

Villeneuve d'Ascq, le 05 juin 2019

VOS ELUS CFDT SE MOBILISENT POUR VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

Toujours à votre écoute, vous nous avez fait remonter vos alertes, vos difficultés, vos inquiétudes et pour certains votre mal être.

Au regard de la gravité des situations évoquées et des risques d'atteinte à votre santé physique et mentale, nous sommes intervenus auprès de la direction régionale en 2 temps : Lors des CHSCT Nord Pas de Calais et Picardie ainsi que lors du dernier comité d'établissement.

Vous trouverez ci-dessous le courrier envoyé à Mme Crinier par les CHSCT, et la déclaration lue par la CFDT Hauts de France au cours du CE du 28 mai.

Nous attendons de la Direction Régionale des actions concrètes et efficaces pour rétablir des conditions de travail convenables. Nous assurerons le suivi de ces actions et nous ne nous interdisons pas d'autres moyens d'actions si les propositions de la direction ne correspondent pas à nos attentes.



Les élus et représentants syndicaux des
CHSCT Nord Pas-de-Calais
CHSCT Aisne Oise Somme

Le 23 avril 2019,

à Madame la Directrice Régionale
Pôle emploi Hauts de France.

Copie à :

- Monsieur le Président des CHSCT
- Madame la Secrétaire du CE Hauts-de-France
- Monsieur l'Inspecteur du travail
- Les organisations syndicales de la région Hauts de France

Madame,

Les élus et représentants syndicaux des CHSCT Nord Pas-de-Calais et Aisne Oise Somme sont particulièrement en alerte sur les questions de santé au travail et n'ont pas manqué d'en faire état, avec insistance et fermeté, lors de leurs interventions dans leurs instances respectives.

Pour autant, les risques professionnels auxquels sont soumis les salariés de la région, et en particulier les risques d'ordre psycho-social, sont loin d'être maîtrisés, contrairement aux discours portés par la Direction.

Vous n'ignorez pas les obligations qui vous sont faites, en votre qualité d'employeur, et qui sont inscrites à l'article L 4121-1 du Code du travail :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;***
- 2° Des actions d'information et de formation ;***
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.***

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Toute une série d'indicateurs ne peut aujourd'hui être ignorée et constitue pour nous des signaux qui doivent être pris en compte et dont nous ne pouvons minimiser la gravité. Il en va de la santé au travail de nos collègues, sujet sur lequel, en notre qualité de représentants du personnel des Hauts de France, nous éprouvons les plus vives inquiétudes.

Ces éléments sont :

- ✓ Les niveaux d'absentéisme

Le taux moyen d'absentéisme est élevé eu égard aux données statistiques ; ainsi, lors de son intervention lors de la réunion du CHSCT Nord Pas-de-Calais du 27 septembre 2017, Monsieur GRIMONPREZ Contrôleur sécurité CARSAT, indiquait (page 23 du PV) :

« Monsieur GRIMONPREZ indique à la Direction que le taux d'absentéisme doit inclure les accidents du travail et les arrêts maladie. Les longues maladies sont dans le total, mais doivent être distinguées des autres absences. Sur la nature de l'analyse, il suggère aux élus de comparer le taux de l'Établissement au taux moyen de la famille

professionnelle, qui est disponible sur le site de l'INRS. Un taux de 10 % d'absentéisme est un indicateur fort et potentiellement révélateur de RPS.»

Notons que le taux moyen d'absentéisme en France en 2017 s'établit autour de 4,7% alors que le taux national pour Pôle emploi s'élève à plus de 8%. Pour ce qui concerne les Hauts de France en 2017, la moyenne mensuelle varie de 5,8% à 9,2%. Pour 2018, toutes les DTD se situent au-dessus de 5%; Certains sites connaissent des taux d'absentéisme très élevés (supérieurs à 10%).

Cette situation porte le risque de conduire le collectif à l'épuisement professionnel. En effet, dans les situations de travail dégradées aggravées par la durée, où interviennent des problématiques de charges de travail et de ressources humaines, les collègues présents sont, à leur tour, exposés à des risques pour leur santé.

- ✓ Les résultats de l'évaluation de la fréquence d'exposition des salariés des Hauts de France aux risques psycho sociaux.

Cette évaluation, qui a eu lieu fin 2018, fait état d'une aggravation de la fréquence d'exposition aux Risques Psycho-sociaux par rapport à 2017. Les dimensions les plus impactées sont : « Exigences et intensité du travail, Exigences émotionnelles et Insécurité de la situation de travail » sachant que les autres dimensions restent à un niveau élevé. Lors des inspections de sites, les témoignages recueillis font écho à ces constats. L'indicateur QVT en Hauts de France est également en baisse, inférieur au résultat national.

- ✓ Les phénomènes des VIT.

Le développement des violences internes au travail, dont nous avons connaissance malgré le refus de la Direction de nous en transmettre les signalements, est un réel élément d'inquiétude. Les situations sur lesquelles nous avons été alertés attestent qu'établir une fiche VIT est lourd de conséquences pour les protagonistes eux-mêmes et pour l'ensemble du collectif de travail. Le traitement disciplinaire de ces situations ne peut être la seule réponse et n'est en aucun cas de nature à réduire les impacts psycho sociaux qui en découlent.

- ✓ Les rapports des inspections de site conduites par les représentants du personnel au CHSCT

Les constats réalisés lors de ces inspections pointent, de façon récurrente, les problématiques relevant des risques psycho sociaux. Ainsi, lors de la réunion du CHSCT Nord Pas-de-Calais du 21 février 2019, l'ensemble des représentants du personnel de l'instance avaient posé une alerte forte (page 28 du PV) :

« Il ressort de cette analyse que le risque majeur à Pôle emploi est bien le risque d'ordre psycho social. Au regard des 6 dimensions de RPS issues des travaux du collège d'experts, la dimension « Intensité et exigences du travail » est celle qui est la plus fortement pointée pour l'ensemble des sites inspectés :

- *Le nombre important de mail.net,*
- *La taille des portefeuilles (très loin des cibles énoncées sur pole emploi.org),*
- *L'adaptation de la charge de travail (taille des portefeuilles par exemple) à la quotité de temps de travail,*
- *La charge de travail des équipes GDD,*
- *La gestion et l'impact de l'absentéisme,*
- *Les injonctions et sollicitations multiples,*
- *La répartition des dossiers transverses,*
- *L'absence d'adaptation des évènements à déployer à la taille de l'agence et à son environnement. »*

✓ Le rapport annuel du Service Social du Travail

Dans ce rapport, à la rubrique « Thématique professionnelle », la problématique de l'organisation du travail est posée :

« Le SST constate une évolution des causes du mal être au travail. Elles étaient précédemment le plus souvent dues à la rencontre d'un public difficile et en grande précarité.

Actuellement le SST constate que l'organisation du travail elle-même serait à l'origine de ce mal être dans un bon nombre de cas.

Plus précisément plusieurs facteurs altèrent la relation de travail :

- La perte de sens
- La difficulté à organiser les priorités
- Le pilotage par les résultats
- Le manque de reconnaissance
- L'individualisation du travail qui impacte sur la notion de solidarité. »

Pour nous, élus et représentants syndicaux des CHSCT Nord Pas-de-Calais et Aisne Oise Somme, la situation dans la région revêt un degré de gravité qui doit vous alerter, Madame la Directrice Régionale, et vous conduire à mettre en œuvre un plan de réduction des risques à hauteur des enjeux en termes de santé au travail et dans le respect des accords signés par Pôle emploi.

Le risque aujourd'hui, si vous persistez à ne pas traiter en profondeur la question du mal être au travail, serait de passer d'une situation de risques psycho-sociaux à une situation de troubles psycho-sociaux.

Aussi, nous ne doutons pas, Madame la Directrice Régionale, de l'attention que vous porterez à notre démarche comme de votre volonté de donner suite à nos alertes et demandes.

Bien respectueusement,

Pour le CHSCT NPDC, Marie Ruzié, secrétaire 	Pour le CHSCT AOS, David Caillerez, secrétaire 
Hervé Balen, secrétaire adjoint 	Sophie Berthou, secrétaire adjointe 

Mme la présidente,

En date du 23 Avril 2019 les CHSCT de notre région vous ont fait parvenir un courrier détaillant avec précision les difficultés chroniques et grandissantes rencontrées par les salariés de votre établissement et les conséquences de ces problématiques sur la santé du personnel.

Les élus CFDT au comité d'établissement partagent le constat alarmant de ce courrier et font depuis des mois, au contact des salariés les mêmes observations.

La souffrance au travail et le mal-être sont devenus le dénominateur commun de toutes les catégories de personnel, de toutes les fonctions et de tous les territoires. Il ne se passe pas une semaine sans que notre organisation syndicale ne soit sollicitée par des collègues ou des collectifs en détresse.

Au centre de leurs propos : les conditions de travail. Jamais le travail en lui-même, car les valeurs du travail bien fait, de l'engagement et de l'utilité sociale persistent chez tous les collaborateurs de notre région. Mais ce sont les organisations mises en place et leur impact violent sur le psychisme qui est évoqué. Un impact pouvant se traduire, comme nous le constatons, par du stress, par un épuisement physique et mental et au final par la dépréciation de ses propres résultats.

Des mots peuvent être mis sur ces conditions de travail :

- Absence de directives claires,
- Injonctions contradictoires,
- Contrôle et reporting incessant
- Absence d'autonomie
- Qualité empêchée
- Fixation d'objectifs irréalistes
- Changements incessants de priorités
- Volonté de développer une culture basée uniquement sur les chiffres, les résultats, l'évaluation, la performance.

Ainsi, partant du même constat que les CHSCT, nous attendons comme eux la même prise en compte de ces problématiques, à savoir : la mise en œuvre d'un plan de réduction des risques psycho-sociaux et l'instauration, Madame la Présidente, dans notre établissement d'un climat de confiance qui puisse prendre en compte une performance opérationnelle, mais aussi sociale.