

Proposition CFE-CGC Métiers de l'Emploi Accord Prévention des risques psycho sociaux.

Sommaire

1	Mesures d'urgence	2
	Constats.....	2
	1.1 Réduction de la charge de travail des agents	2
	1.1.1 Suivi des demandeurs d'emploi	2
	1.1.2 Quotité de travail et taux de charge.....	3
	1.1.3 Règle de calcul de la taille des portefeuilles.....	3
	1.2 Déploiement des Sites mixtes.....	5
	1.3 Temps d'information et d'échanges	5
	1.4 Formation.....	5
	1.5 Organisation et Temps de travail.....	6
	1.6 Logistique et fourniture.....	6
2	Autres mesures.....	6
	2.1 Avant la mise en place d'un projet	6
	2.2 Mise en place	7
	2.3 Fonctionnement du projet	7

1 Mesures d'urgence

Constats

Le Suivi Mensuel Personnalisé est devenu une utopie. Plus aucun site n'a les moyens humains de recevoir mensuellement les demandeurs d'emploi et la taille des portefeuilles de demandeurs d'emploi varie sur le territoire du simple au triple.

De même, l'activité « Liquidation » est très inégalement répartie en fonction de la montée des inscriptions, des ressources disponibles, de l'avancée du déploiement des premiers paliers de l'entretien unique,...

Au vu de l'augmentation de la charge de travail, il est impératif de créer de nouvelles règles nationales afin de limiter les écarts régionaux et locaux.

Il faut non seulement améliorer les conditions de travail pour TOUS les agents et assurer une équité de charge de travail au plan national.

1.1 Réduction de la charge de travail des agents

1.1.1 Suivi des demandeurs d'emploi

L'activité placement se scinde en 3 grandes catégories :

- Activités vers le demandeur d'emploi (réception du public)
- Activités vers l'entreprise (visite en entreprise et temps dédié)
- Activités propres au fonctionnement du site (accueil, traitement de l'offre, PST,...)

Pour la CFE-CGC Métiers de l'Emploi, la répartition doit être connue et identique sur tout le territoire.

Sur la base de 10 demi-journées de travail par semaine, nous proposons la répartition suivante :

- | | | |
|---|---|-----------------|
| • Activités vers le demandeur d'emploi | ⇒ | 4 demi-journées |
| • Activités vers l'entreprise | ⇒ | 2 demi-journées |
| • Activités propres au fonctionnement du site | ⇒ | 3 demi-journées |
| • Temps d'échange | ⇒ | 1 demi-journée |

L'activité vers l'entreprise ne peut être renvoyée vers des plateformes d'appels entrants ou sortants, confiée à des chargés d'affaires ou d'autres expérimentations actuelles. Le cœur du métier de placement, « l'intermédiation proactive et transformatrice » impose une activité de terrain des conseillers vers leurs entreprises. C'est la clé de la confiance nécessaire au développement de l'activité de pole emploi.

Pour arriver à l'objectif de 60 demandeurs d'emploi en portefeuille fixé par la Ministre Madame Lagarde, nous proposons un premier palier sous la forme de 3 scénarii, permettant de retrouver et garantir :

- Des conditions de travail dignes pour les agents
- Une équité de charge de travail

	Fréquence de réception	Durée fixe de l'entretien physique	Nombre demandeurs par portefeuille *
Scénario n°1	mensuelle	30 minutes	90
Scénario n°2	Bimestrielle	45 minutes	120
Scénario n°3	Trimestrielle	45 minutes	180

* nombre maximal pour un agent à temps plein

Nous constatons que le maintien d'une réception mensuelle des demandeurs d'emploi induit ipso facto une augmentation très sensible des effectifs.

Une évolution de la fréquence de réception en revanche permet quasiment d'absorber le flux à iso-effectifs.

1.1.2 Quotité de travail et taux de charge

La **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** exige que la DG rappelle aux directions régionales, directions territoriales et aux sites mixtes les situations professionnelles dans lesquelles, la taille des portefeuilles doit être proratisée.

La **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** exige que la DG s'engage fermement à faire appliquer et respecter immédiatement ces règles de proratisation.

Indicateur de suivi : tableau Excel par site des cas proratisés, de la taille théorique du portefeuille et sa taille réelle.

1.1.3 Règle de calcul de la taille des portefeuilles

La **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** exige la définition d'une règle unique nationale, juste et fiable de l'évaluation de la taille des portefeuilles (stop au calcul de la taille des portefeuilles avec les agents en retraite, décédés, les assistantes sociales... Comme cela est de coutume dans les régions). Cette règle devra être connue de tous les agents de Pôle emploi.

Objectif : Date butoir de mise en place 31 mars 2010.

Afin de faciliter le suivi par tous les agents, la **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** demande que chaque semaine, la mise à jour de IOP s'accompagne à la « une » de cette applicatif utilisé par tous :

- De la taille moyenne des portefeuilles (au niveau national)
- Des 10 portefeuilles les plus grands (au niveau national)
- De la taille moyenne des portefeuilles (au niveau régional)
- Des 10 portefeuilles les plus grands (au niveau régional)

Ces chiffres permettront à chaque agent de mesurer les évolutions et son positionnement individuel par rapport au collectif régional et national.

1.2 Déploiement des Sites mixtes

- La **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** demande l'arrêt de l'implantation de sites mixtes multi-localisés.
- Pour les sites déjà multi-localisés, la **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** demande que la DG intègre dans le projet d'accord un point détaillé, site par site, de la situation immobilière et des perspectives de mono/uni localisation.
- La **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** demande également, dans un délai de 3 mois à partir de la signature de l'accord, la mise en place de visites systématiques des CHSCT. En priorité sur les sites multi localisés dans le but de faire des propositions d'actions correctrices rapides en instance : en cas de désaccord, saisine de la commission nationale HSCT du CCE (modalités à définir).

1.3 Temps d'information et d'échanges

- Programmation d'une $\frac{1}{2}$ journée par agent et par quinzaine d'un temps uniquement dédié à la lecture des documents, gestion de la boîte mail...
- Remise en place des échanges formels et informels (autres que les réunions d'informations descendantes) dans le but de remettre du contact humain au travail et rompre l'isolement (échanges de pratiques, réunion d'équipes, groupes de travail...)

1.4 Formation

La **CFE-CGC Métiers de l'Emploi** revendique :

- La mise en place d'un vaste programme de formation basé à la fois sur un rappel de la formation Conseiller Personnel, mais aussi privilégiant une part importante ($\frac{1}{2}$ journée au début et $\frac{1}{2}$ journée à la fin) à l'expression, aux échanges collectifs et aux questions diverses.
- Une formation spécifique des élus CHSCT et des DS/RSS au stress et aux moyens de les détecter et prévenir.

Objectif : 100% de formés à la fin du premier semestre 2010

- L'élargissement de la formation au stress à l'encadrement supérieur et accélération des formations de l'encadrement intermédiaire

Objectif : 100% de formés à la fin du premier semestre 2010

- Proposition d'une visite médicale à tous les agents auprès du médecin du travail/prévention d'ici fin 2010.

1.5 Organisation et Temps de travail

- Interdiction d'organiser des réunions au-delà de 18h00, ainsi que le débordement de réunion sur des horaires variables, tant au niveau national que régional
- Combattre le « Présentéisme » et le « surtravail ». Nous demandons la mise en place dans chaque région de données sur les dépassements horaires (écrêtage, chronos bloqué à 12h00...) afin de rapprocher ces dépassements (du travail gratuit) de zéro.
- Stopper globalement tout projet dont une étude d'impact sur les RPS/CT n'aura pas été faite ou dont le résultat n'apporte pas une amélioration des CT. Plus globalement, l'amélioration éventuelle d'un service pour l'utilisateur ne doit pas se faire au détriment des RPS et des CT.

1.6 Logistique et fourniture

- Mise en place d'un vaste Plan d'action pour réparer tous les matériels informatiques, de télécopie, reprographie, téléphonie et autres qui ne fonctionnent pas.

Indicateur de suivi : nombre de matériel à réparer, typologie du matériel, date de la demande d'intervention, date prévue de l'intervention, date effective de l'intervention, nombre d'intervention nécessaire.

Objectif : 100% du matériel remis en état dans les 3 mois qui suivront la signature de l'accord.

- Mise en place de procédures simplifiées pour la maintenance du matériel bureautique, télécopie, photocopie et téléphonie, avec un contrat d'engagement en termes de délai de réponse.

Indicateur de suivi : date de la demande, date de l'intervention

- Révision des procédures de commandes, elles doivent être simplifiées et assouplies avec un top commande par mois et la possibilité d'une seconde commande en cas de rupture d'un produit afin que les services ne se trouvent pas dépourvus du nécessaire pour travailler et ne soient pas obligés d'acheter leur propre matériel.

Objectif : nouvelle procédure au plus tard au 31 mars 2010

2 Autres mesures

2.1 Avant la mise en place d'un projet

- Aucun projet ne doit pouvoir être mis en place sans une étude d'impact sur les RPS et les CT démontrant (au pire) la non-dégradation des conditions de travail. Cette validation ne pourra se faire par l'employeur seul et devra intégrer un intervenant extérieur (ARACT...) qualifié.

- Chaque projet devra comporter les éléments permettant de savoir que tous les acteurs d'un projet ont été associés, écoutés et entendus (porteurs du projet, agents concernés, IRP...).
- Prévoir des indicateurs d'évaluation des impacts sur les RPS/CT.

2.2 Mise en place

- La mise en œuvre d'un projet majeur ne pourra se faire si d'autres projets sont déjà en cours de déploiement. Dans ce cas, une nouvelle planification devra être faite.

2.3 Fonctionnement du projet

- Un point régulier sur l'empilement des projets devra être effectué afin de définir les actions prioritaires et les actions à suspendre.
- En plus de l'évaluation individuelle des projets, une analyse globale et transversale sera nécessaire afin de détecter les interférences néfastes résultant de l'interaction entre ceux-ci.