



CSE  
Occitanie

REUNION DU 30 AOUT 2023

Représentants SNAP au CSE  
du 30.08.23

Jérôme BONNIER  
Sophie GRIL  
Sandrine MEDER  
Frédérique SERIN

DELEGUE REGIONAL

Jean-Luc BONNET

DELEGUEE REGIONALE  
ADJOINTE

Sophie GRIL

Pour nous écrire, cliquez [ICI](#)

## € Points à l'ordre du jour

- I. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Montauban Nord (dans le cadre d'ADD)
- II. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Perpignan Polygone (dans le cadre d'ADD)
- III. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Beaucaire (dans le cadre d'ADD)
- IV. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Prades (dans le cadre d'ADD)
- V. Information en vue d'une Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Limoux (dans le cadre d'ADD)
- VI. Examen de la synthèse de la CSSCT portant sur les accidents du travail du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 et sur les incidents et fiches RPS du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 pour la région Occitanie
- VII. Examen de la synthèse de la CSSCT portant sur l'analyse et la consolidation des visites d'inspection du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023
- VIII. Suivi du PAPRI Pact 2023

**SNAP**  
PROCHE, ACTIF, **humain !**

Syndicat National du Personnel de Pôle emploi

REGION OCCITANIE

[Cliquez ici pour adhérer au SNAP](#)

[✉ syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr) [🌐 www.snap-pole-emploi.fr](https://www.snap-pole-emploi.fr)

## Information

### I. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Montauban Nord (dans le cadre d'ADD)

*Ce projet est adopté à la majorité des élus du CSE, le **SNAP Occitanie** ayant voté Pour.*  
Le **SNAP Occitanie** se prononce en faveur de ce projet conçu de manière collaborative.

### II. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Perpignan Polygone (dans le cadre d'ADD)

*Ce projet est adopté à la majorité des élus du CSE, le **SNAP Occitanie** ayant voté Contre.*  
Le **SNAP Occitanie** émet un avis défavorable concernant ce projet considérant que le positionnement de la banque d'accueil, en l'absence de dispositif de protection, ne met pas en sécurité les agents qui seront positionnés sur cette activité AIC.

### III. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Beaucaire (dans le cadre d'ADD)

La Direction précise qu'elle a donné suite à la demande portée par le **SNAP** de séparer, par une porte arrière, le bureau MANAC de celui du renfort accueil et que ce renfort accueil n'a pas vocation à recevoir du public.

*Ce projet est adopté à la majorité des élus du CSE, le **SNAP Occitanie** ayant voté Pour.*  
Le **SNAP Occitanie** se prononce en faveur de ce projet conçu de manière collaborative et prend note, avec satisfaction, de voir sa demande prise en compte par la Direction.

### IV. Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Prades (dans le cadre d'ADD)

*Ce projet est adopté à la majorité des élus du CSE, le **SNAP Occitanie** ayant voté Pour.*  
Le **SNAP Occitanie** se prononce en faveur de ce projet conçu de manière collaborative.

## V. Information en vue d'une Consultation sur le projet d'aménagement de l'agence de Limoux (dans le cadre d'ADD)

Ce projet vise principalement au réaménagement de l'accueil, à la création d'une zone de travail collective et à la transformation d'une salle d'atelier en espace de coworking.

Les deux bureaux ARC mitoyens de la zone d'accueil vont être aménagés pour recevoir l'un le bureau MANAC et l'autre un binôme « renfort accueil ». Les zones dévolues à l'espace attente, aux PILAs et aux banques d'accueil vont être interverties et les mobiliers des banques d'accueil et de l'espace d'attente seront remplacés. Deux bureaux polyvalents vont être supprimés pour permettre la création d'une zone de travail collective dédiée au service entreprise. Celle réservée à l'activité GDD va être permutée avec le bureau DAPE. Enfin, l'espace restauration sera réaménagé avec la création d'un coin café équipé de canapés et verra son mobilier, en partie, renouvelé. Les casiers des vestiaires seront déplacés dans l'espace rangement.

Les travaux afférents seront réalisés en deux phases de cinq jours chacune : la 1<sup>ère</sup>, en site occupé, va porter sur la création de la ZTC Entreprises et la reconfiguration du bureau DAPE, de la ZTC GDD, des postes « renfort accueil » et MANAC ; la 2<sup>ème</sup>, qui implique la fermeture de l'agence sur deux jours, va concerner l'aménagement de l'accueil.

A la demande du CSE, la Direction accepte la création, via une porte, d'un dégagement arrière pour les agents positionnés en AIC, ce dont le **SNAP** ne peut que se satisfaire.

### Les questions du SNAP :

- Quel sera le rôle du binôme « renfort accueil » ?
- Quelle raison a participé à l'inversion du bureau DAPE avec la ZTC GDD ? Une problématique immobilière ou un choix organisationnel ?
- Quel est le calendrier envisagé pour la réalisation des travaux nécessaires à cet aménagement ?

### Les réponses de la Direction :

- Il va s'agir de ressources mobilisables pour l'accueil, notamment pour la tenue du second poste AIC. Les agents positionnés en renfort accueil n'auront pas vocation à recevoir du public.
- L'inversion des deux espaces obéit à une contrainte purement immobilière.
- La date des travaux est aujourd'hui arrêtée.

Le point de vue du SNAP : Au-delà, de la présentation de ce projet, le **SNAP Occitanie** constate que nombre de projets d'aménagement – comme de relogement – portent dans leurs organisations la mise en place d'un renfort accueil voire d'un binôme. A ce titre, le **SNAP Occitanie** demande à la Direction que ce sujet fasse l'objet d'un point lors d'une réunion du CSE.

Il importe, en effet, derrière cette appellation, de connaître l'ensemble des tâches associées à cette activité et de savoir, notamment, si les agents sont planifiés en activité contrainte. Cette configuration apparaît quand les positions ARC disparaissent.

La Direction accède à cette demande et précise qu'au-delà du chantier ARU (Accueil Relation Usagers) mené au niveau national, en Région, une réflexion sera menée permettant la présentation de ce sujet lors d'un prochain CSE.

Par ailleurs, la Direction confirme l'arrêt de la démarche ADD au-delà de 2023 et précise ne plus être tenue par un ratio m<sup>2</sup>/agent en termes de surfaces.

## **VI. Examen de la synthèse de la CSSCT portant sur les accidents du travail du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 et sur les incidents et fiches RPS du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 pour la région Occitanie**

### ➤ **Les accidents de travail du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 pour la région Occitanie**

Lors du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023, 28 DAT (Déclaration d'Accident du Travail) ont été effectuées dont 8 pour des événements survenus lors du 1<sup>er</sup> trimestre 2023.

Parmi les événements ayant fait l'objet d'une déclaration en accident du travail sont recensés une agression verbale émanant de DE, un événement à caractère moral, des chutes de plain-pied (7), des malaises (7) et des trajets domicile (6).

La Direction s'engage à réaliser le bilan des DAT (reconnues et non reconnues) et à le transmettre à la CSSCT.

La Direction précise que le 1<sup>er</sup> acteur en matière de DAT est le responsable de service ou le DAPE et dissocie l'acte administratif, en lien avec le Service GA Paie, pour la complétude du formulaire dédié de la démarche opérationnelle qui vise à répondre à la cause de l'évènement : si besoin, la Direction n'attend pas la DAT pour agir.

Le **SNAP Occitanie** rappelle l'intérêt du travail envisagé par la Direction de procéder à l'analyse des déclarations n'ayant pas été qualifiées en accident du travail par la CPAM.

### ➤ **Les incidents et fiches RPS du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 pour la région Occitanie**

452 FDS (Fiches De Signalement d'incident) ont été enregistrées sur le 2<sup>ème</sup> trimestre 2023 soit une évolution de 13% par rapport au même trimestre de l'année précédente.



D'une année à l'autre, sur la même période, si les menaces de suicide sont en hausse, les appels aux forces de l'ordre, les menaces de mort et les menaces physiques sont en baisse.

La Direction a mené une analyse des causes des incivilités et des incidents d'accueil survenus sur le bassin de Perpignan. Elle a prévu de reconduire cette disposition avec, dès septembre, l'agence de Montpellier Cévennes.

En parallèle, un groupe de travail interdisciplinaire s'est réuni sur la même thématique.

Il en ressort la nécessité de revoir les procédures et les fiches : ce travail de réécriture va prendre du temps.

A l'issue de ce travail, elle a décidé, notamment, de modifier les courriers de niveau 2 & 3 adressés aux DE.

Le **SNAP** reconnaît l'intérêt de cette démarche à des fins de prévention notamment. A ce titre, le **SNAP** demande à ce que les membres du CSE puissent obtenir les courriers ainsi modifiés et interroge la Direction sur les éventuels autres enseignements issus de ce 1<sup>er</sup> groupe de travail.

La Direction précise que la mise à jour des courriers n'est qu'une 1<sup>ère</sup> version et qu'un 2<sup>ème</sup> travail d'écriture sera nécessaire sur les DE interdits d'agence et leur accès aux services de Pôle Emploi.

Elle s'engage à revenir devant le CSE une fois menée l'analyse des causes des incivilités et des incidents d'accueil survenus dans l'agence de Montpellier Cévennes. La Direction s'attend à ce que les résultats viennent conforter ceux de Perpignan mais envisage, aussi, que de nouveaux éléments pourraient être mis en exergue.

Cette présentation est l'occasion, pour le **SNAP**, de saluer le travail effectué par les Services Sécurité et QVT auprès de chaque déclarant et pour tout signalement. A cet effet, le **SNAP** tient à rappeler l'importance, dès la survenue d'un tel fait, que tous les acteurs concernés – à commencer par les ELD – puissent debriefer avec la personne impactée sur son ressenti et sur les circonstances de l'évènement.

La Direction rappelle sa tolérance zéro concernant les agissements discriminatoires et s'engage à revoir le traitement d'un incident survenu dans le Gard concernant des propos racistes tenus par un DE envers un agent Pôle Emploi afin de porter plainte au nom de l'Établissement. Le **SNAP** ne peut que se satisfaire de cette réponse considérant que tout évènement similaire devrait systématiquement donner lieu à un dépôt de plainte.

## VII. Examen de la synthèse de la CSSCT portant sur l'analyse et la consolidation des visites d'inspection du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023

Un rappel a été fait en CSSCT sur le circuit de traitement des rapports de synthèse et des réponses à apporter aux représentants de proximité.

Les points de vigilance généraux portent sur :

- La température dans les sites. La Direction rappelle son obligation, en tant qu'opérateur public, d'appliquer la directive ministérielle fixant à 26° minimum la température de toute climatisation.
- Les abris à vélos. **La Direction précise qu'un plan d'aménagement des locaux fermés et sécurisés est prévu, partout où cela est possible. Cette disposition, portée par un financement DG, doit s'étaler sur 3 ans. En Région, le calendrier de d'aménagement n'est pas encore arrêté.**
- Les délais d'intervention – voire l'absence d'intervention – faisant suite à des problèmes immobiliers. La Direction explique que le Service Immobilier est actuellement en cours de restructuration. Des renforts (CDI & CDD) sont attendus afin de rééquilibrer le portefeuille de chaque gestionnaire immobilier. **Par ailleurs, à compter du 1<sup>er</sup> octobre prochain, un nouveau prestataire (DALKIA) va remplacer les deux actuels (COFELY & SPIE). Le budget dédié a été renforcé.**
- Les scanners et les photocopieurs : le projet « PRINT » qui vise à supprimer les imprimantes de bureau est en cours de déploiement sur la Région sur l'année 2023.
- Le mobilier d'accueil. **L'ensemble des fauteuils d'accueil va être renouvelé d'ici la fin de l'année.** Ces sièges sont réglables et disposent de repose-pieds intégrés.
- Les bureaux occupés par les conseillers Cap Emploi. La Direction ne prévoit pas l'ajout de portes aux bureaux qui n'en disposent pas actuellement.
- La maîtrise de l'outil Teams. La Direction rappelle que le SRI propose à toutes les agences et les services le souhaitant une séquence d'appropriation de 3h00 en présentiel dont le contenu peut être adapté à chaque besoin.
- Les difficultés de recrutement au sein du Service GA Paie. La Direction reconnaît la situation et précise qu'un travail est en cours afin de réorganiser ce service.
- Le retour sur site après une longue absence. La Direction informe qu'un process va être élaboré par les services RH pour accompagner les managers dans leur préparation des retours de leurs agents suite à une longue absence quelle qu'en soit la raison.  
**A la question du SNAP relative à la validité de la note sur ce sujet, édictée par PE LR en 2011, la Direction précise que cette note est obsolète.** Aujourd'hui, il existe différents dispositifs qui peuvent être mis en œuvre selon la nature de l'absence. La Direction a la volonté de travailler sur les missions afin de permettre aux agents concernés de préparer leur départ et leur retour.

La Direction tient à souligner le « travail de très grande qualité » mené durant ce mandat entre les représentants de proximité, la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) et le CSE.



## VIII. Suivi du PAPRI Pact 2023

PAPRI Pact pour Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

Pour rappel, il incombe à toute entreprise de plus de 50 salariés la réalisation d'actions de prévention des risques professionnels et la formalisation, par écrit, de ces actions à des fins de mise en œuvre pour une année et de bilan pour l'année suivante. Ce support est réalisé à partir du Document Unique (DU) qui, lui, va recenser les risques auxquels une entreprise est confrontée et leur cotation (gravité, fréquence).

La Loi du 02 août 2021 visant à renforcer la prévention en matière de santé au travail a, notamment, donné obligation à l'employeur de présenter ses travaux (DU, PAPRI Pact) au CSE dont les membres peuvent y être associés en amont.

**La Direction (tant nationale que régionale et à la maille site) doit donc mener une démarche d'évaluation de ces risques (formalisée par le DU) puis de réalisation d'actions pour s'en prémunir (formalisées par le PAPRI Pact).**

**Ici, il s'agit donc pour la Direction de commenter l'état d'avancement, au 30 juin 2023, des réalisations des actions inscrites au plan de prévention 2023.**

Cette présentation est effectuée par type de risques : les RPS, les incivilités et les agressions, le risque incendie, le risque routier, les agents biologiques.

Le point de vue du SNAP : Le SNAP tient à souligner l'intérêt de cette présentation sous la forme d'un suivi trimestriel mais aspire, au-delà de cette version synthétique, à avoir une vision plus complète des actions entreprises par la Direction permettant ainsi une plus fine connaissance des dispositifs mis en œuvre et une meilleure appréhension de l'analyse des risques.

En effet, le SNAP est conscient du nombre important d'actions effectives, notamment en termes de prévention des RPS. Nous avons pu souligner précédemment le webinaire sur le panorama des dispositifs existants, webinaire fort apprécié et nous allons, sous peu, prendre connaissance de réalisations issues des travaux des différents groupes OXYGENE. Aussi, à cet instant, le SNAP réitère sa demande de se voir présentés le bilan des agences accompagnées (au regard de leur résultat au BIPE) et de l'offre de service en matière d'accompagnement managérial une fois qu'elle sera finalisée.

**La Direction reconnaît la légitimité de cette demande et précise que son prochain suivi sera plus étoffé.** Pour illustrer son propos et donner matière à sa démarche, elle énumère un certain nombre d'actions en cours de réalisation ou en voie d'élaboration : Webinaire, sur les aidants familiaux, programmé le 06 octobre pour les agents, Ateliers à la carte destination de la ligne managériale (handicap psychique, relations avec la médecine du travail, comportements inappropriés, découverte du métier de manager,..), Support de communication sur l'offre de service en termes d'accompagnement managérial, Séminaire d'intégration pour les nouveaux embauchés (agents, managers).

*L'Equipe SNAP Occitanie reste à ta disposition pour tout renseignement ou information complémentaire.*