

## Déclaration de la CFE CGC Métiers de l'emploi Occitanie

### CHSCT OUEST du 04/07/2019

Concernant le bilan HSCT 2018 et le plan de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail 2019, la CFE-CGC Métiers de l'emploi Occitanie tient à relever les faits marquants suivants :

- Même si le volume de jours d'arrêt de travail a diminué de 10%, la situation d'absentéisme reste très préoccupante avec taux moyen annuel autour de 10% (la moyenne annuel en France est de 4.72 %) révélateur des conditions de travail éprouvantes pour les salariés qui expriment constamment une trop forte charge de travail et un rythme de changements intenable.
- Des constats toujours très préoccupants du médecin du travail (étude Haute Garonne) : évolution défavorable de l'indicateur de stress et de satisfaction au travail, augmentation des arrêts depuis plus d'un mois (8% de l'effectif pour 7,2 6,1 et 5,3 les années précédentes) dont 28% qualifiés en lien avec l'activité professionnelle et relevant de souffrances mentales.
- Des constats des assistantes sociales de même nature : 1/3 de sollicitations (67 demandes) sur la vie au travail avec plaintes concernant la charge de travail, le rythme des changements, le manque de reconnaissance, stigmatisation de salariés fragiles, etc., et sur la thématique santé, 60 sollicitations relevant de difficultés psychologiques.
- Une augmentation des agressions verbales, comportementales et incivilités (+ 10%), et doublements des dépôts de plaintes (6% des incidents) avec pour cause principale les problématiques de paiement des allocations et indus.
- Un nombre important de déclarations RPS (50 en 2018) en augmentation de 16%.
- Une baisse de la fréquence et gravité des accidents de travail (-52% en nombre de jours d'arrêts).
- La formation d'un grand nombre de managers au débriefing après les incidents d'accueil et un taux très important de réalisation de ces débriefings après chaque incident ; toutefois les managers n'ont pas l'opportunité de débriefer eux-mêmes.

- Un programme de prévention 2018 réalisé pour la grande majorité des actions (38 sur 44).
- La CFE-CGC Occitanie note les efforts faits en matière de sécurité par l'établissement, avec le déploiement en 2018 de l'offre de service du service sécurité de la DR sur l'ensemble de l'Occitanie et un effort sur la sensibilisation de chacun sur cette question, même si des marges d'amélioration sont encore à faire.
- La CFE-CGC métiers de l'emploi Occitanie a de nombreuses fois alerté la Direction sur les risques psychosociaux en 2018. Ces alertes ont été pleinement confirmées par les chiffres en forte décroissance de la QVT pour toutes les catégories professionnelles et pour la première fois pour les encadrants et agents de maîtrise. Nous avons demandé un CHSCT extraordinaire sur la QVT de cette catégorie, portant ainsi la parole des collaborateurs rencontrés. Nous avons demandé à de nombreuses reprises que les encadrants puissent comme l'ensemble des salariés bénéficier des groupes d'expression pour eux, ce qui a été entendu par la direction et est en cours de mise en place sur l'ensemble de la région. Les échanges dans le cadre de groupes de pairs (ne pas confondre) nous paraissent tout aussi indispensables.

De même, la CFE-CGC Occitanie avait alerté sur la situation critique des agents GDD à la suite de la transition professionnelle des agents bi-compétents, avec l'appui des autres organisations syndicales. La direction nous a entendus, a mis en place une commission GDD ce qui a permis de revoir à la marge la cible initiale GDD et de renforcer les effectifs dans les agences les plus en difficulté.

Pour autant, la baisse d'effectif en 2018 (-4,6%) a eu pour effet de dégrader structurellement les conditions de travail pour l'ensemble des dominantes métiers, dans un contexte de charge de travail croissante (la DEFM ABC reste en hausse pour 6 départements et en baisse très modeste pour la Haute Garonne et le Tarn et Garonne).

En conclusion, la CFE-CGC Occitanie salue les efforts accomplis et la nouvelle démarche concertée sur le plan de prévention 2019, mais souhaite insister sur la réalité de plus en plus dure des agents de Pôle emploi, des conséquences sur leur santé et la nécessaire prise en compte dans une démarche de prévention primaire, c'est-à-dire à la racine des problématiques.

Nous souhaitons que l'approche constructive de la Direction de prise en compte de la dégradation QVT, dans le cadre des groupes de travail Direction et Organisation syndicales (QVT Managers, Communication, GPEC, Formation), aboutissent à des décisions concrètes, solides et respectées en profondeur. Nous y serons particulièrement vigilants.

CFE CGC Métiers de l'emploi Occitanie