



Compte-rendu réunion  
CSE du 28 janvier  
reporté aux 4 et 5 février 2021



En raison du drame survenu à Valence ce CSE a été interrompu le triste matin du 28 janvier et reporté les 4 et 5 février 2021.


Les membres du CSE ont observé une minute de silence en la mémoire de notre collègue.

Déclaration préalable des élu.es CGT Normandie

« Nous ne pouvons ouvrir cette instance sans aspirer à une réflexion sur la sécurité au sein de nos services.

Pour la CGT, les choix du gouvernement et l'évolution de nos organisations construisaient peu à peu le lit du mal-être et de la colère.

La crise sanitaire et son impact sur la société sont venus se greffer sur cette situation déjà détériorée.

 ne cesse d'alerter sur des incivilités, du mécontentement et des agressions qui vont crescendo.

Aujourd'hui, sans vouloir y voir un lien de cause à effet, force est de constater que jeudi 28, le drame qui nous a touché appelle une réflexion sur la sécurité au sein de nos agences, qu'il y soit lié ou pas.

Rappelons les demandes portées au CSEC par la CGT :

- ✓ La mise en place d'équipes mobiles d'agents qualifiés qui pourrait répondre aux besoins de renforts des équipes d'accueil sur certains sites ;
- ✓ Le retour à une réception sur le flux, dans un bureau et avec du personnel formé pour traiter des dossiers compliqués ou litigieux ;
- ✓ L'arrêt du Contrôle de Recherche d'Emploi et d'une Gestion de la Liste punitive ;
- ✓ La suspension du déploiement de tous les projets en cours pour alléger la charge mentale et physique de tous les personnels.

**Pour la CGT Pôle emploi, une nouvelle offre de service doit être mise en place au service des besoins des usagers pour les accompagner vers un retour à l'emploi en fonction de leur qualification et leur choix.**

**Dans cet objectif, les moyens humains et financiers sont nécessaires pour l'ensemble des services publics et les organismes de protections sociales.**

Différents points nous semblent nécessiter une réflexion urgente en région:

**L'accueil**, premier contact à l'entrée d'une agence doit être uniquement et systématiquement assuré par des agent.es expérimenté.es. Il ne faut plus accepter de mettre en difficulté nos agent.es nouvellement recruté.es, nos agent.es en CDD et nos collègues sous services civiques.

**Rendre possible une réelle analyse de la situation** : aujourd'hui notre analyse n'est nourrie officiellement que par les fiches RPS. Chacun.e de nous entend des récits d'agressions, d'incivilités, de dégâts matériels lors d'échanges informels qui ne se concrétisent que trop peu dans l'outil LISA.

Vous pourrez nous répondre que l'outil existe, nous vous inviterons à vous demander pourquoi est-il si peu utilisé ?



**La CGT demande une communication non pas uniquement informative sur l'outil mais incitative.**

**Il n'y a pas de petites agressions, il n'y a pas de petites incivilités, toutes doivent être signalées et ce discours doit être porté par la Direction.**

**La réponse aux signalements RPS** : les procédures doivent être connues et partagées. Pour décider de faire une fiche RPS, chacun.e doit savoir précisément ce qu'enclenche cette démarche.

Nous demandons donc une procédure claire, simple, systématiquement appliquée et partagée avec chacun.e.

**Lutter contre le Pôle emploi bashing.** Nous avons assisté à de nombreux témoignages de soutien sur les réseaux sociaux mais aussi à des commentaires méprisants, voire insultants. La Direction a fait le choix de diffuser sur certains réseaux sociaux une information, certes, mais en ouvrant la possibilité à chacun.e de commenter, elle choisit également d'inciter une parole sans aucune gestion derrière. Chaque commentaire négatif entraîne d'autres, ouvre un débat dont nous nous serions bien passés en pareille situation.

Répondre sur le Facebook national que « nous ne répondrons pas aux rares messages de haine reçus » n'est pas une réponse mais un refus d'en rechercher une.

**Il est important de gérer les réseaux sociaux quand on choisit de les utiliser ou de ne pas les utiliser comme tels si la maîtrise n'est pas au rdv.**

**Aujourd'hui, pour la CGT il ne s'agit pas de refaire la liste de nos erreurs passées mais de solliciter une réflexion sur une déconstruction des choix pris qui nous ont amenés à une situation d'insécurité pour les agent.es et d'insatisfaction pour les usager.es.**

**A l'image de la réponse de la Direction sur son Facebook, nous espérons que vous ne choisirez pas simplement de ne pas regarder car il faudrait alors en assumer les conséquences. »**

## Point d'étape fin 2020 sur la mise en œuvre du projet stratégique et perspectives 2021

Les élu.es CGT constatent à la lecture du dossier présenté que la Direction s'obstine à mettre en œuvre ses projets stratégiques sans tenir compte des réalités qui s'imposent à nous. Non, tout ne va pas bien : les agent.es souffrent du sous-effectif, de la confusion entre le déploiement d'un agent/un portable et le télétravail (équiper 95% du personnel avec un PC n'équivaut à avoir mené une réflexion globale autour du télétravail), des injonctions paradoxales telles que les annonces sur le renforcement de la personnalisation de l'accompagnement qui va de pair avec l'arrivée annoncée du Pack de démarrage.

Personnaliser notre offre de service, faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin nécessite des moyens humains. Or, à Pôle emploi Normandie, on nous en enlève !

Si Pôle emploi tient, c'est bien grâce aux agent.es, mais force est de constater que notre Direction, loin d'en tenir compte, par ces perspectives 2021, par ses œillères, balaie d'un revers négligent ses agent.es dont elle assure pourtant qu'ils/elles sont sa richesse.


Ce projet stratégique, élaboré avant la crise, est inadapté à la réalité actuelle. Il ne tient pas compte des conditions imposées, Pôle emploi agit en mode dégradé et ce sera le cas jusqu'à la sortie de crise. Mais quand aura-t-elle lieu ? Plutôt que *renforcer, accélérer, intensifier, développer, faire plus*, il aurait fallu que le projet stratégique permette de prendre le temps de s'adapter, d'analyser un marché du travail auquel on ne pourra pas apporter des réponses d'hier aux problématiques de demain (le Pack de Démarrage en est une illustration : tant d'énergie dépensée à perte).


### Information sur le projet « We Plan »

L'objet de cet outil serait de faciliter le travail de planification des ELD et d'ouvrir une certaine autonomie aux agent.es : possibilité de faire des permutations d'activité entre collègues par exemple.


Pour la CGT, si aujourd'hui cet outil semble effectivement proposer des améliorations, c'est à l'usage que nous pourrions réellement découvrir un impact éventuellement négatif. Nous demandons donc un retour sur ce point si nécessaire en CSE après quelques temps d'utilisation.

## Point sur la situation sanitaire

 interroge à nouveau la DR sur sa drôle de conception de la personne vulnérable qui ne le serait que 6 jours sur 7, le 7<sup>ème</sup> jour, la personne étant en agence et de ce fait en pleine santé. Si la personne est atteinte de la maladie, quelle est la responsabilité engagée ? La Direction nous renvoie à la dernière note RH, la personne vulnérable qui peut télé-travailler, télé-travaille.

 exige à nouveau qu'un point soit fait sur les 63 personnes vulnérables en région. Combien de ces personnes ont repris une activité sur site ? Combien ont été reçues par la médecine du travail ?

Encore aujourd'hui, ce bilan des conditions de travail des personnes vulnérables ne nous est pas fourni.

 interroge sur prise en compte des préconisations de la HAS de passer de 1 à 2 mètres concernant la distanciation ? Cette préconisation devrait nous amener à revoir les jauges à la baisse.

La Direction indique que la distanciation sociale : 2 mètres en l'absence de masque, ce qui n'existe pas à Pôle emploi, par conséquent les jauges ne seront donc pas réévaluées non plus.

Quelle attitude adopter au point sanitaire face à une personne refusant de porter son masque correctement ? Pour la direction, tout doit être réglé par l'échange et dans une situation conflictuelle, rappel qu'il existe des affichettes à l'accueil, le traitement doit être effectué par nos MANACS qui, c'est bien connu, sont munis de baguettes magiques ! Pour la CGT, il serait souhaitable qu'une réflexion soit engagée sur une communication dissuasive et non informative.

## Consultation sur les projets d'aménagements immobiliers des agences de St-Sever, Argentan, Flers et Verneuil-sur-Avre

Les projets sont votés à la majorité. (CGT POUR)

## Délibération donnant mandat à la CSSCT pour analyser le PPR et d'amélioration des conditions de travail 2021

*Compte tenu de l'articulation à mettre en place entre le CSE et la commission SSCT, les élus du CSE demandent l'éclairage de la commission SSCT concernant le projet plan de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail 2021.*

*La commission CSSCT est chargée :*

- d'examiner le projet présenté par la Direction ainsi que le bilan de l'année passée,*
- de formuler des recommandations sur le champ de la santé, de la sécurité, des conditions de travail et de la qualité de vie au travail.*
- de transmettre aux membres du CSE, les informations écrites utiles à leur information et à l'expression d'un avis dans le cadre du point qui sera porté à l'ordre du jour du CSE*

*La Commission SSCT veillera à transmettre ces informations au plus tard 5 jours calendaires avant la date de la réunion au cours de laquelle ces points seraient abordés.*

La délibération est votée à l'unanimité.

## Info nouvelle classification de droit public

La Direction nous redonne simplement le planning de la mise en œuvre.

Les agent.es concerné.es seront reçu.es individuellement sur leur site par un membre de l'ELD afin que le processus leur soit expliqué ainsi que la possibilité de recours.

## Info sur l'évolution de la politique de déplacement et modalités de remboursement des frais

La CGT conteste la notion de limite (plafonnement à 100 kms pour l'utilisation du véhicule personnel) davantage encore la notion de limite cumulative avec d'autres critères tels que 30mn et 1/3 de temps de transport supplémentaire). L'utilisation du véhicule personnel doit être permise à toutes et tous (stress lié à l'utilisation d'un nouveau véhicule, par exemple)

- Transports en commun moins sécurisants en période de crise sanitaire

- Pour l'utilisation du véhicule personnel, des dérogations sont-elles envisageables ? Quels sont les cas de dérogation ? Quelle est la procédure de demande de dérogation ? La réponse de la Direction est pour le moins peu engageante : tout peut être discuté avec la/le DAPE.

*La CGT restera en veille car soumettre un droit à l'appréciation de sa hiérarchie directe peut être une bonne solution mais peut aussi sur certains sites provoquer des situations de blocage voire conflictuelles.*

## Infos RH

BDE : 12 retraits de postes (dont 1 GDD à Fresnel), 15 rediffusions (dont 4 GDD à : Granville, Cherbourg Centre, Cherbourg La Noé et Rouen Aubette). Quels motifs à ces retraits ou rediffusions ?

La Direction nous concède que sa gestion des postes est impactée par la cible des effectifs à fin d'année.



Le **cgt** rappelle que les besoins en postes sont importants, notamment en postes ELD pour certains sites et GDD pour l'ensemble de la région.

## Réponses de la DR aux réclamations des membres du CSE

### ✓ Site de St Etienne du Rouvray

La CGT rappelle la montée de la violence sur ce site. La Direction nous rappelle les procédures des gestions des conflits : signalements, courriers, plaintes...

Elle nous informe que la mise en place de vidéos surveillance est proposée par la DG.

### ✓ Bornes de rechargement des véhicules électriques.

Quelle réponse la DR peut-elle nous apporter suite à son interrogation de la DG au sujet de l'utilisation de la borne électrique du site de Dieppe, entre autres sites, par les agent.es (sujet en suspens depuis août 2020)?

La Direction nous confirme que le sujet est traité : les bornes peuvent être utilisées. Un interlocuteur DR nous est donné.

### ✓ Site de Rouen-Quevilly :

Une quinzaine d'agent.es ont fait remonter une demande de l'ELD consistant à faire remonter les horaires individuels de travail quand ils/elles sont en télétravail : la CGT conteste fermement cette pratique qui nuit à la relation de confiance et remet en question l'accord qui consiste à banaliser une journée de télétravail à 7H30.

La Direction bien qu'expliquant qu'elle n'y voit que du management ordinaire, s'engage à revoir avec l'ELD cette pratique qui, rappelons-le, ne semble nécessaire au management que sur ce site !

Il est dit aux agent.es que lorsqu'on est en activité contrainte le matin, on doit faire du présentiel l'après-midi et donc convoquer en présentiel.

La Direction s'engage à revoir également cette position avec l'ELD et rappelle que le télétravail à la demi-journée et tout à fait possible. Le télétravail doit concerner toutes les activités télétravaillables en dehors des nécessités de service.

La Direction nous confirme à nouveau que la réception en physique est laissée à l'appréciation des agent.es et/ou au souhait exprimé de l'usager.es.

La CGT attire également l'attention de la direction sur un discours qui consiste à culpabiliser les agent.es : « si nos agences sont vides, elles seront en danger demain ! ». La direction ne s'associe bien sûr pas à de tels propos.



Pour les demandes de congés, il avait été demandé aux agent.es de ce site de solliciter leur REP AVANT de déposer les demandes sur horoquartz. La situation semble revenue à la normale suite à l'intervention du DAPE en réunion de service. Mais la CGT demande à la direction de réaffirmer la règle : bien sûr, toute demande de congé est à effectuer sur l'outil horoquartz.

Les élu.es CGT demandent qu'un échange ait lieu concernant ce site afin qu'il retrouve sa sérénité habituelle. La CGT rappelle qui est de bon goût de traiter ce genre de situation au fil de l'eau afin de s'éviter des actions de type « c notre perf » et autres « action 89 » quand on identifie des « irritants ».

#### ✓ Ma ligne d'écoute

La DR peut-elle informer les élu.es sur le bilan 2020 du dispositif « Ma Ligne d'écoute » ?

Quels effets du télétravail sur le nombre d'appels ?

Avec quelles retombées pour les agent.es y recourant ?

La DR peut-elle présenter le cahier des charges ?

La direction nous annonce qu'aucune montée en charge de « ma ligne d'écoute » n'a été observée mais que la capacité de ce dispositif a été relevée en prévision.

#### ✓ Récurrence des problématiques de chauffage

Les agent.es travaillant à la plateforme de St Etienne sont régulièrement confrontés à des problèmes de chauffage (déjà 3 fois depuis l'automne). Les élu.es CGT demandent que la réponse à ce problème ne soit pas le télétravail (même si en l'état, cela a permis aux agent.es de ne plus souffrir du froid) mais une action sur la chaufferie. La pratique est constatée également à Lillebonne et Argentan. La CGT s'étonne que le télétravail soit devenu un outil d'aide à la résolution des problèmes de chauffage. Elle se félicite par ailleurs des économies réalisées dont la Direction ne manquera pas de faire bénéficier les agent.es.

✓ Applitel/renvoi d'appels :

Les appels (via renvoi Applitel) tombent sur la messagerie personnelle des agent.es connecté.es, divulguant ainsi leurs numéros personnels. Les élu.es demandent un correctif immédiat pour assurer la protection des données personnelles des agent.es.

Certain.es agents utilisant Applitel ont constaté un surcoût de 2 ou 3€ sur leur forfait sans autre utilisation inhabituelle. La DR peut-elle nous assurer qu'un appel vers un téléphone avec un forfait outre-mer n'engendre pas un surcoût pour l'agent utilisant son téléphone personnel ?

La Direction, sans solution, invite les agent.es à déposer des messages neutres sur leurs répondeurs personnels ! Inacceptable !

Pour les surcoûts, aucune information n'a été remontée à la DR.

✓ Skype : nouvel outil de contrôle ?

La connexion à Skype est-elle devenue obligatoire dès l'ouverture de la session de travail, et ce jusqu'à sa fermeture en fin de journée? Skype fait-il partie des nouveaux outils de management et de contrôle, voire de répression ? Il nous a été signalé le cas d'une agence où les agent.es non connecté.es ou « inactifs/inactives » (selon les paramètres de Skype) ont été réprimandé.es pour ce fait. S'agit-il d'une nouvelle pratique impulsée par la DR ou d'une initiative locale ?

Pour la Direction, Skype n'est rien d'autre qu'un moyen de communication.

✓ Déclaration accident du travail.

Pourquoi la Direction ne déclare-t-elle pas en accident du travail tout accident ayant lieu à domicile ou durant un trajet (annoncé et validé par l'ELD) survenu à un.e agent.e en télétravail ?

La direction assure signaler tous les accidents du travail et réaffirme qu'il appartient bien à la CPAM de statuer. Toutefois elle alerte : le motif de déplacement en cas de télétravail doit être lié à l'activité (aller acheter son repas par exemple) et non personnel.

✓ COVID 19 :

L'arrivée de nouveaux variants plus contagieux amène-t-elle la Direction à réviser sa position sur sa prise en charge du lavage des masques fournis aux agents ? NON.

- ↪ La Direction s'est-elle interrogée sur le niveau de protection des masques de la Lainière conformément aux dernières directives gouvernementales ? Les masques remis correspondent aux normes préconisées.
  
- ↪ La Direction a-t-elle pris des mesures particulières sur le site de Dieppe du fait de la situation sanitaire locale ? NON : les gestes barrières sont appliqués à l'identique.

**Pour la CGT, encore une fois, la direction ne se plie qu'aux obligations et refuse toute réflexion sur la prévention des risques.**

✓ Bassin de Cherbourg.



est informée de la mise en œuvre d'une procédure transitoire d'une gestion bassin du 3949 sur Cherbourg. Cette procédure transitoire n'a pas été présentée en CSE. La CGT exige que l'Etablissement respecte les prérogatives du CSE.

La CGT rappelle qu'elle alerte depuis le départ sur la situation de ce bassin, qu'il est indispensable que la Direction prenne conscience de la détresse des agents, de la charge de travail des GDD mal répertoriée en fonction des sites. Cette situation sera évoquée plus précisément lors du CSE extra du 15/02/2021.

**Vos élu.e.s se tiennent à votre disposition pour toutes vos questions et suggestions.**

Le prochain CSE se tiendra le 25 février 2021.  
UN CSE extra GDD se tiendra le 15 février 2021

Vos élu.es CGT au CSE :

Sophie Leclerc, Laurence Chapelle, Stéphanie Dorin, Anne Houeix, Guillaume Gravier

Représentante syndicale : Karine Vasseur

✂-----



Bulletin d'Adhésion à la CGT

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Site, Service, Unité : .....

Tel : .....

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

A retourner auprès de la/du militant.e de votre choix.