

**Bien qu'aucun sujet n'entraîne de polémique nous avons encore une fois noté un climat tendu pour ce CSE. Au SNU nous regrettons ces postures idéologiques qui rendent bien difficile un dialogue social que nous souhaitons constructif. Force est de constater que la direction tente souvent d'aller au-delà de ses prérogatives sans pour autant proposer une contre-partie aux représentants du personnel...**

### **IMMOBILIER :**



- ***Pour le projet de Saint Etienne Technopôle*** : il s'agit de réunir sur un même site les services MRS/agence de La Terrasse, la PPTC et la DT. Aucune de nos réserves n'ayant été prise en considération par l'établissement, nous avons voté contre, en pointant en particulier le manque de bureaux fermés et les nuisances sonores qui en découlent. Le manque de place de parking, la non association des collectifs aux aménagements du site sont aussi des points négatifs. Sur la problématique des nuisances sonores, si elle est négligée par la direction, nous constatons que c'est une plainte qui revient fréquemment lors des visites de sites et des retours de la part des collègues. Cela entraîne une absence de confidentialité, avec des entretiens partagés dans les bureaux contigus, des pollutions et parasitage, des difficultés de concentration lors des appels téléphoniques vers les DE ou les entreprises...  
Tout cela génère une fatigue nerveuse d'autant plus identifiée qu'aujourd'hui les agents peuvent comparer avec l'exercice de leurs missions en télétravail où ils peuvent maîtriser le bruit autour d'eux.  
**Nous insistons sur cette alerte** : lors de vos visites auprès du médecin du travail, ne manquez pas d'en parler et de solliciter un bilan audiométrique.

- ***Pour le projet de Neuville*** : très attendu par les collègues en souffrance depuis longtemps dans leurs locaux actuels, nous avons voté favorablement même si nous avons des réserves quant aux possibilités du futur site à pouvoir accueillir les futurs collègues car le dimensionnement apparaît juste dans un bassin de vie dynamique.



- **REDECOUPAGE du TERRITOIRE HAUTE SAVOIE :**

le DT M. Debernardy fera aussi fonction de DTD sur le territoire de *la Vallée de l'Arve (Sallanches, Cluses et Chamonix)* et c'est Mme Frossard qui assurera la fonction de DT sur les agences du *Léman et d'Annecy (avec son agglomération)*. Le cumul des fonctions de DT et de DTD se pérennise donc sur ce territoire et nous craignons le développement d'un modèle qui se répandrait sur d'autres bassins privant ainsi les encadrants de relais de proximité en DT.

- **SUR LES EFFECTIFS et SUIVI de L' AVENANT PERMETTANT RECOURS aux CDD** : Nous avons constaté une forte diminution des transformations de CDD en CDI (seulement 7%) avec une hausse des ruptures de contrats à l'initiative des collègues. Cela prouve que les conditions de travail et de rémunération en vigueur chez Pôle Emploi ne font pas rêver surtout lorsque la pénurie de main d'œuvre se fait sentir dans de nombreux autres secteurs professionnels. Ces entrées/sorties permanentes de collègues usent les collectifs et le management en charge de l'accueil et de la formation sur site. L'implication et les efforts de chacun sont pourtant nécessaires pour le bon accueil d'un collègue mais comme l'établissement peine à séduire, nous devons continuellement recommencer.



Nous déplorons un gaspillage de temps , à l'heure où nos missions continuent d'augmenter.

Si la DR assure que chaque nouvel entrant bénéficiera de l'appui d'un tuteur, il n'exclut pas la possibilité de « mutualiser les tuteurs sur plusieurs sites » (quid de la proximité ?)

On remarque et l'on regrette également que ces nouveaux collègues soient régulièrement en accueil dès les premiers jours de présence, poste qui nécessite compétence et polyvalence, ce qui les met en difficultés et peut être source d'incompréhension de la part de nos usagers.

**LES POSTES des PSYCHOLOGUES du TRAVAIL** : le schéma directeur d'implantation est bien celui d'un(e) collègue par agence mais on découvre qu'une agglomération peut mutualiser ses ressources... ce qui bien sûr génère des délais trop longs pour accéder à ce service pourtant bien présent dans notre offre à destination des usagers... Là encore on joue sur les mots, et l'on fait mine de découvrir le mécontentement des usagers ensuite

- **HEURES SUPPLEMENTAIRES** : leur usage semble limité à certains départements et les modalités d'accès nous restent obscures : *est-ce que tous les collègues sont informés de cette possibilité ?* Le nombre, en forte augmentation, montre clairement la forte charge de travail dans l'établissement et plus particulièrement sur la gestion de droits (besoins non couverts par nos effectifs). Sur la région ARA cela représente l'équivalent de 8 ETP sur le seul mois de mars 2022 ! Pour une trajectoire GDD déclarée « en déclin » il y a quelques années par la direction, cela interpelle ...

- **CONCERNANT les COLLEGUES avec RECONNAISSANCE TH** : L'établissement se vante de dépasser l'obligation légale mais ne peut nous fournir de détail sur l'accès aux formations et promotions de nos collègues, souvent à temps partiel du fait de leur handicap. Nous constatons aussi qu'en pratique, les sites ne sont pas toujours adaptés à nos collègues: escaliers, passages étroits, support de communication et équipement inadaptés aux déficients visuels ou auditifs par exemple. Rappelons nous l'absence de masques



« inclusifs » durant la pandémie...

- **HAUSSE des INCIVILITES / AGRESSIONS** : Pour ce premier trimestre 2022, 375 fiches ont été faites par les collègues.

Face à ces données, la direction se retranche derrière le climat social qui pourrait être la cause de ces incivilités en France. *A aucun moment et comme le soulignait l'expertise pour risques graves concernant l'Accueil de Juillet 2021, l'établissement ne revient sur les organisations du travail qui peuvent générer ces facteurs de colère, d'incompréhension. Sur certains sites, ce sont les collectifs qui essaient de trouver les solutions organisationnelles pour se protéger.*

*La direction se dédouane ainsi de sa responsabilité en matière de risques.*

L'expérimentation de bracelets alarme déployée et devant être une solution selon les dires à l'époque de la direction générale, n'a pas fait l'objet d'une logique de déploiement (comme par exemple, les sites les plus exposés par la volumétrie de fiches sur un an, sur le type d'incidents). Au final et sur ARA, il semble que peu de sites soient dans le cadre de ce déploiement avec des usages divers comme par exemple, bipper pour signifier une pause ! Le SNU demande une remise à plat de l'expérimentation avec un souci de mesures du réel et des vécus dans les sites sur la région. Ce qui veut dire aussi que cette expérimentation se doit d'être accompagnée et pédagogique !

➤ A la lecture des fiches deux autres éléments nous paraissent de nature à devoir faire l'objet d'une attention renforcée de la direction en matière de prévention de santé au travail (le CSE se déroulant d'ailleurs le 2804, journée internationale sur ce sujet) :

- Un certain nombre de fiches depuis quelques temps maintenant montrent des intrusions dans la sphère privée des collègues (on sait où tu vis, on connaît ton frère...), sphère aussi parfois intime avec des gestes ou paroles plus que déplacées. La commission d'analyse des incidents à l'accueil n'a pour l'instant abordé ces questions où l'aspect sexiste ou sexuel est prégnant, comme si cela devait faire partie des critères objectifs du métier de conseiller à Pôle Emploi. C'est d'autant plus gênant de par la part féminine de la composition des effectifs dans l'établissement

- Les situations de mal-être de nos usagers et les tentatives de suicide que l'on peut entendre dans les échanges.

Si l'établissement a mis en œuvre, un processus de prise en charge des demandeurs devant les situations de détresse psychologique ou même de passage à l'acte pour certains (comme absorptions de médicaments), il reste plus silencieux sur le soutien à ses salariés confrontés à ces contextes lourds parfois de conséquences émotionnelles. *Les modules formatifs mis en place via les e Learning ne sont pas à notre sens suffisant.* L'échange de pratiques régulières devrait être prévu autour de ce thème de façon très régulière avec des moments autour des situations, des regards croisés sur les signaux et situations vécues et le lien avec des experts en santé mentale sur certains cas. *Depuis maintenant plus de 2 ans, nous alertons la direction sur la dégradation de l'état psychique de nos publics par différentes causes (crise sanitaire qui a révélé les failles de la carte hospitalière spécialisée, les difficultés économiques qui ont fait basculer certains dans des situations de fortes précarités....)*

**A noter** : que dans les menaces surviennent aussi des situations d'employeurs.

Sur le premier trimestre 2022, 47 fiches rédigées autour de ces situations, touchant des usagers de tout sexe et de tout âge



[syndicat.snu-ara@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snu-ara@pole-emploi.fr)



<https://snu-ara.fr>



[facebook.com/Snu-Ara](https://facebook.com/Snu-Ara)



[twitter.com/SnuPoleEmploi](https://twitter.com/SnuPoleEmploi)