

14 mars 2017

Accueil rénové

Sujet sensible dans les agences, ce point avait été reporté au CHSCT depuis novembre 2016. La Direction nous a donc remis des statistiques sur un grand nombre d'éléments, issus de GOA. **Leur objectivité est mise en doute, l'utilisation du logiciel étant loin d'être harmonisé sur la région. Par expérience, les élus FO ont pu constater qu'en situation de fort flux, les agents d'accueil n'ont pas toujours le réflexe, et c'est normal, de pointer les passages et les motifs.** Néanmoins, les chiffres de janvier 2017, comparés à ceux du même mois en 2016 (donc déjà en accueil rénové) permettent de constater que **la baisse attendue, par la Direction, de la fréquentation ne se concrétise pas. Ainsi si le Bas-Rhin note une légère baisse (4,4%) des visites en AC, le Haut-Rhin connaît lui une forte augmentation de 50%, des agences comme Molsheim et Altkirch multipliant par 2, Guebwiller par 3 leur fréquentation. Malgré la dématérialisation et l'incitation à contacter son conseiller par mail.net, au final les ARC ne désemplissent pas (-4% dans le Bas-Rhin). Ceci pose une nouvelle fois la question des prévisions de la Direction sur la baisse de l'activité indemnisation et par conséquent des effectifs GDD.** Enfin, concernant les conditions de travail, les rapports d'inspection du CHSCT le pointent régulièrement, les visiophones sont jugés négativement par les salariés, en termes d'image et de son. **FO revendique leur remplacement dans l'ensemble des agences alsaciennes par un matériel de meilleure qualité** (comme en Lorraine ou en Champagne-Ardenne).

Documents uniques et risques psychosociaux

Les documents uniques de chaque site de Pôle emploi sont construits au travers des statistiques issues du logiciel LISA Sécurité mais sont validés par les directeurs d'agences, qui peuvent donc les faire évoluer selon les réalités locales.

Le nombre des signalements est légèrement en baisse en 2016, ceux qui concernent le risque d'agression verbale à l'accueil physique et téléphonique est stable mais restent à un niveau élevé (la moitié des signalements). **Notre organisation syndicale vous rappelle l'importance de faire une fiche de signalement** (possible depuis votre poste de travail sous l'intranet Alsace, Sécurité) **pour tous les événements relatifs à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail** (agressions verbales et physiques, problèmes de bruit, chute, accident de manutention...).

Force Ouvrière note avec satisfaction les progrès réalisés et les actions prévues sur les risques majeurs et technologiques, d'attentat et routier par la Direction.

Néanmoins, la question des risques psychosociaux reste largement posée. Suite aux différents baromètres (sociaux et Qualité de Vie au travail), la moitié des agences se trouve en risque moyen sur le sujet. Nous demandons à la Direction de communiquer au CHSCT les résultats agence par agence et de pouvoir différencier les dominantes (demande, entreprise, indemnisation) et avoir des données sur l'encadrement et les fonctions support.

D'ailleurs, FO incite les salariés à remplir le questionnaire RPS, plus complet que ceux de la Direction Générale, envoyé par ELEAS le 6 mars (et disponible jusqu'au 24 mars) **pour la mise en place d'un plan d'action par la Direction. Les élus FO rappellent que cela s'est mis en place suite à une alerte du médecin du travail coordinateur sur la santé des salariés de Pôle emploi.**

Pour notre organisation syndicale, la stabilisation de l'organisation, la baisse de la charge de travail des agents sont des impératifs sur tout plan d'action.

Absentéisme

S'il fallait encore se convaincre des effets des différentes réorganisations sur la santé des salariés, **le taux d'absence pour maladie en Grand Est en 2016** nous confirme le mal-être dans l'entreprise: autour de **6%**. Pour rappel, la moyenne en 2015 dans le secteur privé en France était de l'ordre de 4,5%.

FO regrette de ne pas obtenir de chiffres sur le territoire alsacien et attend des actions concrètes pour réduire le taux d'absentéisme.

Nouveau marché de nettoyage

Depuis le 1er mars 2017, la société Derichebourg a remplacé Samsic. Au delà du changement de prestataire, c'est le marché et ses conditions d'exécution qui ont évolué. Il n'y a plus de nombre d'heures prévues par site pour les agents d'entretien mais une obligation de résultat avec le but de préserver la propreté, la réception du public et respecter les obligations sanitaires et hygiéniques.

Pour les élus FO, l'absence de cadre horaire et la recherche d'économies à tout prix fait peser un risque important sur la qualité du nettoyage et les conditions de travail des agents.

Dans les faits, il est prévu tous les jours un vidage des poubelles et la désinfection des sanitaires, portes et poignées. Pour le reste, le nettoyage des téléphones, des bureaux, des salles de réunion ou de détente sera laissé au bon vouloir de l'entreprise.

Pour les prestations, exit le nettoyage annuel des chaises, cela sera fait si nécessaire... et donc soumis aux contraintes budgétaires, **l'exemple de la fin 2017 sur un certain nombre de demandes non honorées faute de budget inquiète fortement notre organisation syndicale.**

Le correspondant par agence aura une responsabilité importante sur le suivi des incidents, le contrôle du nettoyage effectif.

Le prochain CHSCT aura lieu le 27 mars 2017.

Vous pouvez joindre vos élus FO à l'adresse: syndicat.fo-acal@pole-emploi.fr