



## C.H.S.C.T. Nord Pas-de-Calais Réunion du 22 aout 2019

Présents pour la CGT : Julien Roussel et Bruno Verbeurgt

### **Recueil d'avis sur l'organisation de la rénovation de l'accueil téléphonique entreprise (3995).**

Les grands principes :

- Le débordement des appels vers les plateformes 3995 est supprimé. Les CDE traitent l'ensemble des appels des entreprises.
- Les agents des plateformes traitent les autres motifs d'appel.
- Orientation des appels des entreprises relevant de la complétude de l'AE vers un prestataire (web help).
- Le recouvrement CSP et les études mandataires seront prises en charge par PES.

Suite aux interrogations de la CGT :

La direction a confirmé qu'en agence l'accueil téléphonique entreprise sera une activité non contrainte. En revanche, cette activité sera contrainte pour les agents des plateformes.

Pour les appels des employeurs qui auront fait le choix du 3995 le vendredi après-midi, la direction a confirmé qu'il n'y aura pas de connexions d'agents pour traiter ces appels. Seul le choix du Mevo sera possible pour l'entreprise.

### **Point sur les préconisations issues du groupe de travail « fiche de signalement agression »**

#### *Les principales préconisations votées concernant les agressions en zone d'accueil des services civiques*

- Former les services civiques le plus tôt possible après leur arrivée.
- Informers les DE du rôle du service civique par une affiche (modèle de Caudry à retravailler).
- Attirer un tuteur et éviter que le tutorat soit réalisé par les services civiques plus anciens.

La CGT a, quant à elle, insisté :

- Que (dans la mesure du possible) leur formation soit effective dans les premiers jours d'arrivée.
- Les contrats civiques soient informés de l'existence des fiches lisa.

#### *Les principales préconisations du groupe de travail votées, suite aux investigations menées sur les agressions en zone d'accueil*

- Généraliser le système d'alarme portatif à l'ensemble des agences.
- Mettre en place un débriefing systématique avec victimes et agents témoins.
- Définir le 1<sup>er</sup> niveau d'information indemnisation et l'harmoniser.
- Développer les compétences indemnisation des conseillers placement.
- Intervention immédiate du MANAC pour désamorcer les situations difficiles.

La CGT a, quant à elle, insisté :

Au vu des questions récurrentes sur le sujet de la présence d'un MANAC en ZLA, sur la nécessité de la présence d'un MANAC en ZLA.

Que le MANAC soit un membre de l'Eld ou à défaut que l'agent choisi ait eu connaissance des informations délivrées en espace compétence.

### **Retour sur les enquêtes : agressions physiques : Villeneuve d'Ascq** **Agression physique sur le parking de Villeneuve d'Ascq :**

La CGT a voté :

Améliorer la signalétique et le balisage des places de parking réservées à Pôle Emploi.

Ne pas interpellier les usagers qui se garent sur les places Pôle Emploi mais le signaler à l'Eld.

Préparer un document type précisant l'interdiction de se garer (qu'on pourrait glisser sur le pare-brise).

### **Retour sur l'agression physique sur Lille grand sud concernant un service civique.**

Les préconisations sont identiques à celles évoquées dans le groupe de travail :

Auxquelles est rajoutée : d'informer les ELD en cas d'agression avec dépôt de plainte, et sur demande des services de police la victime peut consulter l'unité médico légale.

### **Retour sur les inspections des mois de mai et juin 2019**

#### **Sur l'immobilier :**

Suite aux conditions climatiques extrêmes que nous avons subi ; la direction prend des engagements insuffisants pour le confort des agents (pose de filtres, remplacement des stores cassés, livraison de rafraichisseurs) et n'envisage pas la généralisation de climatiseurs (qui n'est pas pour la direction dans l'air du temps, n'étant pas éco responsable).

#### **Sur les RPS :**

La direction ne s'est engagée sur aucune des préconisations résultantes des visites d'agences. Le sujet sera de nouveau débattu suite à l'expertise qui a été votée. (NPDC pour : CGT, FO et SNU)

Rédacteurs :

Julien ROUSSEL : représentant syndical CGT au CHSCT

Bruno VERBEURGT : élu CGT au CHSCT

Vous avez des questions sur vos conditions de travail ? Contactez vos représentants CGT au CHSCT Nord Pas-de-Calais via le mail [syndicat.CGT-HDF@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.CGT-HDF@pole-emploi.fr) ou directement à Karelle LEFEBVRE [karelle.lefebvre@pole-emploi.fr](mailto:karelle.lefebvre@pole-emploi.fr) , Bruno VERBEURGT [Bruno.VERBEURGT@pole-emploi.fr](mailto:Bruno.VERBEURGT@pole-emploi.fr) , julien ROUSSEL [julien.rousseau@pole-emploi.fr](mailto:julien.rousseau@pole-emploi.fr)

**Syndicat CGT Pôle emploi Nord Pas-de-Calais Picardie** [syndicat.CGT-HDF@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.CGT-HDF@pole-emploi.fr)

Local de Villeneuve d'Ascq : 03.28.76.14.28 et Local de Boves 03.22.53.25.07