



Réunions de l'été 2023

VOS ELUES SNAP AU CSE

Aline GAVATZ
Christine COHEN

REPRESENTANTE DE PROXIMITE

Moura HABIB

LA SECTION SNAP EN ILE-DE-FRANCE :

DELEGUEE REGIONALE

Marie-Renée GRACIEUX

DELEGUES REGIONAUX ADJOINTS

Marilyne BONNIER
Aline GAVATZ
Grégory PICARD

Pour nous écrire,
cliquez [ICI](#)

SYNTHESE SNAP :

CSE ORDINAIRES : Réunions juillet et août 2023

Sujets traités dans la présente communication :

CSE ordinaire juillet 2023

 Questions préalables élues SNAP IDF

- Point d'information sur France Travail
- Point RH trimestriel

CSE ordinaire août 2023

- Consultation (suite à information lors du CSE de juillet) sur les systèmes technologiques de sûreté
- Retour des élus CSSCT sur le bilan Médecine du Travail présenté en CSSCT le 9 mai

Bonne lecture !

Prochain CSE ordinaire : le 28 septembre 2023

L'équipe du SNAP IDF s'attache à être au plus près de vos attentes, à relayer toutes vos demandes et alertes, pour remédier à toutes les difficultés et obstacles que vous rencontrez.

Pensez à nous faire remonter vos questions, vos difficultés et vos alertes en cliquant [ICI](#)



SNAP

SYNDICAT SNAP
REGION ILE DE FRANCE

PROCHE, ACTIF, **humain !**

 syndicat.snap-idf@pole-emploi.fr  www.snap-pole-emploi.com

[Cliquez ici pour adhérer au SNAP](#)



SNAP Questions préalables élues SNAP IDF

PTC / CRE 92 (Bois-Colombes) : Plusieurs élu.e.s dont celles du SNAP ont interpellé la Direction au sujet de la PTC et du CRE à Bois-Colombes, pour lesquels un projet de relogement provisoire dans les locaux de l'agence Paris Diderot avait été présenté en CSE ; or des rumeurs faisaient état de l'abandon de ce projet de relogement à Diderot, et nourrissaient l'inquiétude des collègues de ces structures.

Réponse de la Direction :

Le projet de déménagement à Diderot est effectivement abandonné, pour les raisons suivantes :

- Tout d'abord, trop de situations individuelles problématiques pour s'installer à Diderot sont présentes. Sur la cinquantaine d'agents concernés, environ 25 ont eu des entretiens avec les services de la Direction QVT (avec des Chargés de la Diversité et de la Qualité de Vie au Travail, des CDQVT). Ces entretiens ont parfois mis en lumière des situations complexes.
- Ensuite, Pôle Emploi IDF a engagé des actions volontaristes avec le bailleur, par exemple la mise des loyers sous séquestre. Ceci a contraint le bailleur et des travaux vont être mis en œuvre, pour lesquels nous n'avons pas encore de calendrier précis. Mais nous espérons pouvoir réinstaller les équipes vers septembre-octobre. Une réunion a déjà eu lieu avec la ligne managériale et les agents seront informés rapidement (**NB SNAP : ils devraient l'être au moment où nous écrivons ces lignes**).

Néanmoins, la réinstallation de ces 2 services dans leurs locaux antérieurs restera provisoire : notre objectif est bien de quitter ce bâtiment pour un intégrer un autre, qui reste à trouver mais que nous voulons situé dans la proximité de l'ancien site.

CZAM : Les élues du SNAP ont porté une alerte sur l'inaccessibilité de l'outil via une application mobile, ce qui pose problème pour la transmission des documents, notamment les arrêts de travail, par les agents n'ayant pas ou plus accès à un ordinateur portable professionnel « Pôle emploi ».

Réponse de la Direction :

Effectivement, ce point n'avait pas été pensé initialement, mais une application est en cours de développement et devrait être opérationnelle début 2024.

Les arrêts maladie restent transmissibles par courrier et mail, et nous allons communiquer sur une adresse mail où les arrêts et autres documents pour les RH vont pouvoir être envoyés, pour les agents qui n'ont pas accès à leur PC portable Pôle Emploi.

● **Point d'information sur France Travail**

SNAP Bien que le sujet France Travail (FT) soit déjà régulièrement abordé lors des communications Post-CSEC du SNAP (la dernière en date relative au CSEC du 07/09/2023), il nous a semblé intéressant de reporter ici quelques-unes des informations données en CSE par la DR IDF, ainsi que ses réponses à des questions formulées par les élus.

Le projet de loi « plein-emploi », qui intègre la création de FT, a été adopté par le Sénat avec des amendements, et il va, à partir du 18 septembre, être examiné par l'Assemblée nationale. L'adoption de la loi est prévue pour octobre 2023.



Réunions de l'été 2023

Les évolutions attendues pour Pôle Emploi, liées à la loi :

- Inscription de tous les personnes ayant besoin d'accompagnement.
- Diagnostic avec des référentiels communs.
- Contrat d'engagement unique et meilleure coordination des acteurs.

Réponses de la direction aux questions du SNAP IDF et à celles des autres élus :

Concernant la future hausse de la DEFM liée à cette loi et évoquée par certains élus : le taux de chômage et la DEFM ne sont pas directement corrélés, bien qu'ils suivent généralement une trajectoire proche. Donc même si il y a une hausse des inscriptions à Pôle Emploi du fait de cette loi, cela n'empêche pas la recherche d'un taux de chômage de 5 % (objectif poursuivi par le gouvernement).

Le Système d'Information (SI) de PE sera dans les « communs » des parties prenantes dans FT, tout comme l'académie France travail. Mais PE conservera sa DSI et son Université Pôle Emploi. Les campus et l'Université du management seront maintenus, PE continuera à former ses agents.

Le diagnostic : il est testé actuellement dans les 18 territoires de l'expérimentation. En IDF, dans l'expérimentation du 78, c'est un entretien tripartite qui, effectivement, à terme, sera mené par un conseiller seul, de l'une ou l'autre institution.

Les 15 heures d'activité : ce sont des choses qui contribuent au retour à l'emploi, pas forcément 15 heures en emploi.

Le test d'une application, à l'image de celle qui existe pour le CEJ, est prévu, et sera fait dans certains des territoires de l'expérimentation d'ici la fin d'année 2023.

Les Publics : ce sont des personnes en trajectoire de retour à l'emploi.

L'expérimentation FT : il en existe deux types :

1. l'accompagnement amélioré des bénéficiaires du RSA. C'est ce type d'expérimentation qui est conduit dans les Yvelines.
2. La préfiguration régionale de la gouvernance France, travail : construction d'une feuille de route avec des objectifs stratégiques concrets.

Le service aux entreprises : le projet France travail conforte la mission de Pôle Emploi sur les services aux entreprises.

SNAP France Travail sera vraisemblablement encore à l'ODJ des prochains CSE. Nous vous rendrons compte des éventuelles évolutions à noter, y compris celles qui viendraient contredire les propos rassurants ci-dessus.

• Point RH trimestriel

Comme à chacun de ces points RH désormais récurrents, La Direction commente le support RH trimestriel arrêté au 30/06/23 :

Le message principal de ce point RH : il y a poursuite d'une dynamique forte de recrutement jusqu'à la fin 2023. Cela a été le cas une nouvelle fois ce trimestre et la dynamique va même en s'amplifiant, avec près de 70 CDD recrutés depuis début juillet.



Réunions de l'été 2023

A noter également : une cinquantaine d'arrivées d'autres régions, contre 150 départs sur une autre région.

Réponses de la direction aux questions du SNAP IDF et à celles des autres élus :

Recours aux CDD : Si Pôle Emploi IDF recrute beaucoup en CDD, cela vient essentiellement des dispositifs (CEJ, AIJ, équip'emploi, acco GLO)... pour lesquels les postes sont compensés par des CDD (or l'Île-de-France emploie, par exemple, 30 à 40 % des missions du dispositif équip'emploi de Pôle Emploi au plan national). Tous les CDD ont vocation à être CDIés, compte-tenu des départs à venir pouvant être anticipés (retraite).

CDD de remplacement : ces CDD concernent les dispositifs évoqués ci-dessus ainsi que d'autres remplacements. La règle est que l'agent à remplacer est remplacé sur son site.

CDD de surcroît, « surnuméraires » : ils pallient les surcharges temporaires de travail dans certaines agences ou services, et sont affectés en fonction des priorités

Concernant la « surconsommation » de CDD par les services de la direction régionale, constatée par les élus : Il a fallu, au trimestre dernier, pallier des difficultés de recrutement, aujourd'hui réglées, notamment à la DRAPS.

Ruptures et fins de contrat :

- Abandons de poste : sur les agents recrutés à fin mai 2023, le taux d'abandon est de près de 5 %, ce qui est peu.
- Ruptures de période d'essai CDI : Il y en a eu 2 sur le semestre écoulé ; historiquement, à PE Île-de-France, elles sont plutôt à l'initiative de l'employeur, dans la grande majorité.
- Licenciements : ce sont plutôt des licenciements pour inaptitude, il y a un rapport de un à quatre pour ces licenciements (un licenciement disciplinaire pour quatre licenciements pour inaptitude)
- Ruptures conventionnelles : sur la vingtaine qu'il y' a eu ce trimestre, cela concerne pour 25 % des agents de droit public, donc en effet davantage que leur poids dans l'effectif.

• Consultation sur les systèmes technologiques de sûreté

Le dossier « Systèmes Technologiques de Sûreté » (STS) a été présenté au CSE ordinaire de juillet pour la phase d'information. La consultation des élus est intervenue lors du CSE d'août.

La stratégie de l'établissement en matière de sûreté repose sur 3 volets : le partenariat avec les forces de Police et de Gendarmerie, le développement des compétences « sûreté » pour créer une « culture de l'vigilance » au sein des agences, la consolidation et le renforcement des équipements sûreté des sites.

Ce CSE a permis d'exposer la mise en place des STS dans les sites, le remplacement des équipements obsolètes, le déploiement sur les sites non équipés, et la maintenance préventive et curative.

Les STS regroupent 5 familles de dispositifs :

1. La Vidéo-protection :

Au 30/06/23, 85% des sites en sont équipés, soit 104 agences. Les 19 agences restantes seront équipées dans le cadre du programme d'équipements de sûreté DG.

Son objectif principal est de permettre la détection rapide d'un incident ou plus généralement de toute situation de danger grâce à une levée de doute à distance par le télé-surveillant, une levée de doute physique et/ou l'alarme vers les forces de sécurité. Il s'agit de capter des flux vidéo et audio grâce à des caméras, certaines en



Réunions de l'été 2023

AIC et en ZLA, d'autres dans les zones de circulation et au droit des portes extérieures d'accès restreint et privées, d'autres encore permettant de visualiser les parkings réservés à Pôle emploi. Un écran retour en flux direct est mis en place dans la ZLA.

La visualisation des flux vidéo se fait uniquement par le télé-surveillant en cas de déclenchement d'alarme. Seuls les flux vidéos (pas ceux audio) peuvent être enregistrés, par tranche de 6 minutes (3 mn avant l'alerte et 3 mn après), et pendant 30 jours lorsqu'une alerte est remontée au télé-surveillant. Ils ne sont pas consultables en agence et ne peuvent être extraits que par les responsables et les chargés de sûreté / sécurité en cas de réquisition des Forces de l'ordre.

2. Le Contrôle d'accès :

C'est le filtrage des accès entre la ZLA d'un côté, et les zones d'accès restreint (bureaux) et zones privées de l'autre. Il est assuré par lecteur de badges. Seuls les accès entre ZLA et zone d'accès restreint (bureaux polyvalents de réception) restent à finaliser, puisque environ 50% des sites n'en sont pas encore équipés. Les objectifs principaux sont de maîtriser les entrées et sorties au sein des sites Pôle Emploi, et de protéger les agents et les usagers en créant des zones avec des accès limités. L'accès du public peut être régulé grâce à un visiophone. Les données d'entrées et sorties du site sont conservées pendant 90 jours, accessibles dans les mêmes conditions que les flux vidéo.

3. L'Anti-intrusion :

Tous les sites franciliens sont dotés d'un système anti-intrusion (détecteurs volumétriques, contacts de portes et de fenêtres). Ils sont en cours de renforcement. Les objectifs principaux sont de détecter des mouvements en dehors des heures ouvrées et d'alerter le télé-surveillant (sans transmission de données nominatives).

4. Les systèmes d'Alerte :

Ce sont le bouton d'alarme fixe et l'alerte PC silencieuse pour les agents en situation d'accueil, et les bracelets d'alerte ZLA pour les agents et VSC.

Un système d'alerte couplé à la vidéo-protection (en lien avec la télésurveillance) est en cours de déploiement et ce jusqu'en 2026. Les objectifs principaux sont, en heures ouvrées, de transmettre des alertes et de déclencher des alarmes silencieuses au télé-surveillant en cas de détection d'anomalie sonore (éclats de voix, bruit). Le système de captation d'anomalie sonore est associé à des caméras en ZLA et en zone d'accès restreint (toujours sans transmission de données nominatives).

5. La Télésurveillance :

Installée sur tous les sites, il s'agit d'une surveillance à distance, couplée à la levée de doute physique et à l'alerte aux forces de l'ordre dans les cas les plus critiques. **Ce dispositif va évoluer pour effectuer la levée de doute à distance par captation sonore et vidéo, avec déplacement selon besoin.** Les principaux objectifs sont d'assurer le bon fonctionnement des STS, la gestion des alarmes incendies / anti-intrusion / des alertes sûreté (boutons, anomalies sonores).

Les alarmes sont transmises via des centrales d'alarmes situées dans les locaux techniques, et le télé-surveillant réalise un traitement, puis une levée de doute à distance 24h/24 7j/7 dans un délai maximum de 30 secondes. L'installateur / mainteneur est alerté dans les 30mn pour les alarmes techniques. En cas de besoin, une levée de doute physique est activée par le télé-surveillant dans un délai de 45mn en lien avec les Forces de Sécurité Intérieures si nécessaire.



Réunions de l'été 2023

Le déploiement régional des STS se déroulera sur 3ans, avec la prise en compte dès la 1ère année des zones prioritaires en matière de sécurité publique (QRR,ZSP), l'intégration des nouveaux sites au fur et à mesure, et reprise de la télésurveillance actuelle par le nouveau télé-surveillant avant février 2024.

Les questions du SNAP IDF :

SNAP Le SNAP a été informé de la non mise en œuvre de la protection sur la Seine et Marne.

Réponse de la DR :

Le renouvellement de l'autorisation précédente, d'une durée de 5 ans, n'a pas été accordé par la Préfecture du 77. Il semble que ce refus soit le fait d'une incompréhension sur les modalités de mise en œuvre et d'exploitation de l'outil. Le service QVT assure que le contact sera renoué et que les explications nécessaires seront données.

SNAP Lors du CSE du 27 juillet 2023, les élus ont été informés qu'un audit aurait lieu sur les bracelets de sécurité. Cet audit a-t-il eu lieu ? Les consignes sont-elles communiquées aux agents par les ELD pour porter ce bracelet en situation d'accueil et ne pas oublier de le laisser à disposition le soir sur l'agence ?

Réponse de la DR :

La communication sur la nécessité d'utiliser ces bracelets est faite au fil de l'eau, et des informations auront lieu d'ici fin d'année. Il est regrettable de laisser dire que les bracelets sont des « gadgets ». Un audit sera réalisé pour déterminer les sites où les bracelets ne sont pas restitués par les VSC sortants, sur les besoins de réassort, et un point sera fait en octobre sur l'utilisation de cet outil. Il est rappelé qu'il revient aux chargés et référents sécurité de veiller à l'utilisation et à la restitution des bracelets.

L'avis du SNAP IDF : le dispositif de sécurité des sites est globalement satisfaisant, et la vidéoprotection vient le renforcer, au plus grand bénéfice des agents. Le SNAP IDF a donc voté pour la mise en œuvre du dispositif.

Résultats du vote :

POUR : 7 (Sans étiquette-CFTC-SNAP-CGC) / CONTRE : 4 (sans étiquette-CGT) / ABSTENTION : 16 (FO-SNU)

• Retour des élus CSSCT sur le bilan Médecine du Travail présenté en CSSCT le 9 mai

Suite à la CSSCT du 09/05/23, les élus ont demandé une présentation des bilans 2022 de la Médecine du Travail aux CSE. Plusieurs rapports ont été mis à disposition : le CIAMT pour le 77, NIVALIS Conseil sur le 77 et le 92, EFFICIENCE pour le 95, CMIE, l'AMET pour le 93, l'ACMS pour les 77 - 91 et 94.

La Direction n'a pas laissé place à l'échange sur ce sujet, puisque l'ordre du jour n'était que d'en présenter le contenu. Elle a donc demandé au SNAP IDF de lui transmettre ses questions et remarques par mail.

En effet, le SNAP IDF a longuement étudié ces rapports, et les nombreuses données qu'ils contiennent. Nous vous relayons, ci-dessous, nos principaux constats et nos plus importantes questions. Certains élus nous félicitent pour notre intervention et le travail d'analyse effectué, et demande un CSE extraordinaire sur la Médecine du Travail d'ici la fin de la mandature. La DR est favorable à une mise à l'ordre du jour du CSE d'octobre.



Réunions de l'été 2023

SNAP Les questions et constats du SNAP IDF :

- Nous avons édité le listing des médecins du travail par département sur l'IDF. Pourquoi tant d'interlocuteurs différents ?
- Le rapport de l'ACMS précise qu'en l'absence d'une de nos collègues des RH, « il reste à équilibrer la coordination entre les différentes instances de Pôle Emploi et le service social ACMS ». Ailleurs, il est écrit que « de nombreux courriers restent sans réponse ». Faut-il comprendre que notre service RH manque de répondant, et si oui, pourquoi ?
- L'ACMS relève la hausse des AT et maladies, mais parallèlement aucun dossier n'apparaît en maladie professionnelle. Comment interpréter ce constat ?
- Dans le même temps, l'ACMS constate un taux d'obésité des agents Pôle Emploi supérieur à la moyenne française. Si nous avons eu parallèlement le pourcentage moyen de manque d'activité en France, nous aurions pu le comparer au taux moyen d'obésité. Le surpoids des agents est-il une spécificité Pôle Emploi ? Et si oui pourquoi ?
- L'ACMS relève également une hausse significative des demandes de visites à l'initiative des salariés ou de l'employeur. Quelle peut-être la traduction de ce constat ?
- Parallèlement l'ACMS fait part d'une diminution du taux de satisfaction des salariés, d'une augmentation du niveau de stress, et d'une augmentation des demandes d'étude de poste. Ces éléments sont-ils de nature à répondre à la question précédente ? Cela traduit-il un mal être au travail ?
- Ailleurs, il est indiqué que 99% (99% !) des interventions portent sur les postes Conseillers. Pourtant, les conseillers ne représentent pas 99% de l'effectif, loin de là. Il est certain qu'il existe un mal être au travail spécifique à cette filière, en particulier du fait de l'AIC. Quelle analyse en fait la Direction, et quelles conséquences en tire-t-elle ?
- A ce propos, comment se fait-il que l'ACMS demande : « pourquoi certaines recommandations ACMS ne sont pas suivies » ?
- Que dire de la surcharge de travail due à l'absentéisme et à l'hyper connexion ?
- Quelles sont les conséquences connues du management à distance sur une éventuelle détérioration de la fonction de manager de proximité ?
- L'ACMS relève encore la dégradation globale sur le plan de la santé entraînant arrêts ou demandes de temps partiel. Cet absentéisme alimente la surcharge, et la surcharge alimente l'absentéisme. Comment rompre la boucle ?
- Le rapport NIVALIS mentionne que 26% des agents accompagnés ont moins d'un an d'ancienneté. Parallèlement, 41% des suivis sont des suivis moyens et longs. Faut-il s'inquiéter d'une accélération de certains phénomènes et de l'épuisement prématuré et prolongé des agents, même si NIVALIS signale la prépondérance des problématiques personnelles, et même si l'on ne peut nier l'interdépendance de la sphère personnelle et de celle professionnelle ?
- Le secteur social de NIVALIS retrace les principales causes de difficulté des agents : la santé, le logement, etc.... Pourtant, l'aspect financier est présent partout. Le niveau de nos rémunérations est-il un frein à l'attractivité de nos métiers et à la stabilisation en poste ?



Réunions de l'été 2023

- NIVALIS observe le peu de sollicitations par les ELD et, dans le même temps, des sollicitations de plus en plus tardives. Comment concevez-vous le rôle du management de proximité sur ces questions ?
- Le rapport CMIE alerte, lui, sur le fait que 39% des sollicitations des salariés auprès du service social concernent la problématique logement. Il en résulte une forte inquiétude après l'annonce du gel des prestations d'Action Logement pour le compte de Pôle Emploi.
- CMIE apporte une information utile à la compréhension du constat de l'ACMS sur l'augmentation des demandes d'étude de poste : plus de la moitié des adaptations de poste concernent le télétravail. Pourquoi ?
- CMIE relate que l'IMC est (ici aussi) est une problématique importante, comme la tension sanguine. Ces éléments sont connus pour être en lien avec le stress, ce qui rejoint l'observation de l'ACMS. Faut-il s'en inquiéter ?
- CMIE fait un certain nombre de recommandations, dont les deux 1ères portent sur l'écran et les contraintes posturales. Plus loin, il est écrit que le travail sur écran représente la part importante des plaquettes de prévention distribuées, suivi par les RPS et les TMS. Que faire face à ce constat de la détérioration de la santé due au travail sur écran et à la posture statique ?
- Enfin, le rapport EFFICIENCE reconnaît un taux d'absentéisme aux rendez-vous particulièrement élevé, presque 36% (dont la moitié non excusé), le double d'ACMS sur les 78-91-94. Pourquoi cette particularité sur le 95 ?
- Efficience mentionne également la prépondérance des visites à la demande des salariés. Ce phénomène semble généralisé sur tous les territoires.
- L'analyse des pathologies fait apparaître une grande partie de troubles en ophtalmologie. Faut-il y voir un lien avec les recommandations de CMIE ? D'ailleurs, Efficience propose des plans d'action portant prioritairement sur le travail sur écran.
- Il apparaît inévitable de considérer les troubles liés au travail sur écran comme source de maladies professionnelles.



Faites nous remonter vos alertes en cliquant [ICI](#)