

# Déclaration CSE 24.02.2022

## Point d'étape CRI : « Tous les CRIs, les SOS ! » Mais la direction reste sourde !

Lors du CSE, des 27 et 28/05/2021, nous avons porté auprès des membres de la délégation du CSE Pôle Emploi Hauts-de-France la nécessité d'une résolution afin d'alerter factuellement en prévision du déploiement et de la généralisation du CRI.

La résolution portait sur 3 points :

- 1<sup>er</sup> point : **être en alerte sur la taille des portefeuilles CRI en tenant compte de l'effectif du personnel indemnisation et de la DEFM indemnisée.**

Nous avons déjà porté des alertes sur des sites dont la taille des portefeuilles serait supérieure à la moyenne calculée au niveau régional. Nous avons déjà alerté sur les sites dont l'effectif GDD était égal ou inférieur à 4.

- 2<sup>ème</sup> point : **être en alerte sur la charge de travail des agents GDD, sur l'utilisation des heures supplémentaires et sur les impacts de cette charge de travail supplémentaire.**
- 3<sup>ème</sup> point : **être en alerte sur l'impact des mails.net (CVM) portant sur l'indemnisation et le transfert de cette charge sur le personnel GDD.**

Malheureusement, cette résolution n'avait pas été votée majoritairement. **Alors que les alertes portées avant le déploiement se concrétisent aujourd'hui sur le terrain :**

- **Des portefeuilles qui explosent sur de nombreux sites,**
- **Des messages entrants qui explosent,**
- **Un effectif insuffisant pour résorber la charge de travail supplémentaire,**
- **Une pression qui s'accroît au quotidien.**

La Direction ne peut que constater la charge de travail supplémentaire. La Direction Régionale a même mis en place une mutualisation pour le 39 49 indemnisation pour compenser les difficultés de certains sites. Celle-ci s'est traduite par des agents de sites non planifiés sur le 39 49, pourtant l'activité n'a pas été prise en charge par d'autres sites : il s'agissait juste d'un message de rappel ou MEVO, l'activité a juste donc été différée.

**Les impacts de ce projet sont clairs pour les agents indemnisation : dégradation des conditions de travail, impacts sur la charge mentale et la santé des salariés. Le déploiement du CRI s'est bien accompagné d'un nouveau risque identifié pour les agents GDD.**

Lors de la grève du 1<sup>er</sup> février, le personnel indemnisation s'est fortement mis en grève afin de dénoncer la dégradation des conditions de travail, le défaut d'effectif suffisant et la perte de sens quant aux missions rendues aux usagers, au-delà des revendications salariales. Vous devez aussi entendre que l'application de la réforme assurance chômage imposée par décret a accentué la charge de travail mais aussi la dégradation du service rendu aux usagers.

La seule réponse de la Direction Générale a été d'élargir le palier 3 pour le CRI jusqu'au 31/12/2022 et de mobiliser 554 ETP supplémentaires en CDD de 18 mois (données au niveau national), **49,5 ETP en**

**région Hauts-de-France en priorité sur les activités GDD (36 CDD prévus en Hauts-de-France). La réponse est plus qu'insuffisante, voire provocante ou méprisante. La suspension du CRI devient désormais évidente si ce déploiement ne s'accompagne pas d'un recrutement massif d'agents indemnisation en CDI.**

Nous aurions pensé, lors de ce point, disposer d'une présentation loyale de la part de la direction, en terme d'effectifs (l'absentéisme aurait du nous être présenté), en terme de charge de travail supplémentaire (nombre de CVM par exemple), avec une présentation détaillée par site. **Nous pouvons malheureusement constater que vous limiter cette présentation du point d'étape du déploiement du CRI à l'information sur le déploiement des paliers des sites (41% des sites au palier 1, 51% au palier 2, 4% au palier 3) et les dates prévisionnelles du palier 3. Il faut avancer, avancer !**

- ✓ **Rien sur l'impact de la nouvelle convention assurance chômage et la charge de travail supplémentaire qu'elle induit**, avec le déploiement concomitant du CRI : des demandes de pièces à n'en plus finir, avec un calcul qui, même pour des collègues expérimentés, est nébuleux avec évidemment des taux plus faibles... Les recours au médiateur se multiplient. Les collègues découvrent sur budi, sur l'intra de nouveaux textes réglementaires, des changements dans les procédures.
- ✓ **Rien sur la taille des portefeuilles CRI**, avec une présentation par site.
- ✓ **Rien sur le nombre de CVM à traiter et la pression subie au quotidien par les conseillers GDD**, notamment qu'il s'agit principalement de réclamations nécessitant des traitements supplémentaires, induisant évidemment des contacts téléphoniques et des visites sur sites. Pour certains représentants de la direction, la priorité n'est pas au traitement des messages (il n'y pas encore d'indicateur), certains sont même clôturés par l'ELD sans contact avec l'utilisateur, car estimés sans fondement et inutile.
- ✓ **Rien sur l'impact sur le planning**, avec le 3949 indemnisation planifiée au quotidien et la nécessité de traiter les dossiers entre deux.
- ✓ **Rien sur l'évolution des arrêts maladie des conseillers GDD depuis le déploiement du CRI** et le transfert de la charge du travail sur un effectif présent réduit.
- ✓ **Rien sur un management basé uniquement sur les indicateurs**. Ce sont les managers qui demandent aux agents de traiter telle ou telle activité en priorité, non pas pour le service à rendre aux privés d'emploi, mais pour être à jour dans les indicateurs. Le management devient infantilisant, annihile toute autonomie nécessaire, voire rend responsable et culpabilise les agents.
- ✓ **Rien sur le transfert d'activités indemnisation vers les conseillers emploi** (comme le traitement des DPAE par exemple) pour tenir compte de la surcharge de travail des conseillers GDD.

**Vous n'entendez pas ... la souffrance de votre personnel ! Votre présentation minimale est un nouvel affront pour le personnel GDD et démontre une nouvelle fois que vous ne souhaitez pas infléchir le déploiement de votre projet, quoiqu'il en coûte pour votre personnel !**

**Le personnel indemnisation, comme tout le personnel, vous a montré, par la grève du 01/02, qu'il était indispensable de détendre le calendrier de déploiement des projets, voire de suspendre certains projets et qu'un renfort d'effectifs en CDI était indispensable pour assurer nos missions de service public. Mais vous restez sourds !**