



Retour « à la normale » : les agents d'abord !

Il faut d'abord « réparer » les individus et les collectifs, avant de se plier à tout prix aux injonctions du gouvernement.

Lors de la CSSCT du 22 juin 2020, le SNU Pôle Emploi FSU Pays de la Loire a alerté la Direction Régionale sur l'émergence de **risques physiques et psychosociaux**, en lien direct avec cette période de confinement et aujourd'hui de dé-confinement.

Ce ne sont pas des inventions puisque l'INRS et plusieurs études médicales pointent les effets à court, mais aussi à moyen terme, de la pandémie et du confinement sur les salariés. (*sources : [INRS](#), [Ouest France](#)*)

Du jour au lendemain, la quasi-totalité des salariés s'est retrouvée confinée dans un contexte présenté par Monsieur Macron comme étant « de guerre ». Malgré ce climat pouvant être ressenti comme angoissant par chacun, dans un contexte marqué par beaucoup d'incertitudes et d'inquiétudes les agents de Pôle Emploi se sont adaptés très rapidement et ont continué leur activité en télétravail, sous diverses modalités et majoritairement à temps plein.

La plupart d'entre eux n'étaient pas préparés à cette modalité de travail.

Concrètement, le télétravail, cela a été :

- Se retrouver isolé derrière un écran, toute la journée sans contact direct avec ses collègues ou d'autres personnes
- Improviser un bureau dans le salon, la chambre et partager avec conjoint et enfants un espace habituel de vie devenu espace de travail
- Etre assis toute la journée sur une chaise plus ou moins adaptée, un tabouret, le canapé
- S'approprier un ordinateur portable, ses nouveaux modes de fonctionnement, et s'adapter à sa nouvelle ergonomie matérielle et logicielle
- Travailler tout en s'occupant de ses enfants, aider à leurs devoirs
- Continuer à donner un service de qualité aux demandeurs d'emploi et aux entreprises avec les moyens du bord
- Appeler de chez soi les demandeurs d'emploi/les entreprises ou répondre de chez soi car les liaisons par APPLITEL n'étaient pas optimales
- Recevoir, dans son espace de vie familial, les incivilités mais aussi la détresse de personnes en difficulté sans pouvoir faire, physiquement et psychiquement de coupure entre personnel et professionnel
- Donner son ordinateur à un collègue dont la mission a été arbitrée prioritaire et se retrouver ainsi dans l'impossibilité de réaliser son activité, considérée comme secondaire
- Ne pas pouvoir travailler car il existe encore des zones blanches empêchant les connexions de qualité et se sentir inutile
- Se sentir débordé par rapport à d'autres collègues, qu'on serait trop facilement tentés de qualifier de « tranquilles chez eux » tout en culpabilisant ainsi d'abîmer le collectif
- Avoir le sentiment qu'il faut continuer à faire « comme avant » avec les mêmes pressions qu'en agence mais en étant seul
- Pour une ELD, organiser à distance le travail de son équipe, de son agence, veiller au maintien de la cohésion du collectif dans un contexte difficile, et jamais connu auparavant.

La liste n'est évidemment pas complète et chaque agent pourrait compléter cette liste selon son vécu.



Pôle emploi à travers les différents messages de son Directeur Général et en Pays de La Loire, de son directeur Régional, a remercié ses agents de leur adaptabilité et de leur engagement par ce temps de crise sanitaire.

Pour autant, **le SNU Pôle Emploi Pays de la Loire demande à ce que la Direction s’empare véritablement de la question de la santé physique et psychique des agents dans cette phase de retour en agence**, tant d’un point de vue individuel que collectif. Les situations à risque sont en effet déjà présentes.

Le SNU constate à travers ses visites de site et ses contacts avec les agents :

- **une colère sourde** qui monte face à des situations apparaissant comme ubuesques (décalage entre ce qui se vit à l’intérieur des agences et à l’extérieur dans la vie de tous les jours), impactant directement la qualité de vie (ou ce qui en reste) au travail
- **une fatigue physique et psychique** après 2 mois de confinement mais aussi liée aux conditions de travail actuelles en agence, rassurantes dans un 1er temps et exigeant une vigilance accrue pour les agents en terme de respect du protocole sanitaire
- **des interrogations de beaucoup d’agents** ne voyant plus l’intérêt de revenir sur site, l’essentiel des missions pouvant à leurs yeux être assurées par le télétravail
- **de la fatigue physique et psychique des managers** également à prendre en compte de façon spécifique du fait de leur activité managériale. Ils sont à bout de souffle à force de courir dans tous les sens pour maintenir leur équipe, leur agence, les consignes, les missions à flot.

Dans cette phase de retour « à la normale », vous, Direction Régionale, devez tenir compte de toutes ces situations au-delà des mots de remerciement évidemment nécessaires. Il vous faut enquêter de manière approfondie sur le terrain, ce qui n’a pas encore été fait, et réparer avec bienveillance les situations dégradées par cette période.

A l’heure où le Plan de Reprise d’Activité 3 est en phase de finalisation, pour le SNU Pôle Emploi FSU Pays de La Loire, cette **prise en compte réelle de la protection physique et psychologique des agents, des conditions de travail individuelles et collectives doit être la première des priorités**, avant de répondre à tout prix aux injonctions gouvernementales.

Déclaration préalable du SNU Pôle Emploi Pays de la Loire au CSE du 25/06/2020

Retour « à la normale » : les agents d’abord !

Pour le SNU, il faut d’abord « réparer » les individus et les collectifs, avant de se précipiter pour répondre à tout prix aux injonctions du gouvernement !