

## CHSCT en bref des 07 et 20 octobre 2015

### Information sur le projet d'organisation au 1<sup>er</sup> janvier 2016 du nouvel établissement régional

- Madame LAILLER-BEAULIEU, Directrice régionale préfiguratrice, présente le projet d'organisation du nouvel établissement.
  - Le siège de la future Direction régionale sera situé à Strasbourg (comme la Préfecture et la DIRRECTE), sans changement d'implantation jusqu'à la fin du bail.
  - Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, installation d'un Comité de Direction, composé de la Directrice régionale et de 4 Directeurs adjoints (cadres dirigeants) qui auront chacun un domaine d'activités (en miroir de l'organisation de la Direction générale). Les Directions actuelles, dont l'organisation ne sera pas modifiée dans l'immédiat, seront toutes rattachées à un DRA. Par ailleurs, un Médiateur régional sera nommé.
  - En 2016, un travail participatif avec les équipes sera conduit en vue de définir l'évolution de l'organisation. Les Directions fonctionnelles pourront être organisées en services qui couvrent un ou plusieurs champs d'activités dans leur domaine.
  - Il n'y aura aucune incidence sur l'organisation du réseau (DT, DAPE, etc.).
  - Une information-consultation des Instances Représentatives du Personnel sur l'évolution de l'organisation sera réalisée au mois de juin 2016.
- Pour accueillir les membres du nouveau Comité de Direction, un projet de réaménagement des bureaux de la Direction régionale sera présenté aux élus du CHSCT lors de la réunion du 18 novembre 2015.
- La Direction rappelle qu'il n'y aura pas de mobilité géographique contrainte, mais probablement de la mobilité professionnelle. L'UNSA demande qu'une cellule de repositionnement professionnel soit installée pour accompagner les salariés. Par ailleurs, il est indispensable de mettre en place un plan de communication adapté pour informer les salariés sur l'avancement du projet.

### Information - consultation sur les modalités de mise en œuvre du Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi (NPDE)

- Monsieur RITAINE, en charge du projet NPDE, présente un complément d'informations relatif au dossier NPDE (cf. réunion du 07 octobre 2015).

- Le retour d'expérimentation sur la pré-inscription en ligne (Picardie, Lorraine et Corse) précise que la fermeture du 3949 pour l'IDE génère moins d'une visite par jour et par agence. Les demandeurs d'emploi ne disposant pas d'accès internet pourront se voir proposer une plage de RDV pour utiliser un PILA en agence (planning RDV saisi par les ELD et réservable par le prestataire Webhelp).
- Le nom du conseiller GDD qui aura en charge le traitement du dossier jusqu'à la notification des droits, sera communiqué au demandeur d'emploi. Ce n'est qu'après qu'il sera rattaché au conseiller référent. L'UNSA alerte la Direction sur le risque, une fois le dossier transféré au conseiller référent, que le demandeur d'emploi continuera à solliciter le conseiller GDD par mail.
- Selon la Direction, un conseiller GDD sera planifié à hauteur de 70% de son temps de travail sur l'activité BODOS et un conseiller emploi (volet demande), à hauteur de 60% sur la gestion de portefeuille.
- L'accompagnement des équipes se déclinera autour d'ateliers ou de journées de renforcement en direction des agents et des managers sur les thématiques suivantes :
  - Appropriation et traitement des nouvelles attentes
  - La Gestion Electronique des Documents (GED) : 6 postes 24 pouces seront installés dans chaque agence
  - Utilisation de mail.net et des fiches escalades
  - Pilotage de l'activité GDD.
- Monsieur MEYER, Directeur régional adjoint, présente (cf. réunion du 20 octobre 2015) les actions qui seront mises en œuvre préalablement aux formations, post formation et post déploiement. Par ailleurs, une commission de suivi sera installée au niveau du Comité d'Etablissement, dont la 1<sup>ère</sup> réunion est prévue le 10 novembre 2015.
- Les élus FO, CFTC et UNSA ont émis un avis défavorable en faisant la déclaration suivante : *« Les élus ont émis un avis défavorable sur le Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi pour les raisons suivantes :*
  - *L'inscription dématérialisée représentera un parcours du combattant pour les usagers sans accès et/ou compétences informatiques et ce d'autant plus avec les projets de fermeture des agences au flux les après-midi. Ce sera au final les demandeurs d'emploi les moins autonomes, ceux pour qui nous devrions faire le plus, qui paieront le passage au tout-numérique.*
  - *L'absence d'entretien de diagnostic pour les deux tiers des demandeurs d'emploi se réinscrivant aura forcément un impact sur la qualité du suivi et transférera cette charge aux conseillers sur leur temps de gestion de portefeuille.*
  - *Il s'agit également d'une remise en cause importante du métier de conseiller GDD avec les risques psychosociaux liés.*
  - *La charge de travail des agents, malgré le gain de temps procuré par le transfert de certaines activités, ne sera pas allégée, bien au contraire, pour la modalité suivie par exemple. De même, les REP, déjà sur sollicités, auront des activités supplémentaires à gérer (répartition et équilibrage des portefeuilles GDD, gestion des alertes de pilotage d'activité).*
  - *Le réaménagement des espaces accueils pour intégrer des PILA supplémentaires ne nous a pas été présenté, certaines agences étant pourtant déjà limitées dans leur possibilité d'en rajouter.*
  - *Nous sommes inquiets sur l'adaptation du système d'information et des matériels, notamment sur la question de la GED.*

*Les élus seront particulièrement vigilants sur les conditions de mise en œuvre de ce nouveau parcours et demandent un suivi du déploiement du projet (avant, après) et un bilan à 6 mois. ».*

### **Information - consultation sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et développement des services personnalisés sur RDV**

- Les agences seront ouvertes au public tous les jours de 8h30 à 12h30, y compris le jeudi. Les points relais (Sainte Marie aux Mines et Schirmeck) ne sont pas concernés par le dispositif. Pour la Direction, les fermetures de l'après-midi permettront de redonner aux conseillers de l'autonomie dans la gestion de leur activité. Qu'advient-il du moment de convivialité que les agents se réservaient le jeudi dans la mesure où l'agence était fermée à midi ?
- L'animation de zone est assurée par l'équipe Accueil, constituée de conseillers et renforcée des CAE et Services Civiques. L'ouverture de la porte et l'accueil du demandeur d'emploi sur RDV l'après-midi est assurée par l'équipe Accueil. Pour l'UNSA, le fait de devoir filtrer les entrées l'après-midi risque de générer des conflits et sera source de stress pour les agents. L'UNSA sera vigilante sur le nombre d'incidents qui seront consignés dans l'outil LISA.
- L'ARC placement étant arrêtée, les questions relevant de l'intermédiation seront prises en charge par le conseiller référent. Des jokers pourront être mobilisés en cas de forte affluence le matin, notamment sur l'ARC GDD.
- Concernant les équipements, l'ensemble des agences sera équipée de vidéo-portiers, de PILA « Emploi Store » et des bornes de pré-identification seront installées à proximité de l'entrée du site.
- La Direction reprecise le rôle du MANAC, qui devra être un membre de l'ELD. A titre exceptionnel (réunion, séminaire, etc.), un agent pourra occuper cette fonction en mode dégradé. Il n'aura pas vocation à prendre de décision et n'aura aucune délégation de pouvoir.
- Les entretiens de suivi d'activité entre le conseiller et son REP seront mis en œuvre dans chaque agence sur l'activité réalisée en GPF et BODOS. La Direction précise qu'il n'y aura pas de note de cadrage pour éviter de trop normer le dispositif (modalités à adapter en fonction de la demande exprimée par les conseillers et des REP).
- Les élus FO, CFTC et UNSA ont émis un avis défavorable en faisant la déclaration suivante : « *Les élus ont émis un avis défavorable sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent pour les raisons suivantes :*

  - *Même si nous reconnaissons que potentiellement (seule la mise en œuvre le confirmera) les agents effectueront moins d'accueil et bénéficieront de plus de temps de gestion de portefeuille, l'absence d'information sur les modalités d'organisation en agence pose question et inquiète sur les possibles impacts en termes de sécurité et de conditions de travail.*
  - *La fermeture au flux les après-midis représente aussi une régression d'accessibilité d'un service public, le recours à des partenaires extérieurs ne compensant pas, notamment sur la qualité du service rendu.*
  - *Sur la sécurité, la mise en place de vidéo portiers (pour gérer les rendez-vous) sans organisation et consignes claires représente un risque d'augmentation des agressions physiques et verbales.*

- *Dans le même registre, l'organisation de la période de transition (dans les semaines et mois suivant la mise en place) nous semble primordiale, tant pour le service rendu aux usagers que pour la sécurité et la santé des salariés.*
- *Sur les conditions de travail, l'agent en charge d'un portefeuille (GGD ou intermédiation) se retrouvera de plus en plus seul face à sa charge de travail (mail.net, gestion de portefeuille, traitements administratifs, maintien de connaissances, etc.). Un accompagnement à l'autonomie est indispensable pour ceux qui en ont besoin.*

*Les élus seront particulièrement vigilants sur les conditions de mise en œuvre de cette fermeture des agences au flux et demandent un bilan à 6 mois après le déploiement. Il nous semblerait judicieux que les temps dédiés à la gestion de portefeuille soient différenciés entre la réception (ou le contact) avec le demandeur d'emploi et le traitement administratif nécessaire, afin de rendre visible tout ce travail actuellement caché. Nous revendiquons par ailleurs l'embauche de personnels en CDI en lieu et place des contrats aidés et services civiques prévus pour la gestion de l'AZLA. ».*

**Prochaine réunion du CHSCT le 18 novembre 2015**

