



PRANGAD 2

Vos représentants CDMT EMPLOI en CHSCT
Laure LABEAU – Chantal JEANNE ROSE – Mario MOREAU

Agressions

En cette période de fin de vacances, beaucoup de repos et de détente pour les collègues qui sont encore en congés, et surtout une grande patience pour ceux qui n'y sont pas encore. Dans tous les cas de figure, les affaires courantes n'arrêtent pas au Pôle Emploi Martinique.

Le CHSCT « Exceptionnel » du Vendredi 12 Août 2016 traitait de la situation particulière du moment du PÔLE EMPLOI de Madiana.

L'agence semble traverser une période de turbulences internes propres à toute communauté de vie professionnelle. Si les faits témoignent d'une recrudescence d'agressions inhabituelles, l'enjeu majeur des situations est de ne pas tomber dans la sinistrose durable.

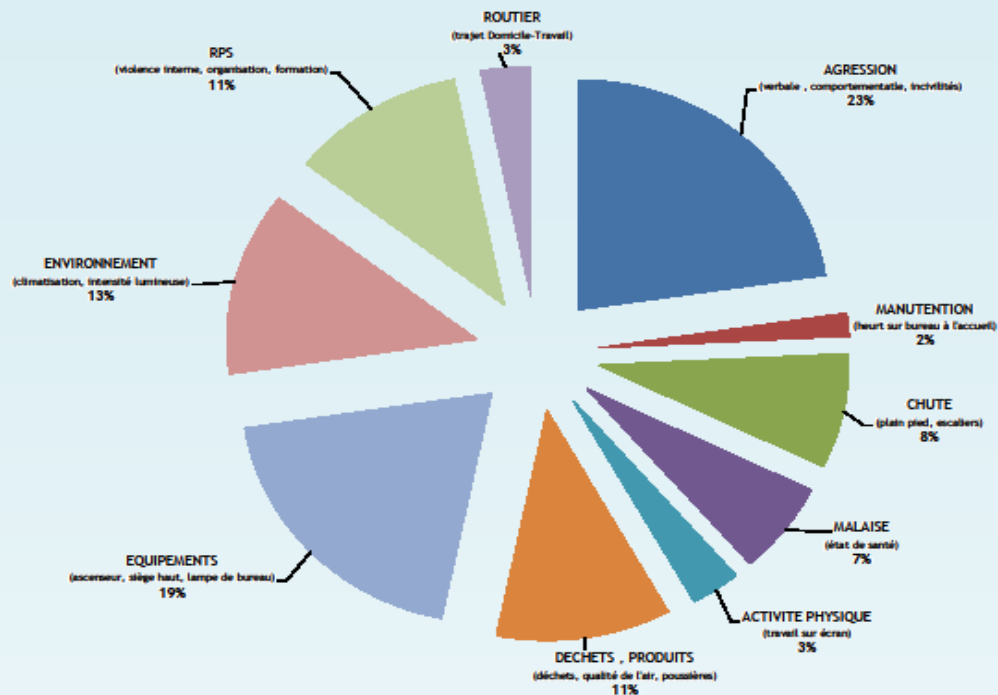
Le CHSCT a pris en compte que des solutions rapides doivent être mobilisées, si on veut vraiment ramener la quiétude dans l'établissement.

Les points qui font l'objet de cette attention particulière sont :

- Les agressions internes et externes
- Les risques et chutes dans les escaliers
- ...etc

TYPES DE SIGNALEMENTS

Site de MADIANA



Plusieurs solutions correctives sont proposées, telles que :

- Une meilleure qualité d'affichage assortie d'une campagne d'infos à l'endroit des DE
- Un besoin urgent des agents de mieux connaître les attitudes et postures à intégrer lors d'une l'agression et la conduite à tenir après l'agression.
- Le maintien de la ligne d'écoute
- Un accompagnement réel de bon nombre de managers sur les compétences clés du métier par la formation.
- L'animation de manière effective et régulière, lors de la première réunion du mois, d'un point sur la sécurité.
- L'intervention de manière ponctuelle d'intervenants « experts »
- Le retour et l'intervention du médecin du travail, de l'inspection du travail et de la CGSS au sein de l'instance CHSCT
- Le développement de l'organisation « apprenante »
- La formation de tous les agents à la formation « Gestion accueil difficile »
- L'actualisation du document unique du Pôle Emploi de Madiana
- ..etc

Les débats ont été nourris et conséquents tant le sujet a retenu l'attention et a fait ressortir l'urgence d'agir et surtout l'importance de rappeler à certains managers, les responsabilités qui leur incombent afin de ramener une certaine sérénité au sein des équipes.

Par ailleurs, le contenu « explosif » du rapport du cabinet BRILER, qui dresse une situation plutôt inquiétante de l'agence de Madiana, fut très longuement débattu. En effet, les termes employés dans

ce rapport imposent d'analyser avec beaucoup de sérieux et d'attention la situation des collègues. Quand on parle de « *Maafia – Fracture abyssale entre l'équipe de Direction et les agents* », c'est carrément pointer du doigt la Direction et les membres de l'ELD de l'agence.

La CDMT EMPLOI a mesuré la gravité des propos et s'interroge sur le nombre d'agents qui se sont exprimés dans ce rapport.

Dans sa déclaration jointe à ce document, et pendant les débats, la CDMT EMPLOI comme à son habitude, s'est positionnée clairement en faisant des propositions pour sortir de ce marasme. Il faut des actions fortes et conséquentes :

- La formation des managers.
- Une assistance technique permanente disponible pour tous les managers.
- Un renforcement des équipes de direction à hauteur de 5 REP serait judicieux pour mieux encadrer et répartir le travail.
- La mise en œuvre des mesures toujours pas « mobilisées » du PLAN DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ déjà voté par le CHSCT dont la CDMT EMPLOI était à l'origine.
- Travailler sur la Qualité de Vie au Travail à partir de **l'implication du personnel avec des moyens concrets mobilisables.**
- L'alerte sur l'absence régulière des membres de droit (Le médecin du travail, l'inspecteur du travail, le représentant de la CGSS Martinique) dans le CHSCT. Quelle est la position de ces experts sur le dossier « Madiana » pour éclairer le CHSCT ?

La Direction a annoncé ce qu'elle comptait mettre en œuvre :

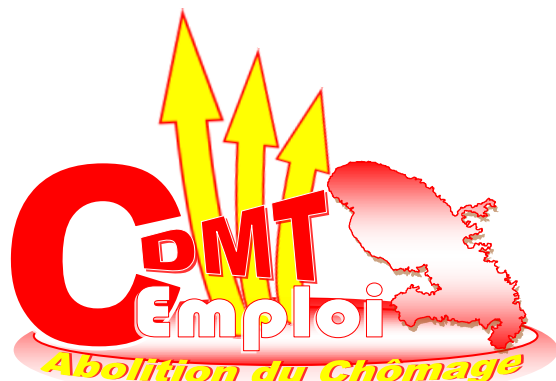
- L'arrêt de la convention avec le Cabinet Briler remplacé par un autre cabinet
- La poursuite du travail avec le nouveau cabinet
- L'application des préconisations du rapport Briler
- La présence du Directeur Régional en début Septembre en réunion de service avec les agents de Madiana. A cet effet, il apportera un complément de préconisations en fonction de l'expression des agents de Madiana.
- L'information officielle du CHSCT après la rencontre avec les agents du Pôle Emploi de Madiana.

Dossier à suivre....

Information importante donnée en séance par la Direction..

Le CHSCT a enregistré l'arrivée des 2 nouveaux Médecins du travail : les Drs LOUTOBY Monique et Michaël TAUPIN.





DÉCLARATION DES REPRÉSENTANTS CDMT EMPLOI EN CHSCT EXCEPTIONNEL DU 12 AOÛT 2016

La CDMT EMPLOI n'a jamais cessé de rappeler que les enjeux étaient déterminants par rapport au devenir de l'établissement. Le couperet de 2017 avec l'élection présidentielle ne manquera pas de nous révéler les intentions du futur chef d'Etat vis-à-vis de l'existence de notre établissement.

Pôle Emploi bouc émissaire ou pas, a ce devoir professionnel d'être performant et assurer sa mission avec efficacité car son rôle d'intermédiation, de locomotive est fondamental. Les DE ont

vraiment besoin d'être conseillés, orientés, accompagnés pour bâtir et concrétiser leurs projets. Les entreprises, quelque soit leur taille, ont besoin aussi de notre technicité pour former, recruter. Les partenaires techniques et politiques ont besoin de s'appuyer sur notre expertise pour évoluer...etc.

Effectivement un gros effort de modernisation a été réalisé pour faire de Pôle Emploi, l'un des premiers établissements publics à la pointe des nouvelles technologies liées à l'internet, au service digital et numérique afin de proposer une offre de service à distance.

Aussi, faut-il souligner le relogement de toutes les agences et les travaux de restauration réalisés à Pôle Emploi Kerlys. L'espace de travail, à quelques détails près, est opérationnel. Pour cette année 2016, les moyens d'interventions tels que les offres de formation issues du plan 500 000, les prestations, le volume de contrats aidés...etc sont plus intéressants.

En ayant fait ce constat, il est important pour l'établissement de ne pas occulter les conditions d'exercice de la ressource humaine qui exécute, et réalise tout ce travail. La pression est

là. Le gouvernement ne cesse de mettre la pression via le relais des autorités d'Etat déconcentrées pour que notamment la courbe du chômage soit inversée, le chômage des jeunes, des femmes, des + de 50 ans, de longue durée...soit traité en même temps.

C'est peut être normal que ces ambitions d'Etat s'affichent et nous voyons mal la Direction du Pôle Emploi contredire ces orientations expresses. Néanmoins la vraie réalité est de pouvoir de se donner les moyens d'assumer ces directives.

La CDMT EMPLOI l'a affirmé dans sa plateforme revendicative avec plus de 70 mesures. L'un des chantiers était de prendre en compte la situation des managers opérationnels. Des actions ont été mises en œuvre mais il faut avoir le courage de reconnaître qu'il faut continuer à structurer cette ressource humaine opérationnelle et intermédiaire.

Ci-après quelques extraits de notre plateforme :

❖ **Les tensions entre managers et agents**

- *Les agents sont victimes de l'insuffisance de compétences de bon nombre de managers opérationnels.*

Ces managers ont bénéficié d'une promotion et n'ont jamais été réellement formés.

- *La communication dite "Communication relationnelle" dans le management est un acte professionnel essentiel pour le manager. Ce manquement se ressent beaucoup et crée des dégâts entre agents et managers.*
- *Les managers opérationnels sont en compétition entre eux. Chacun a le souci de vouloir mieux faire que l'autre mais à n'importe quel prix. Attitudes et postures qui n'ont pas leur place dans la compétence "Management".*
- *Les managers ont énormément de difficultés à gérer les situations d'urgence, les "tensions" et "conflits", et maîtriser les techniques de planification à travers ces situations tendues. De ce fait, les plannings changent tous les jours et déstabilisent bon nombre d'agents.*
- *Les difficultés de ces managers mettent aussi les agents en difficulté, accentuent les fragilités et complexifient l'atteinte des objectifs, la performance.*

❖ **La pression hiérarchique**

- *Le dialogue de performance impose l'atteinte d'objectifs depuis le niveau de la Direction Régionale jusqu'aux agents.*
- *Par rapport aux différents objectifs « descendants », Les N+1 et N+2, étant les plus proches des agents, exercent une vraie pression sur les agents, ce qui prend parfois la forme de relances permanentes, tellement régulières qu'elles s'apparenteraient à du harcèlement.*
- **Les agents en ont marre de travailler dans ces conditions. La stratégie « presse citron » crée de vrais dommages auprès de certains et les fragilise.**

❖ **La pression extérieure**

- *Du plus haut sommet de l'Etat, les agents subissent de plein fouet les atermoiements et les communications du gouvernement.*
- *Dans chaque territoire, les dysfonctionnements des différentes sociétés font que les agents se trouvent en*

première ligne car le chômage reste la préoccupation première des citoyens, et sont très souvent "en face à face" avec la détresse de beaucoup de DE, qui sont en grande partie chômeurs de longue durée, en difficultés sociales, en situation d'exclusion prononcée...etc. Il faut pouvoir supporter tout ce poids... »

- *Les agents ne sont pas reconnus, sont décriés, sont exposés et subissent de plein fouet tous les acharnements ponctués d'agressivité, de violence...etc.*
- *Cette pression extérieure venant des usagers, de l'opinion publique, des citoyens...semble vouloir rendre les agents responsables de la situation dégradée du chômage. Ces derniers s'essouffent à porter à bout de bras une situation qui depuis longtemps est devenue structurelle. Pour illustrer, certains DE, tellement éloignés de l'emploi, sont dans une situation de non-retour aggravé.*

Sans entrer dans toutes les propositions, la CDMT EMPLOI revient à celle qui consistait à minima à mettre en place l'action majeure suivante :

- La mise en place d'un Plan de formation soit opérationnel urgemment pour les managers sur les actes incontournables de management, de communication, les techniques de planification, de conduite de projets...etc.

A propos de cette difficulté rencontrée, toutes les agences ont besoin d'avoir des managers bien formés et à l'aise pour exercer leur travail. Si cette mesure n'est pas prise très rapidement, le Pôle Emploi sera sans arrêt en difficulté sur cette question.

Les agences dont principalement, les managers ont besoin aussi d'un accompagnement hiérarchique qui offre une meilleure visibilité et lisibilité dans les actions à mettre en œuvre. Il peut y avoir de l'urgence mais elle ne doit pas être systématisée. **Si le Pôle Emploi vit toujours dans l'urgence, il y a un vrai problème qui va toujours concerner le management et son pilotage.**

La CDMT EMPLOI va jusqu'à comprendre le "Vouloir bien faire" et "ne pas savoir bien faire" malgré toute la bonne volonté.

Aujourd'hui, dans le privé comme dans le public, les fonctions liées au management sont essentielles à la bonne performance.

A ce propos, il faut rompre avec la discrimination, dans notre établissement, il est anormal qu'un agent de droit public doive subir autant d'épreuves pour devenir "manager".

Une ultime proposition de la CDMT Emploi:

- L'organisation d'une visite ou d'une enquête du CHSCT sur chaque site avec rencontre des managers.

Les représentants du personnel CDMT EMPLOI en CHSCT attendent des réponses fermes de notre direction.



SYNDICAT CDMT EMPLOI MARTINIQUE

Carrefour Mangot Vulcin - Place D'armes - 97232 – Le LAMENTIN- Martinique

Tel : 0596570577 - Mail : syndicat.cdm-tmartinique@pole-emploi.fr –

<https://cdmtemploimartinique.com>