

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

### CHSCT du 19/06/2019

Concernant le bilan HSCT 2018, la CFE-CGC Métiers de l'emploi Occitanie tient à relever certains points :

- Une augmentation de l'absentéisme et du nombre de jours de grève des agents ce qui montre la fatigue professionnelle et le mal être des agents de Pôle Emploi (rappelons que le taux moyen annuel en France est de 4.72 % et qu'en Occitanie Est nous sommes à plus de 11% en 2018).
- Une augmentation des incidents d'accueil en particulier dans le Gard Lozère (+52%).
- Une forte augmentation de la violence des incidents (de plus en plus de menaces de suicides, des altercations très fortes...).
- A saluer la formation de l'ensemble des managers d'accueil au débriefing après les incidents d'accueil et le taux très important de ces débriefings après chaque incident ; toutefois le bémol de ce dispositif reste le débriefing des managers d'accueil eux-mêmes qui reste souvent non effectué ou tardivement.
- La cause principale de ces incidents d'accueil reste le paiement des allocations et la proactivité (en particulier en cas de rupture de paiement ou d'indu) semble une bonne réponse pour prévenir ces problèmes.
- Le nombre de fiches RPS a également fortement augmenté (16 en 2016 et 29 en 2018) ; la parole semble se libérer, quoiqu'encore difficilement. Beaucoup d'agents craignent de signaler officiellement leurs difficultés, tout particulièrement les agents de maîtrise et les cadres qui craignent que cela peut nuire à leur évolution de carrière. La CFE-CGC métiers de l'emploi Occitanie a demandé en 2018 un CHSCT extraordinaire sur la QVT des encadrants et agents de maîtrise, à la suite de nos visites de sites où les collègues nous ont parlé de leur épuisement professionnel et de leur mal être au travail. Cette demande a été pleinement confirmée par les chiffres en forte décroissance de la QVT de ces catégories professionnelles. Nous avons demandé des groupes de travail et d'expression entre pairs pour eux, ce qui

a été entendu par la direction et est en cours de mise en place sur l'ensemble de l'Occitanie.

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 syndicats. La direction nous a entendus, a mis en place une commission GDD ce qui a permis de revoir l'évaluation initiale d'Opéra et de renforcer significativement les effectifs GDD. Cette problématique d'effectifs se retrouve aujourd'hui avec les agents placement qui doivent gérer des portefeuilles au double de la cible de départ annoncé.

- 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. En conclusion, la CFE-CGC Occitanie salue les efforts accomplis mais souhaite également insister sur la réalité de plus en plus dure des agents de Pôle emploi et des conséquences possibles pour eux que la direction doit prendre en compte.

CFE CGC Métiers de l'emploi Occitanie