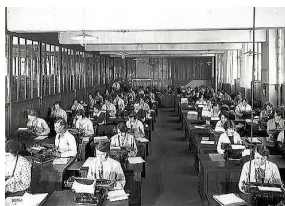


# L'ECHO DES DP DE MARS

## LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHO SOCIAUX

Le rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé, nous dit :

« Les facteurs....peuvent être regroupés autour de 6 axes. Ils sont relatifs à l'intensité du travail et au temps de travail, aux exigences émotionnelles, à une autonomie insuffisante, à la mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, aux conflits de valeurs et à l'insécurité de la situation de travail. »



### Intensité du travail

La communication de l'établissement nous a vendu la généralisation du SMT et de l'EID comme un moyen de mieux suivre les demandeurs d'emploi. Dans sa réponse, la Direction affiche clairement qu'il s'agit d'optimiser le temps opérationnel. Vous vous en doutiez ???



### Exigences émotionnelles

Un agent agressé par un demandeur d'emploi, demandant l'appui de son hiérarchique, s'est vu obligé de recevoir à nouveau la personne pour lui chercher des offres et lui remettre des mises en relation. Bouleversé par cette situation inacceptable, l'agent a été arrêté plusieurs jours.



### Autonomie

On aurait pu compter sur le vendredi après midi pour travailler en autonomie, mais les directeurs de site en profitent pour contraindre les agents à effectuer des tâches bien précises : gestion des DE en accompagnement sans suivi délégué, Intermed... L'établissement interpellé à ce sujet répond qu'il est normal que toute plage horaire soit cadrée en vertu d'impératifs de production !!

Elle est où, alors, l'autonomie ?



## Mauvaise qualité des rapports sociaux

Tous les mois, les questions DP font la preuve de cette mauvaise qualité.  
Pour exemple, sur le mois de mars :

- Comment obtenir une réponse du service RH ? demander à son n+1 qu'il envoie un mail sur fildirect au service RH, quel que soit le motif de la question, même très personnel. Quant au délai de la réponse...
- Enquête interne des services dans les agences ! Entre la parole des « suspects » et la parole de la Directrice du site (Argenteuil), devinez qui est cru par la DR !!!
- Prime pour les agents en ZUS : les agents et les OS doivent « bagarrer » pour faire respecter leurs droits. Ils ont obtenu une rétroactivité au 01.01.10. Or cette prime peut faire l'objet d'un rattrapage sur 5 ans. La lutte continue !!!
- Mouvement parisien (pour l'instant) : des agents demandant à bouger restent, des agents souhaitant rester bougent !  
La direction nous dit répondre au mieux à la demande des agents.

**Non exhaustif...**



## Conflit de valeurs

Les conflits de valeur sont tellement fréquents au sein de Pôle Emploi que les agents ne pensent même plus à les exprimer dans le cadre des questions DP.

Cependant, en allant à la rencontre des collègues sur site, vous dites :

- ne pas souhaiter faire des MER pour faire des MER (intermed)
- ne pas radier des demandeurs d'emploi suite à un entretien téléphonique qui n'a pu avoir lieu
- être à l'écoute du projet de la personne reçue en entretien.

**Non exhaustif...**



## Insécurité

Au traumatisme des menaces de mort, l'établissement ajoute celui de la mise en cause de la parole des agents en s'appuyant sur les données d'un outil informatique en dysfonctionnement depuis plusieurs semaines. Cette agression verbale n'ayant pas été notée sur l'outil PNS (en remplacement du registre de sécurité), elle n'a pas eu lieu !!

A la relecture, cet Echos des DP est très déprimant, dur dur la réalité...



Nous serons plus drôles pour les questions d'Avril...