

## Accord relatif à la prévention des risques psychosociaux et aux conditions de travail

**Après six mois de négociation et plus de douze versions du projet d'accord, l'UNSA a pris ses responsabilités en signant cet accord qui comporte des avancées pour le personnel et engage la Direction !**



L'UNSA a alerté puis condamné la mise en œuvre rapide et hasardeuse de la fusion. Le 20 octobre 2009, nous avons appelé l'ensemble du personnel à une grève intersyndicale nationale. Suite à cette journée d'action, la D.G. est sortie de son autisme et a consulté le personnel sur les conditions de travail. Les résultats de cette enquête sont sans appel : les salariés de pôle emploi sont soumis à des risques psychosociaux. A partir de ce diagnostic, la DG a engagé des négociations avec les organisations syndicales. L'UNSA a été force de propositions durant ces six mois de négociation afin d'aboutir à un accord permettant de prévenir les risques psychosociaux et améliorer les conditions de travail à Pôle emploi. En signant cet accord, l'UNSA prend ses responsabilités en choisissant d'acter des avancées opposables à la Direction. Un autre choix aurait été possible, continuer à critiquer mais ne rien obtenir ! Ce n'est pas notre conception du syndicalisme qui se veut défenseur des salariés et acteur du dialogue social.

### Les principales mesures obtenues dans l'accord :

- Tout agent sera formé avant sa prise de poste ou à l'occasion du déploiement d'outils informatiques ou NTIC
- La mise en œuvre pratique de la formation théorique sera accompagnée par un tuteur formé à cette activité sur un temps spécifique planifié.
- L'accueil dans les sites comporte deux files différenciées tenues par deux agents, l'un maîtrisant les réponses de l'indemnisation, l'autre du placement. L'accueil dispose de deux postes informatiques.
- Un accueil relation clients (ex service immédiat) est mis en place dans chaque site pour traiter certaines demandes d'usagers se présentant spontanément et ainsi éviter les situations conflictuelles dans la zone d'accueil. L'accueil relation clients sera réalisé dans des bureaux dédiés à cette activité.
- En cas de situation conflictuelle, l'agent doit pouvoir faire appel à un membre de l'équipe locale de direction.

- Chaque agent dispose d'un poste de travail équipé assorti d'un espace personnel de rangement et travail conforme aux normes d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité en vigueur.
- Adaptation du SMP : le rythme et les modalités de contacts sont différenciées en fonction des particularités du public.
- Ajustement charges/moyens : réalisé régulièrement afin d'allouer les renforts nécessaires aux sites ou réseaux en surcharge
- Mise en place d'une charte des réunions prévoyant que les réunions doivent être organisées sur les plages fixes
- Accélération de l'unification des implantations multi-localisés afin d'éviter le nomadisme fréquent d'un site à l'autre.
- Pour le personnel travaillant en sites multi localisés, et afin d'éviter les déplacements, la planification devra être privilégiée à la journée. Le déplacement entre deux sites est comptabilisé comme du temps de travail et ne doit pas impacter le temps de repas. Les frais de déplacement sont pris en charge par l'Etablissement
- Création d'un réseau de conseillers des organisations et des conditions de travail.
- Suite à signature de l'accord, réunion sur chaque site de l'ensemble du collectif de travail pour recenser les difficultés matérielles, logistiques et fonctionnelles exposées par les agents et les souhaits d'amélioration exprimés.
- Formation en 2010 de l'ensemble de la ligne managériale opérationnelle et fonctionnelle à la compréhension, à la détection et à la prévention des risques psychosociaux
- La relation hiérarchique doit être humaine et ne peut pas se limiter au contrôle des activités et à la production d'indicateurs chiffrés
- Les agents non cadres ne se voient pas fixer d'objectifs individuels, ni ne se les voient opposer lors des entretiens de suivi ou d'évaluation
- Audit-diagnostic par un cabinet d'expertise indépendant du système de management de ressources humaines pour définir les priorités d'actions à mener.
- Prévention des harcèlements (enquête de l'inspection générale, écoute, assistance,...)
- Augmentation très significative des possibilités de promotion des agents publics en 2010 par l'organisation de sélections internes.
- Une étude comparative des rémunérations des agents de droit privé occupant des fonctions identiques sera présentée à une commission ad' hoc, instituée par le présent accord, afin d'examiner les possibilités d'harmonisation de ces situations.
- Au-delà de la CPN 39, les agents s'estimant lésés dans leur déroulement de carrière peuvent solliciter l'intermédiation de référents identifiés pour les non cadres et de conseillers carrière interrégionaux pour les cadres
- Une communication plus humaine et transparente : temps d'échanges sur site, temps personnel destiné à l'appropriation des informations (documentation, réglementation,...)
- Simplification des procédures de commandes de fournitures, d'habilitations informatiques et maintenance préventive du matériel technique.

**L'UNSA Pôle emploi continuera dans les prochains mois à négocier, dans l'intérêt du personnel, de nouvelles avancées sociales, tout en demeurant vigilante et combative.**