



Motivation de vote du SNU au CHSCT Occitanie Ouest sur l'adaptation de la délivrance de services aux demandeur/ses d'emploi en recherche d'un emploi « cadre »

Suite à l'information faite en CHSCT du 23 Août sur l'adaptation de la délivrance de service aux demandeurs d'emploi en recherche d'un emploi « cadre », vous nous demandez de rendre avis ce jour, vendredi 15 septembre 2017

Le SNU Occitanie tient tout d'abord à rappeler qu'à l'instar des autres typologies de personnes privées d'emploi, ces usager-es subissent une durée de chômage en constante augmentation depuis 2008. Le volume du nombre d'inscrit-es ne cessent lui aussi de croître. Ce public a des attentes et des besoins spécifiques qui se doivent d'être traités de façon égalitaire sur tout le territoire.

Suite aux nombreuses questions posées par le SNU lors du CHSCT du 23 Août, force est de constater que la direction régionale Occitanie a pris en compte certaines de nos demande :

- accepter que les fiches de vœux « agent-es cadres » et les appels à volontariat sur les sites, pour ces nouveaux portefeuilles, ne soient pas traités de façon concomitante. Ceci afin de sécuriser les vœux des conseiller-es de l'espace Cadres en 1er lieu, et de permettre aux ELD d'organiser ces nouveaux portefeuilles en fonction des positionnements des agent-es.
- accepter un accompagnement et des immersions pour les personnels de l'agence Cadres.
- accepter de mener une réflexion sur les équipes dédiées Cadres sur le 31 et sur l'animation fonctionnelle sur tout le territoire de l'offre de services spécifique.

Cela permet ainsi de répondre aux facteurs de risques liés aux relations interpersonnelles, à accompagner le changement dans le travail

Le SNU Occitanie tient par contre, à lister des facteurs de risques qui à ce jour, au regard des informations transmises, qui n'ont pas de réponses, voire peuvent s'aggraver compte tenu de ce changement organisationnel dans l'organisation du travail actuelle au sein des agences de proximité :

Le premier va concerner les exigences du travail, les contraintes du travail :

- Les principes de centraliser le suivi de la population « cadres » sur le chef lieu du département, hormis le 31, a des effets sur les charges de travail au regard de l'adaptation se faisant à iso effectif.

Effectivement, sur Cahors actuellement, les portefeuilles suivi oscillent autour de 387 DE pour 2 conseiller-es. Demain, le suivi de la « population cadres » rajoutera environ 79 DE, avec selon les principes énoncés par la direction un portefeuille 100% suivi cadre à hauteur de 174 DE, et de facto de 387×2 par le/la deuxième conseiller-e. Cette illustration se retrouve sur Montauban Sud avec actuellement plus de 420 DE en suivi pour 3 conseiller-es et l'ajout demain de 158 DE ; à Rodez avec un transfert de 109 DE pour 2 portefeuilles suivi ayant actuellement 420 DE ; à Albi avec un transfert de 217 DE où il y a actuellement 3 portefeuilles suivis à 350 DE en moyenne ; sur Tarbes Pyrénées avec actuellement 297 à 344 DE en suivi pour 4 conseiller-es et le transfert demain de 229 DE ; sur Foix avec actuellement 2 conseiller-es pour 300 et 317 DE et un transfert de 179 DE ; sur Auch avec aujourd'hui 430 à 469 DE en suivi sur 3 portefeuilles et un transfert demain de 141 DE.

- La direction régionale a tenu à préciser que la segmentation des portefeuilles permettraient de ne pas forcément avoir les mêmes proportions de « suivi » aujourd'hui, mais des changements de modalité vers le « guidé » ou « renforcé »

Pour le SNU Occitanie, là aussi le facteur de risque de la charge de travail se retrouve sur tous les sites de la région au regard des charges actuelles supportées par les agent-es. Rien n'est mis en œuvre pour prévenir ce risque à court et moyen terme avec un plafond d'emploi prégnant. Cela a donc des impacts et des tensions sur la pression reçue et transmise, sur les objectifs fixés et les moyens alloués.

Effectivement, sur le département 46, les portefeuilles guidés oscillent entre 130 et 291 DE, en renforcé nous arrivons jusqu'à 180 DE en portefeuille ; sur le 82, en guidé nous avons 160 à 287 DE, et en renforcé une centaine de DE ; sur le 12, l'oscillation en guidé est de 179 à 260 et de 83 à 94 sur le renforcé ; sur le 81, les portefeuilles guidés sont autour de 270 DE et en renforcé de 85/90 sur le renforcé ; sur le 65 les portefeuilles guidés oscillent autour de 136 à 273 DE et en renforcé de 69 à 118 DE ; sur le 09 de 129 à 186 DE en guidé et 79 à 100 DE en renforcé, sur le 32 nous avons actuellement en guidé de 120 à 238 DE et en renforcé de 83 à 123 DE.

- De plus, la direction a tenu à le souligner la population des DE « cadres » viennent rarement en agence, et communiquent essentiellement par courriel. Le facteur de risque relatif à la pression temporelle du travail persiste et croit là aussi sur les sites de la région, au regard de l'augmentation constante des sollicitations courriel, qui demandent là aussi des temps de traitement, d'analyse et de réponses qui peuvent s'assimiler à des durées d'entretien physique. La charge mentale, la responsabilité, et les sollicitations sont sollicités en permanence y compris avec des demandes qui peuvent intervenir, le soir, tôt le matin, les fins de semaine générant une soutenabilité difficile avec la pression de répondre dans les délais impartis. Ce facteur de risque depuis la généralisation de mail.net est pointé, identifié, mais n'est pas prévenu encore par la direction régionale depuis 2015. Cela dénote de tensions relatives aux efforts et récupérations, aux exigences de la tâche, les pressions reçues et transmises avec des exigences du court terme

- Sur le 31 maintenant, même s'il est à penser que les agent-es actuellement à l'agence de services spécialisées Cadres indiqueront sur leurs fiches de vœux des agences du 31, il n'en demeure pas moins que la charge de travail et la pression temporelle au travail va elle aussi croître, et interroger par certains aspects Effectivement, sur Borderouge, Cartoucherie et Jolimont, les portefeuilles guidés « cadres » oscilleront autour de 250/300 DE, contrairement à Occitane oscillant à 100 DE. On retrouve ces différences sur l'extra murs avec des portefeuilles guidés « cadres » de 264 à Muret ou 370 à Labège. Cela génère un autre facteur de risque qui est dans la coopération, soutien au sein d'un même bassin d'emploi.

Le SNU aborde désormais les facteurs de risques liés à l'autonomie, les marges de manœuvre en lien avec les relations au travail :

- Des agent-es vont être « seul-es » en charge d'un suivi d'une population sur un département, et nous n'avons pas eu à ce jour d'indications claires sur l'animation fonctionnelle, sur l'expression de ces agent-es, sur la coopération. Cela peut augurer de tensions sur la contribution, sur la perspective de parcours, sur l'engagement personnel

- De plus, sur le 31, la création d'équipes spécifiques cadre au sein des agences de proximité de taille très restreinte au regard de la taille des autres équipes avec des tailles de portefeuille très variables d'un site à l'autre peut susciter des tensions sur les sphères de la coopération et soutien, des agent-es aux RE qui auront des champs de pilotage et d'activité qui seront très variables. Cela interroge aussi sur la reconnaissance de chacun-e dans cette optique

- La fin d'un service reposant sur une équipe expérimentée et spécialisée, bien qu'elle n'existait que sur la métropole toulousaine, va avoir des impacts sur l'autonomie procédurale, sur la complexité du travail, sur le soutien dont le SNU ne peut à ce jour présager de non risques individuels pour ces salarié-es changeant de

contexte d'activité, passant d'un site où les services ne sont pas les mêmes qu'en site de proximité en termes de pression, activités complexes et planification.

- Une nouvelle réorganisation des équipes en agences de proximité, contrainte supplémentaire pour des ELD déjà bien chargées, où les coopérations, soutien et reconnaissance vont se rajouter au-delà des problématiques déjà identifiées que sont les changements entre modalités voire dominantes qui créaient déjà des facteurs de risques en termes de conflits, de non-sens au travail. Ces tensions relatives aux perspectives de parcours, à l'engagement personnel et la prise de distance sont déjà présentes, et exprimées depuis la nouvelle offre de service suivi/accompagnement et la spécialisation des conseiller-es
- Enfin des formations à destination des agents en agence de proximité souhaitant aller vers la modalité « cadre », trop réduites.

Le SNU tient à aborder enfin une injonction paradoxale dans ce projet basé sur le principe que l'organisation doit permettre de délivrer à tout/e demandeur/se d'emploi une offre de service de même qualité en tout point du territoire.

Effectivement, le SNU souligne que la convention nationale Pôle emploi et APEC ne pourra pas à ce jour au regard des informations communiquées au CHSCT être délivrée de la même façon sur tout le territoire.

Cela a donc des impacts sur les exigences demandées et réelles des collègues, sur les objectifs et moyens alloués pour répondre aux indicateurs de délivrance de service différenciée sur le territoire

De plus, cela crée potentiellement des déséquilibres et des tensions quant au leadership, à la reconnaissance et au fonctionnement collectif, si Toulouse assure le pilotage de cette convention en lien avec l'APEC présent uniquement sur cette ville. Cela peut déséquilibrer les 2 équipes dédiées du 31, mais aussi les agent-es et ELD intervenant sur ce pan de l'offre de service au sein des directions territoriales.

Pour finir, la différenciation de l'offre de service avec des ateliers en co animation avec l'APEC qui ne pourraient se faire que sur le 31 peut générer des tensions, des facteurs de risques en terme de relation au public

Au regard des tensions présentes, des facteurs de risques non prévenus, y compris pour le fait que la région est cadencée par un chantier national ne laissant pas ou peu de latitudes, le SNU FSU Occitanie se prononce contre la mise en œuvre telle qu'elle est prévue.