projections incertaines quant à l'avenir de nos collègues indemnisation et bi compétents. Le rapport montre avec force les risques psychosociaux liés à une nouvelle organisation du travail et du métier. L'établissement voulait minimiser ces faits. Il n'était pas prévu à l'origine de consulter le CHSCT

Vous pouvez consulter ce rapport en cliquant sur le lien suivant : [Rapport SYNDEX](#)

### Le cabinet SYNDEX propose 6 chantiers composés de préconisations :

**Premier chantier :** La prise en compte d'indicateurs représentatifs de la charge réelle de travail des agences.

**Deuxième chantier :** La méthode de discussion à la maille agence

**Troisième chantier :** Le règlement des incompréhensions

**Quatrième chantier :** La clarification du cadre proposé pour les évolutions professionnelles et le renforcement et l'accompagnement des ELD

**Cinquième chantier :** Intégration de la prévention des RPS dans la conduite de projet

**Sixième chantier :** Donner les moyens au CHSCT de contribuer à la prévention des risques au cours du déploiement du projet

## 2) Consultation sur le plan d'actions régional nécessaire à la mise en œuvre de la trajectoire d'évolution de l'activité GDD

### Les préoccupations de la CGT sont :

- La réalité de la baisse de charge de travail ? Les indicateurs de calcul sont-ils fiables ? Le travail caché (coup de main opérationnel de l'ELD, RRA et des Bi Compétents ou service civiques) est-il pris en compte ? La direction occulte les leviers de régulation que constituent les collègues bi compétents.
- La prise en compte des RPS quand un métier est vidé de sa substance ou que les collègues doivent choisir entre obéir aux injonctions de l'établissement ou rendre un service de qualité.
- Dans le cadre de cette nouvelle organisation quels seront les impacts sur l'ensemble des collectifs (compétence indemnisation réparties sur un très petit nombre de collègues).
- La montée en puissance des mail.net est minimisée par la direction. D'après la direction 30% des mails seraient relatifs à l'indemnisation alors que pour les ELD et les agents cette proportion serait d'environ 75%. Ce que nous devons bien garder à l'esprit c'est que les mail.net ont été multipliés par 14 entre Juin 2015 et Décembre 2016.

Dans cette expertise on constate qu'il y a une forte pression sur l'ICT7, indicateur qui semble fondamental pour la Direction. Pourtant cet indicateur faussé par des pratiques de bidouillages et par l'absence de réponse dans les bons délais par les DE, ne révèle rien. En effet les DE ne sont jamais questionnés à ce sujet, pourtant la Direction en fait un indicateur de satisfaction.

Il faut faire vite et faire bien. Il y a chez nos collègues un sentiment d'incitation à bâcler les dossiers et ainsi de ne plus faire un travail de qualité. **Les conflits de valeurs surgissent et entraînent des RPS.** Pour mémoire ces mêmes conflits sont ceux qui amènent les salariés à **des actes graves**, risque de suicide pointé par les 6 facteurs de risque psycho sociaux du rapport GOLLAC de 2011, rapport commandé par le ministère du travail). A retenir que les 6 facteurs de risque de ce rapport sont : l'intensité du travail, les exigences émotionnelles (nécessité de maîtriser ces propres émotions), l'autonomie au travail, participation aux décisions, les rapports sociaux, **la souffrance éthique née d'un conflit de valeur entre le but du travail et les convictions du travailleur** et l'insécurité dans la situation au travail.

Une interrogation sur la charge de travail est posée par **la CGT**. La direction semble avoir réduit dans son calcul le travail des agents indemnisation à la saisie des AE.

**La CGT** dénonce que la GPEC fonctionne comme un instrument au service de la mise en œuvre de la trajectoire GDD.

**Les experts ont relaté un sentiment du déclin inexorable du métier. C'est ce que la CGT avait perçu chez les collègues et nous demandons que la Direction prenne en charge ce grave constat et entende ce qui est dit là.**

Lors de la consultation **La CGT, FO, Le SNU et la CFDT** ont émis un avis défavorable et ont élaboré un avis commun que vous trouverez en copier/coller plus bas.

**Pour la CGC il y a résistance au changement de la part des GDD, il faut qu'ils comprennent qu'ils sont sur un nouveau métier et qu'ils sont dans une démarche d'insubordination s'ils ne se plient pas à ce nouveau fonctionnement**

**Pour le SNAP il s'agit d'un dossier National, circulez il n'y a rien à voir. C'est comme ça, ce n'est pas autrement..... Ces 2 organisations syndicales se sont lors du vote abstenues.....**

En conclusion, lorsque vos élus CGT demandent à la direction ce qu'elle retient des préconisations, la réponse qu'elle nous donne est désespérante. **Nous ne pouvons que dénoncer un changement dans la continuité (réunion avec les ELD, réunion sur sites pour énièmes explications, absence de prise en compte de la nécessité d'associer les personnes concernées ainsi que les élus du CHSCT)**

## **Avis du CHSCT Basse-Normandie du 10 avril 2017 sur le projet régional « trajectoire d'évolution de l'activité GDD de l'établissement Pôle Emploi Normandie »**

Les élus du Comité d'établissement Normandie ont demandé le 26 janvier 2017 que le CHSCT Basse-Normandie porte un avis sur le projet régional « trajectoire d'évolution de l'activité GDD de l'établissement Pôle Emploi Normandie ».

Le CHSCT Basse-Normandie a voté le 2 mars 2017 une demande d'expertise et confié celle-ci au cabinet SYNDEX.

L'expertise a pour but d'éclairer le CHSCT, puis le CE sur les grands thèmes : analyser les impacts du projet, étudier le dispositif d'accompagnement, évaluer l'ensemble des risques et formuler toutes les préconisations que le cabinet SYNDEX juge nécessaire.

Les conclusions de l'expertise confortent et précisent les craintes liées à la mise en place de ce projet dès 2017, entre autre, sur les points suivants :

- Les mails.net contredisent la baisse de charge, déstabilisent la planification et ne sont pas quantifiables en l'absence d'indicateur détaillant qui fait quoi (GDD et Placement).
- Confirmation de la forte densité de visites en ARC indemnisation avec un risque de saturation.
- Les nouvelles attentes NPDE sont en augmentation, le travail de sous-traitance engendre de nouvelles tâches, la baisse de charge n'est pas visible pour les agents et ces nouvelles activités sont diffuses et non planifiées sur des plages dans RDVA.
- L'indicateur de satisfaction du paiement dans le délai tend à baisser depuis début 2016 (ICT 07) : il y a déséquilibre entre ressources et densification de l'activité, les différentes priorités amènent à des injonctions contradictoires. La pression sur cet indicateur est telle que le constat est fait d'actes de « tricherie », preuve d'une charge de travail cachée.
- La proactivité apparait comme une charge de travail supplémentaire.
- L'outil RDVA ne reflète qu'une partie du travail réel d'indemnisation, certains acteurs font de l'indemnisation sans être pris en compte dans RDVA (RRA/REP/DAP) et certaines activités n'y figurent pas comme les échanges entre conseillers GDD et placement par exemple.
- Constat de l'augmentation des délais de traitements des fiches escalades
- Il existe un manque d'information et des contradictions dans les documents sur la façon de calculer les ressources actuelles et projetées.
- Il manque au projet les précisions sur l'organisation autour de la baisse de charge « attendue » et les impacts sur la qualité de service.
- Maintien de ressources suffisantes en nombre et qualité, perte de souplesse dans la gestion du planning.
- Risque de suppression de l'ARC, conséquence de la baisse d'effectif GDD pouvant engendrer une diminution d'offre de service aux demandeurs et de sa qualité.
- Situations d'agents « débordés » constatés lors des entretiens avec l'expert de SYNDEX.
- Des agents sous tensions.
- Confusion entre le projet « trajectoire GDD » et l' « accord GPEC »
- Manque de visibilité et perspectives d'emplois dans les années à venir
- Des agents double-compétents « dépités ».
- Des effectifs cibles ne tenant pas compte du temps de travail contractuel (il manque au projet les effectifs en équivalent temps plein sur l'activité GDD)

Le CHSCT Basse-Normandie considère que le projet en l'état ne peut pas être mis en œuvre puisqu'il ne répond pas à l'ensemble des risques et craintes identifiées dans l'expertise. Nous demandons à la Direction d'associer le CHSCT, à travers des ateliers, de mettre en place l'ensemble des préconisations proposées par le cabinet SYNDEX dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et de la protection du salarié en matière de santé au travail.

Nous attendons les réponses de la Direction concernant les préconisations ».

Le CHSCT sera vigilant sur :

- La mise en place d'ateliers inter-agences permettant de travailler sur la réalité de la charge de travail avec des propositions organisationnelles.
- L'adaptation du plan de prévention 2017 « Normandie » au projet « trajectoire GDD »
- Règlement des incompréhensions et conflits de valeur agents.

**Votre élue CGT au CHSCT : Christine CONTESSE**  
**Représentante syndicale CGT : Anne DETRUIT**

? .....

*Si vous souhaitez adhérer à notre syndicat contacter les militants  
ou imprimez l'exemplaire du bulletin d'Adhésion 2017  
que nous vous proposons ci-dessous.*



## **Bulletin d'Adhésion CGT Pôle emploi Basse-Normandie**

### **Année 2017**

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Site, Service, Unité : .....

Tel : ..... E-Mail : .....@ .....

A retourner auprès du militant de votre choix