Cette réunion du CSEC était exclusivement consacrée à la consultation de l'instance sur trois projets :

- *L'évolution des surfaces cibles du cadre immobilier dans les structures de Pôle emploi*
- *L'évolution organisationnelle de mise en œuvre du RGPD*
- *La synchronisation des fichiers individuels et de la migration de la messagerie dans le cadre du programme O365*

Pour rappel, selon l'article L.2312-15 du Code du travail, le CSE (central) dans l'exercice de ses attributions consultatives, émet des avis et des vœux. L'employeur rend compte, en la motivant, de la suite donnée aux avis et vœux du comité.

Ainsi, il n'a pas vocation à voter sur un projet, mais à exprimer ce qu'il en pense.

*Dans cette démarche, les élus **FO** au CSEC n'ont donc pas pris part au vote mais ont émis des avis et des vœux, conformément à la réglementation.*

En préambule, FO a fait la déclaration suivante :

« Vendredi 10 mars 2023, l'un de nos collègues a été violemment agressé à l'agence de Point-à-Pitre par un demandeur d'emploi qui l'a frappé à coups de poing au visage. Notre collègue a été transporté à l'hôpital et est actuellement en arrêt de travail. Dans cette même agence, un vigile avait été récemment agressé.

Jeudi 9 mars 2023, à l'agence de Draguignan un demandeur d'emploi a placé une scie à métaux sous la gorge de l'un de nos jeunes collègues en zone d'accueil et a continué à brandir l'outil en sortant de l'agence en disant aux collègues « Attention ». Notre collègue victime est très choqué.

Vendredi 3 mars 2023, l'une de nos collègues d'une agence de Fort-de-France a reçu des menaces de la part d'un demandeur d'emploi, lui écrivant « *dieu merci vous n'étiez pas en agence* ».

***F**orce **O**uvrière apporte tout son soutien aux collègues, agents en service civique, agents de sécurité victimes de telles agressions et condamne fermement ces actes.

De telles situations ne doivent pas se produire. Les agents de Pôle emploi ne viennent pas au travail pour se faire agresser.

Ces évènements très récents doivent nous amener à en identifier les causes, notamment au travers du droit d'alerte pour danger grave et imminent déclenché au niveau national par les élus **FO** et SNU, afin de mettre en place des mesures de prévention aussi bien sur le volet organisationnel, qu'humain et matériel. »

Avis des élus *FO* au CSE Central sur le projet d'évolution organisationnelle de mise en œuvre du RGPD

Le projet d'évolution organisationnelle vise à adapter l'organisation des services de Pôle emploi aux demandes croissantes en lien avec la mise en œuvre du RGPD aussi bien de la part des agents que de nos usagers. Elle a pour objectif d'absorber le volume de sollicitations en hausse tout en assurant la qualité des réponses apportées.

Les évolutions organisationnelles projetées sont prévues au niveau national et au niveau des établissements, impactant les organigrammes des structures, nécessitant de fait la consultation des CSE d'établissement.

Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

https://fo-pole-emploi.fr Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

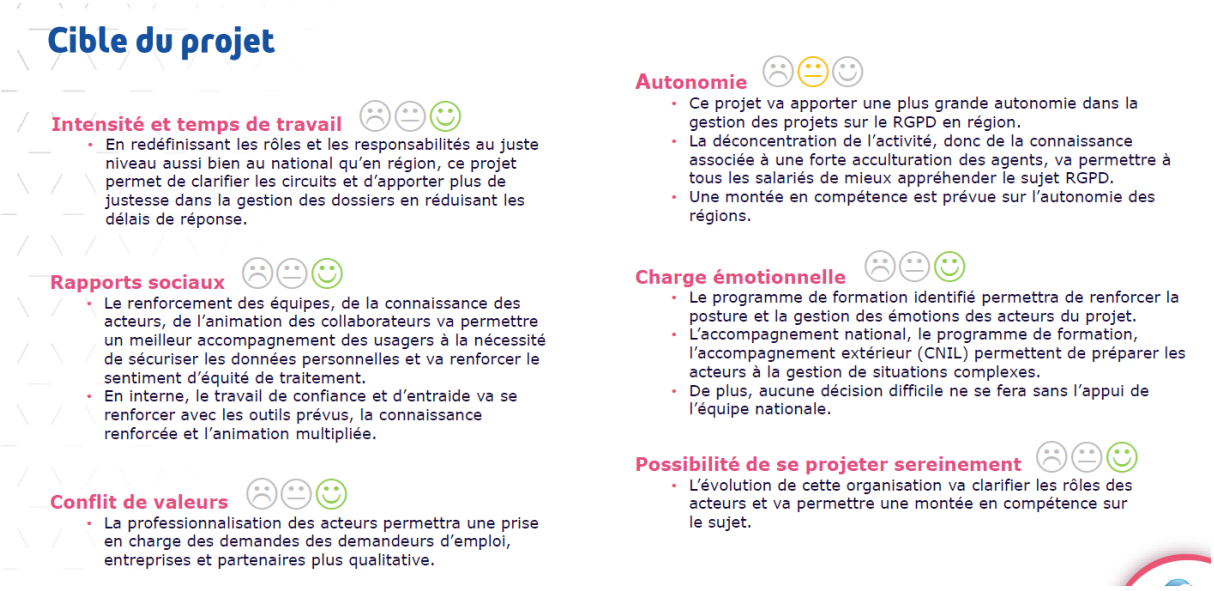
*La délégation **FO** : Nouriat ABDOULKARIM, Marlène BOILET, Ghislain BONNICHON, Claire BOUREAU-LEFEVRE, Aïssa DJEHICHE, Fabien FALETTO, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)*

Au niveau des établissements, le relais informatique et libertés devient responsable de la protection des données personnelles (RPDP) et sera entouré de chargés de la protection des données personnelles (CPDP). Selon les établissements cela représentera entre 1 et 3 ETP consacrés intégralement à cette activité, sans création de postes mais en « *redéployant les ressources* ».

<u>Impacts humains et organisationnels du projet présentés dans la phase d'information :</u>

Pour rappel – aux termes de l'accord QVT, une fiche synthèse des impacts humains et organisationnels accompagne chaque projet soumis à consultation des CSE ou du CSEC afin de prévenir les risques psychosociaux.

Les élus ***FO*** au CSEC sont étonnés par l'évaluation de certains items :



Cible du projet

Intensité et temps de travail
- En redéfinissant les rôles et les responsabilités au juste niveau aussi bien au national qu'en région, ce projet permet de clarifier les circuits et d'apporter plus de justesse dans la gestion des dossiers en réduisant les délais de réponse.

Rapports sociaux
- Le renforcement des équipes, de la connaissance des acteurs, de l'animation des collaborateurs va permettre un meilleur accompagnement des usagers à la nécessité de sécuriser les données personnelles et va renforcer le sentiment d'équité de traitement.
- En interne, le travail de confiance et d'entraide va se renforcer avec les outils prévus, la connaissance renforcée et l'animation multipliée.

Conflit de valeurs
- La professionnalisation des acteurs permettra une prise en charge des demandes des demandeurs d'emploi, entreprises et partenaires plus qualitative.

Autonomie
- Ce projet va apporter une plus grande autonomie dans la gestion des projets sur le RGPD en région.
- La déconcentration de l'activité, donc de la connaissance associée à une forte acculturation des agents, va permettre à tous les salariés de mieux appréhender le sujet RGPD.
- Une montée en compétence est prévue sur l'autonomie des régions.

Charge émotionnelle
- Le programme de formation identifié permettra de renforcer la posture et la gestion des émotions des acteurs du projet.
- L'accompagnement national, le programme de formation, l'accompagnement extérieur (CNIL) permettent de préparer les acteurs à la gestion de situations complexes.
- De plus, aucune décision difficile ne se fera sans l'appui de l'équipe nationale.

Possibilité de se projeter sereinement
- L'évolution de cette organisation va clarifier les rôles des acteurs et va permettre une montée en compétence sur le sujet.

Comment est-il possible d'avoir un indicateur au vert sur l'item « *intensité et temps de travail* », alors que ce projet est déployé à « *iso effectif* » sans création de postes, ce qui implique de fait une répartition de la charge de travail ?

En lien avec ce qui précède, comment est-il possible d'avoir un indicateur au vert sur l'item « *rapports sociaux* » ?

Selon l'INRS, les conflits de valeur renvoient à *« l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. »* Comment cet indicateur a-t-il pu être évalué et positionné au vert dans la mesure où chaque individu possède ses propres valeurs ?

<u>Au regard des informations présentées, les élus *FO* au CSEC ont pointé les risques et émis les observations qui suivent, aussi bien en termes d'impacts humains qu'organisationnels et matériels :</u>

- Absence d'évolution des effectifs ce qui implique une répartition de la charge de travail des personnes positionnées sur les postes de RPDP et de CPDP sur leurs collègues
- Augmentation de la charge et de l'intensité du travail
- Possible conflits d'intérêts selon le positionnement dans l'organigramme
- Nécessité de revoir la classification des métiers pour intégrer ces nouveaux métiers en convoquant la commission paritaire nationale de négociation (CPNN)
- Nécessité d'assurer la cohérence des décisions prises par les établissements
- Manque d'informations sur la mise et tenue à jour du registre des activités de traitement selon l'art. 30 du RGPD, notamment sur les données personnelles des agents (RH)

Mobilisez-vous avec nous, <u>adhérez</u> !

https://fo-pole-emploi.fr *Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr*

*La délégation **FO** : Nouriat ABDOULKARIM, Marlène BOILET, Ghislain BONNICHON, Claire BOUREAU-LEFEVRE, Aïssa DJEHICHE, Fabien FALETTO, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)*

Au regard de ces observations, les élus *FO* au CSEC font les propositions et vœux suivants :

- Créer des postes avec une hausse des effectifs à la hauteur de l'ambition de Pôle emploi dans ce projet, ce qui évitera l'augmentation de la charge de travail et l'intensification du travail
- Réunir la CPNN classification afin de créer les fiches métier correspondant à ces nouveaux emplois
- Rattacher le RPDP directement au DR
- Prévoir un processus de mise en cohérence des décisions prises par les établissements
- Communiquer aux élus du CSEC le calendrier de mise et tenue à jour du registre des activités de traitement et leur fournir le document relatif aux données personnelles des agents
- Communiquer auprès des agents de Pôle emploi sur la possibilité de modifier leur consentement à l'égard des données personnelles traitées
- Informer les agents de Pôle emploi sur le registre des activités de traitement des données personnelles des agents, son emplacement, ses mises à jour

Avis des élus *FO* au CSE Central sur l'évolution des surfaces cibles du cadre immobilier dans les structures de Pôle emploi

Le projet présenté pour avis au CSEC prévoit la réduction des surfaces du cadre immobilier pour passer de 20m² à 14m² par agent en CDI, 16m² pour les structures de moins de 10 agents, ce qui permet d'installer 0,7 poste de travail par agent en CDI. Cette surface s'entend en surface utile brute intégrant les couloirs, escaliers, espace restauration, salles de réunion, etc. La surface utile nette par agent incluant les espaces de travail au sens strict n'est plus calculée dans le référentiel, elle l'est dans le cadre des projets concrets.

Cette réduction des surfaces des locaux est motivée par la prise en compte de l'évolution des modes de travail en structure et les impacts du télétravail. Il s'agit également de transposer à Pôle emploi le référentiel de l'Etat, qui à ce jour n'a pas été transmis aux élus du personnel malgré l'engagement de la DG au CSEC du 14 février 2023.

Impacts humains et organisationnels du projet :

Pour rappel – aux termes de l'accord QVT, une fiche synthèse des impacts humains et organisationnels accompagne chaque projet soumis à consultation des CSE ou du CSEC afin de prévenir les risques psychosociaux.

A ce jour, cette fiche n'a pas été transmise aux élus au cours de la phase d'information.

Au regard des informations présentées, les élus *FO* au CSEC ont pointé les risques et émis les observations qui suivent, aussi bien en termes d'impacts humains qu'organisationnels et matériels :

- Non prise en compte des personnels en CDD
- Absence de bureaux dédiés pour tous les agents lors du travail sur site
- Tensions interpersonnelles pour trouver un bureau où s'installer
- Perte du temps de travail collaboratif sur site entre les agents d'un même service qui peut engendrer une perte du sens du collectif
- Le mobilier « *design* » est peu pratique pour travailler et peut être générateur de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)
- Non prise en compte des aménagements de poste pour les collègues ayant une préconisation du médecin du travail
- Pas d'étude d'impact sur les effets des « *open-space* » et du « *flex-office* »
- Isolement des agents ne réalisant pas de télétravail

Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

https://fo-pole-emploi.fr *Contact :* syndicat.fo@pole-emploi.fr

*La délégation **FO** : Nouriat ABDOULKARIM, Marlène BOILET, Ghislain BONNICHON, Claire BOUREAU-LEFEVRE, Aïssa DJEHICHE, Fabien FALETTO, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)*

- Pas d'étude d'impact sur un moindre recours au télétravail et une présence sur site d'un nombre d'agents plus important que les postes disponibles

<u>Au regard de ces observations, les élus *FO* au CSEC font les propositions et vœux suivants :</u>

- Assurer un poste de travail à tous les agents afin d'éviter les conflits interpersonnels
- Assurer un poste aménagé, non partagé, à tous les agents bénéficiant d'un aménagement sur prescription du médecin du travail, en accord avec l'accord TH
- Assurer un temps de travail en équipe sur site de façon hebdomadaire pour les membres d'une même équipe
- Choisir du mobilier confortable visant à prévenir les TMS
- Réaliser une étude d'impact sur l'usage des « *open-space* » et du « *flex-office* »
- Intégrer les personnels en CDD dans le calcul de surfaces

Avis des élus *FO* au CSE Central sur la synchronisation des fichiers individuels et de la migration de la messagerie dans le cadre du programme O365

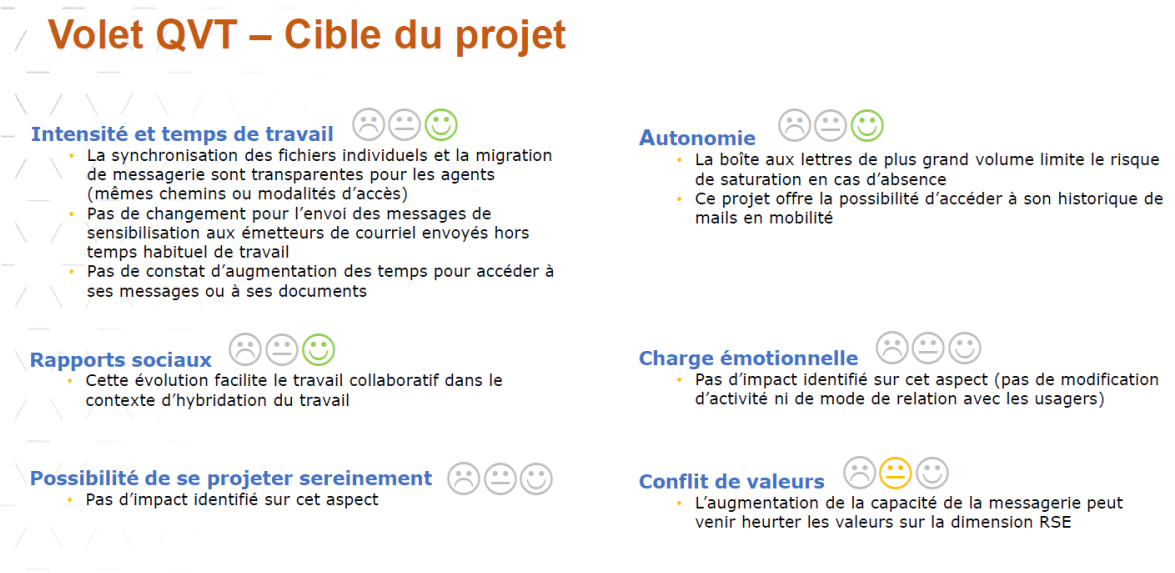
La synchronisation des fichiers individuels et la migration de la messagerie sont deux étapes supplémentaires dans le déploiement de la solution Office 365 proposée par Microsoft.

Les élus ***FO*** au CSEC ont une nouvelle fois interpellé la Direction Générale sur le choix de recourir à O365, et de poursuivre son déploiement, alors que ce dernier est déconseillé par les services de l'Etat au regard des risques pesant sur la protection des données.

Aucune réponse n'est apportée par la Direction Générale sur ce point.

<u>Impacts humains et organisationnels du projet :</u>

Pour rappel – aux termes de l'accord QVT, une fiche synthèse des impacts humains et organisationnels accompagne chaque projet soumis à consultation des CSE ou du CSEC afin de prévenir les risques psychosociaux.



Les élus ***FO*** au CSEC sont interpellés par l'évaluation de certains items.

Comment est-il possible d'affirmer que la migration de messagerie est transparente pour les agents alors que l'interface change en profondeur ?

Mobilisez-vous avec nous, <u>adhérez</u> !

https://fo-pole-emploi.fr *Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr*

*La délégation **FO** : Nouriat ABDOULKARIM, Marlène BOILET, Ghislain BONNICHON, Claire BOUREAU-LEFEVRE, Aïssa DJEHICHE, Fabien FALETTO, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)*

Comment est-il possible d'affirmer qu'il n'y a pas d'impact sur la « *possibilité de se projeter sereinement* » alors que chaque évolution informatique, quelle qu'elle soit, est source d'inquiétude pour les agents, notamment au regard de la pyramide des âges de notre institution ?

En lien avec ce qui précède, comment est-il possible d'affirmer qu'il n'y a pas d'impact identifié sur la « *charge émotionnelle* » ?

Au regard des informations présentées, les élus *FO* au CSEC ont pointé les risques et émis les observations qui suivent, aussi bien en termes d'impacts humains qu'organisationnels et matériels :

- Nécessité d'accompagner tous les agents peu importe leur activité en particulier pour la migration de la messagerie surtout pour ceux étant en charge de boîtes fonctionnelles
- Nécessité d'accompagner les managers déjà en surcharge de travail eux-mêmes
- Nécessité de réaliser les formations en amont de la migration en les intégrant au planning des agents
- Les modules de formation uniquement en distanciel sont inadaptés à la population de Pôle emploi vieillissante
- Le matériel informatique le plus ancien peine face à la consommation de RAM de Teams ce qui implique son nécessaire renouvellement
- Les macros ne fonctionnent pas sous Excel sur internet, donc dans OneDrive
- Manque d'informations sur la sécurisation des données personnelles, professionnelles et syndicales issues des mails et de leur lien par la synchronisation dans OneDrive

Au regard de ces observations, les élus *FO* au CSEC font les propositions et vœux suivants :

- Assurer un accompagnement effectif de tous les agents pour sécuriser les opérations de migration
- Assurer un accompagnement spécifique pour les managers afin de ne pas les mettre en difficulté face à leur équipe
- S'assurer de la réalisation des formations en amont de la migration
- Prévoir des modules de formation en présentiel pour les collègues les plus éloignés de l'informatique et des outils numériques
- Prévoir un calendrier de remplacement du matériel et communiquer sur les échéances d'ici fin 2023
- Assurer des licences Excel sur les postes pour permettre le fonctionnement des macros
- Apporter les garanties nécessaires à la sécurisation des données personnelles, professionnelles et syndicales désormais externalisées des serveurs Pôle emploi
- Compléter le registre de traitement des données prévu à l'article 30 du RGPD en tenant compte de ces évolutions et en communiquer une copie aux élus du CSEC

Pour aller plus loin

Sur le RGPD :

https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees

Sur l'utilisation d'Office 365 par les administrations :

https://acteurspublics.fr/upload/media/default/0001/36/acf32455f9b92bab52878ee1c8d83882684df1cc.pdf

https://www.transformation.gouv.fr/files/presse/Circulaire-n6282-SG-5072021-doctrineuutilisation-informatique-en-nuage-Etat.pdf

Prochaine réunion du CSEC : le 13 avril 2023

Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

https://fo-pole-emploi.fr *Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr*

*La délégation **FO** : Nouriat ABDOULKARIM, Marlène BOILET, Ghislain BONNICHON, Claire BOUREAU-LEFEVRE, Aïssa DJEHICHE, Fabien FALETTO, Etienne GUILLET, Isabelle HOARAU DE BOISVILLIERS, Natalia JOURDIN (RS)*