

1er  
trimestre  
2024

# Représentant-e-s de proximité

## les réponses aux réclamations



### Territoire Terre et Iroise

Le calendrier des réunions trimestrielles entre la Direction Territoriale et les Représentant-e-s de Proximité a été fixé lors de la 1ère réunion de la mandature 2023/2027. Elles auront lieu :

Jeudi 13 juin

Mardi 17 septembre

Jeudi 12 décembre

**Dans le cadre d'un véritable dialogue social, la CGT demande que ce calendrier soit respecté et que toute modification éventuelle fasse l'objet d'une concertation avec l'ensemble des Représentant-e-s de Proximité des Territoires du département.**

#### 1/ Brest Iroise :

Comment prévoyez-vous d'améliorer la signalisation à l'entrée de l'agence (au sol ? affichage identifié, clair et visible sur le bureau d'accueil AZLA ? autre disposition ?) afin d'éviter la confusion entre les bornes d'accueil et le bureau d'accueil AZLA ? (Cela permettrait d'éviter les réorientations constantes de DE vers l'un ou l'autre par l'équipe en accueil)

La direction indique qu'une réflexion va être menée pour rendre plus visible le bureau d'accueil. Par ailleurs, tous les panneaux inutiles vont être retirés notamment l'ancien panneau de signalisation au-dessus du bureau d'appui AZLA.

**Michaël LOAEC vérifiera les modifications lors de sa prochaine inspection sur le site de Brest Iroise.**

#### 2/ Brest Iroise :

Où en sont les échanges entre les services concernés (DAFT, le bailleur, les assurances, la DR, les sociétés d'intervention...) concernant les dégâts des eaux ? Un délai sur la remise en conformité a-t-il été annoncé aux agent-e-s ? (WC du rez-de-chaussée condamnées, infiltrations qui ont abîmées les faux-plafonds et dalles de moquettes au sol (risque de chute), etc...) et quelles solutions sont envisagées (notamment concernant l'étage de l'équipe MRS) ?

La direction régionale, le bailleur et son assureur sont venus le 15 février faire le constat des problématiques rencontrées par l'agence. Certains devis sont déjà validés, notamment en ce qui concerne la réfection de l'escalier côté MRS. A ce jour la direction ne dispose pas encore de date d'intervention.

**La CGT regrette la lenteur des procédures pour garantir de bonnes conditions de travail aux agent-e-s.**



Brest Iroise  
Brest Europe  
Brest Marine  
Carhaix  
CRE et DT 29  
Landerneau  
Morlaix

Votre RP  
CGT  
Michaël  
LOAEC



### 3/ Brest Iroise :

Les services civiques demandent s'il est possible de valider leurs idées de fiches (A4) plastifiées ou d'affiches à proximité des bornes informatiques, reprenant quelques conseils donnés aux utilisateur-trice-s les moins à l'aise avec l'informatique ? (« comment se connecter à ma boîte mail depuis un poste en agence France Travail ? », « comment taper @ ? », etc... -> Il-elle-s ont des demandes récurrentes. En cas de flux important (actualisation par exemple) ces fiches (ou affichage) permettraient de répondre à des besoins basiques et facilement compréhensibles pour les DE, sans être chronophages pour les services civiques, qu'en pensez-vous ?

La direction répond : « Le DAPE a proposé à la personne en mission de service civique de se rapprocher, soit de son REP, du Manac, voire du PAG si toutefois elle avait besoin d'aide. En ce qui concerne l'amélioration du service rendu, les services civiques ont toutes les marges de manœuvre nécessaires pour émettre des besoins et/ou propositions. »

**La CGT s'étonne qu'une telle réclamation parvienne au niveau DT alors qu'il suffit simplement que l'ELD valide les fiches !!!**

**La CGT rappelle que les Volontaires Services Civiques ne sont pas en charge de « l'amélioration du service rendu » puisqu'il-elles ne sont pas salarié-e-s de France travail et encore moins avec des fonctions de manager !**

### 4/ Brest Iroise :

L'équipe GDD s'est exprimée concernant une montée en charge individuelle et collective conséquente (indiquant un risque d'épuisement) ainsi que sur la peur de revenir de congés courts, de temps partiels ou occasionnellement d'arrêt maladie et de découvrir des « attentes » et CVM en nombre qui les attendent à leur retour (cf verbatim des agent-e-s lors de l'inspection) : une autre organisation sur la répartition de la charge, notamment en cas d'absence, peut-elle être envisagée ? (Par exemple : les attentes et CVM des absent-e-s attribués au REA, qui ensuite répartie la charge et transmet les CVM prioritaires à l'agent-e GDD en GPI le lendemain matin ?) Pourrions-nous convenir d'une attention particulière à la stabilité de l'effectif de l'équipe GDD qui est en cours (2 titulaires en cours d'intégration et de formation GDD) afin de préserver les agent-e-s en « surproduction » actuellement ?

La direction reconnaît que l'effectif de l'équipe GDD est dégradé, à la suite de plusieurs arrêts de longue durée. Elle indique que plusieurs actions ont été mises en place : formation de 2 nouveaux CRI, formation à la liquidation d'un-e agent-e CDD, arrivée au 1er avril d'un contrat de professionnalisation, prise en charge de certaines attentes par la RM, possibilité d'effectuer des heures supplémentaires par l'ensemble des agent-e-s de l'équipe, pilotage renforcé (répartition des activités en fonction des échéances et de la charge par agent-e) par la REA de l'équipe, appui de la mutualisation de la ligne téléphonique par la DPSR, et de la mutualisation des activités au niveau départemental.

**Pourquoi la direction a-t-elle attendu aussi longtemps avant de réagir ? Quelle évaluation des impacts d'une telle situation sur la santé des agent-e-s a-t-elle été réalisée ? La CGT alerte une nouvelle fois la direction sur la situation de l'équipe GDD de Brest Iroise : les formations envisagées (CRI, CDD et contrat de pro) ne permettront pas aux agent-e-s d'être opérationnel-le-s rapidement, la possibilité de réaliser des heures supplémentaires n'est pas une réponse adaptée pour soulager des agent-e-s qui sont déjà en souffrance du fait d'une charge de travail excessive et enfin, le pilotage renforcé c'est-à-dire orienté pour satisfaire les indicateurs et les situations d'urgence, risque d'aggraver les situations de mal-être et de stress au travail.**



## 5/ Brest Iroise :

Les conseiller-ère-s CDDE en modalité Guidé (quel que soit leur ETP) ont-ils-elles connu une baisse de la taille de leur portefeuille depuis mon passage ? L'agent-e recruté-e sur cette modalité est-il-elle arrivé-e et si oui, la situation a-t-elle commencé à s'améliorer ?

La direction confirme que 2 conseillères ont intégré l'agence (01/01/24 et 01/02/24). L'une d'elles a en charge un PTF en modalité GUI ce qui devrait contribuer à la baisse de la taille des portefeuilles.

La direction ajoute que les conseiller-ère-s doivent mobiliser l'intégralité de l'ODS en orientant les publics vers les portefeuilles spécifiques de l'agence.

La direction termine son propos en annonçant le recrutement d'un CCDE à compter de juin 2024.

**Pour la CGT, le compte n'y est pas ! La taille des portefeuilles explose dans toutes les modalités d'accompagnement y compris les portefeuilles CRI !**

**Les solutions proposées par la direction ne sont pas à la hauteur des enjeux du service public de l'emploi et ne répondent pas à la charge de travail des agent-e-s : la mobilisation de l'ODS n'a d'autre objectif que de privatiser nos services vers les opérateurs privés de placement et le recrutement au compte-goutte d'agent-e-s en CDD n'est pas une solution pérenne au problème de sous-effectif.**

**La CGT revendique le maintien de nos métiers et de nos missions au sein d'un véritable service public de l'emploi.**

**La CGT revendique l'embauche massive d'agent-e-s en CDI pour rendre un service de qualité aux usager-ère-s dans de bonnes conditions de travail.**



**LA CGT  
100 %  
À VOS CÔTÉS !**

## 6/Brest Iroise :

L'équipe du Service Entreprises indique ne pas faire de demande de remboursement de frais lorsqu'il-elle-s utilisent leur véhicule personnel pour des Relations Entreprises pensant qu'elles ne seraient pas validées (distances, horaires,...) : Comment envisagez-vous de clarifier le circuit de remboursement des frais à l'équipe SE ? Une flexibilité est-elle envisagée dans le cadre du plan de prospection TPE/PME imposé ?

La direction rappelle la Politique de déplacement de France Travail Bretagne, et des modalités de remboursements des frais : les agent-e-s doivent en premier lieu, faire une demande d'utilisation de la voiture de service. Si cette demande leur est refusée, le mail de refus doit systématiquement être joint à la demande de remboursement.

**Les démarches de réservation du véhicule de service et de remboursement de frais de déplacement sont tellement compliquées à réaliser que de plus en plus d'agent-e-s renoncent à leurs droits. Il-elle-s utilisent leur véhicule personnel pour se déplacer et ne demandent pas de remboursement.**

**Par ailleurs, il arrive de plus en plus fréquemment que les véhicules de service ne soient pas disponibles parce qu'ils sont réservés à la semaine ou pour de longues missions.**

**La CGT rappelle à la direction son obligation de mettre à disposition des agent-e-s les moyens matériels nécessaires à la réalisation de leurs activités.**

## 7/ Brest Iroise :

Les conseillères du PAG demandent un accompagnement du fait de l'abandon de la Gestion de la Liste: un parcours de formation et de montée en compétences sur d'autres activités est-il prévu ?

La direction répond que les conseillères PAG sont en charge de plusieurs dossiers transverses (Formation, Fraude, Tutorat, Aide à la mobilité...) et qu'une réflexion est en cours sur le suivi de certains indus (DAR), voire la participation au contrôle interne placement.

**La CGT alerte sur les risques potentiels engendrés par la délocalisation de cette activité : augmentation des incivilités voire des agressions verbales et/ou physiques, tensions entre les CDDE et les conseiller-ère-s des plateformes, accroissement de la mise à distance des usager-ère-s, précarisation des privé-e-s d'emploi, etc.**

**Pour la CGT, il s'agit en réalité de répondre aux injonctions gouvernementales de multiplier par trois d'ici 2027 les contrôles de recherche d'emploi et aux objectifs de la feuille de route prévoyant d'augmenter de 20% les contrôles dès 2024.**

**La CGT refuse que nos missions d'accompagnement (emploi/indemnisation/orientation) se transforment en une politique d'incitation-sanction-culpabilisation.**

**C'est pourquoi elle a voté CONTRE le projet de CRE rénové au CSE du mois d'avril 2024.**

## 8/ Carhaix :

Le nomadisme est évoqué comme source d'irritation dans cette petite agence : comment prévoyez-vous de répondre à cette demande des agent-e-s ?

La direction rappelle que les conseiller-ère-s GLO, AIJ et CEJ bénéficient d'un bureau dédié, ainsi que la psychologue du travail et les agent-e-s avec une préconisation médicale. Elle ajoute que les REA attribuent dans la mesure du possible les bureaux à la journée.

**Le nomadisme a de nombreux effets sur la santé physique et mentale des agent-e-s : TMS (troubles musculo-squelettiques, trouble de l'attention, perte de concentration, fatigue, etc.).**

**La CGT rappelle à la direction ses obligations en matière de santé au travail.**

**La CGT revendique un bureau dédié pour chaque agent-e a minima à la semaine (hors activités AIC / AZLA).**



**LA CGT VOUS  
CONSEILLE ET  
VOUS  
ACCOMPAGNE**

## 9/ Carhaix :

L'équipe GDD exprime un mal-être lié à la charge de travail, lui-même lié à la taille de l'équipe qui est « amputée » de conseiller-ère-s, compté-e-s dans l'effectif, mais qui, au final, sont absent-e-s. La période de congés accentue les difficultés existantes notamment en termes de charge restante (800 attentes en moyenne par conseiller-ère et 30 CVM/jour) : quelles mesures la direction va-t-elle prendre pour y remédier ?

La direction avance la réalisation de certaines actions depuis plusieurs mois : mutualisation 3949, CDD GDD, fin de formation et fin de tutorat. Elle ajoute que l'arrivée d'un agent PAG à temps plein va permettre progressivement d'apporter un appui sur certaines attentes/ activités (actu, ACS, inscriptions...) et que « l'ELD a travaillé le renforcement du pilotage par une appropriation P2A avec appui de la DR ». La direction affirme que « l'intégration de l'outil dans la pratique des conseillers doit permettre de faciliter la priorisation des traitements ». Elle termine en indiquant que les temps de réunion sont ajustés en fonction du niveau des attentes.

La CGT alerte la direction sur la situation de l'équipe GDD de Carhaix: les actions mises en place depuis plusieurs n'ont pas permis de baisser la charge de travail des agent-e-s. L'embauche répétée de CDD et la mutualisation ne sont pas des solutions pérennes, et le renforcement du pilotage (c'est-à-dire orienté pour satisfaire les indicateurs et les situations d'urgence), risque d'aggraver les situations de mal-être et de stress au travail.

Pour la CGT, une nouvelle fois, la réponse de la direction reporte la responsabilité de la charge de travail sur les l'agent-e-s et suggère une mauvaise organisation de leurs activités.

La CGT continue à revendiquer l'embauche d'agent-e-s en CDI pour rendre un service de qualité aux usager-ère-s dans de bonnes conditions de travail.

## 10/ Landerneau :

L'agence est dans une situation difficile en termes d'effectifs : 7 agent-e-s sur un effectif de 31 sont en arrêt de travail d'au moins 1 mois. Cela impacte l'organisation, les conditions et les relations de travail. L'état de fatigue et le risque d'épuisement ont été évoqués par l'ensemble du collectif, ELD comprise. L'embauche d'agent-e-s en CDD n'est qu'une « solution à court terme » selon la majorité des témoignages recueillis : « même si un renfort peut être apprécié par période, les agent-e-s doivent non seulement gérer une activité accrue, mais en même temps accueillir et tutorer du personnel de passage ».

Comment allez-vous répondre à la demande de moyens humains supplémentaires ? Quelles seraient les possibilités d'apporter un appui psychologique (en interne ou en externe) pour accompagner cette agence en grande difficulté ?

La direction connaît et suit l'agence de Landerneau. Le DT s'est rendu sur place et a échangé avec des agent-e-s et l'ELD le 31 janvier. La DTD est en contact régulier avec l'ELD et la DAPE. La direction partage « le constat d'un absentéisme plus important en ce début d'année » et indique que des solutions ont été travaillées par l'ELD avec les conseiller-ère-s.

Elle ajoute le renfort d'un CDD au 1er mars pour 5 mois, l'ouverture d'un poste CDE pourvu lors de la BDE de mars 2024. Par ailleurs, elle compte sur des retours d'arrêt maladie.

Concernant la demande d'appui psychologique (individuel ou collectif via ACCA), la direction indique qu'il faut définir le besoin et l'objet de cette proposition aux agent-e-s.

**Le niveau en mathématiques de la direction est inquiétant :  $7 = 2$  ! La CGT dénonce depuis de nombreuses années la politique menée par la direction en matière de remplacement et d'embauche. La CGT rappelle à la direction l'article 8.1 § 1 de la CCN : « Le contrat à durée déterminée, dit contrat de "remplacement temporaire", est conclu pour le remplacement d'un agent, par suite d'une absence temporaire ou de la suspension de son contrat de travail, quelle qu'en soit la durée, et que ce soit pour son remplacement direct ou pour assurer un remplacement "en cascade" ».**



**POUR ME  
DÉFENDRE ?  
JE CHOISIS  
LA CGT !**

## 11/ Carhaix :

L'équipe entreprise est dans l'attente d'une nouvelle organisation suite au départ d'un conseiller vers le portefeuille CDDE-MET. Quelles sont les mesures prises par la direction pour renforcer l'équipe ?

La direction connaît la situation et indique qu'elle est « surtout liée au départ au 1er février d'une conseillère CDE ». Elle ajoute que le poste a été diffusé à la BDE et pourvu par un CDD de Carhaix.

**Comment faire plus avec moins ? Vous en rêviez ? France Travail l'a fait ! Remplacer un-e agent-e en CDI par un-e agent-e en CDD ... devient LA règle à France travail Bretagne !**



**Territoire Terre et Iroise  
Brest Europe / Brest Iroise  
Brest Marine / Carhaix  
Landerneau / Morlaix  
CRE et DT 29**

**Votre RP CGT : Michaël LOAEC**  
**RP-bretagne.loaec@francetravail.fr**



**LA CGT**  
SA FORCE C'EST  
**VOUS**

**C'est le moment de se rassembler !  
Je choisis un syndicat qui propose et qui agit.  
Je me syndique à la CGT Pôle Emploi Bretagne**

