



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

L'Inspectrice du Travail

A

POLE EMPLOI ILE-DE-FRANCE

Immeuble Pluton

3 rue Galilée

93884 NOISY-LE-GRAND

A l'attention de Monsieur Philippe BEL, Directeur régional et Président du CSE, de Monsieur Jérôme GIUDECELLI, Directeur Régional Adjoint en charge de la performance sociale

Direction Régionale
des Entreprises
de la Concurrence
de la consommation
du Travail et de l'Emploi
de la région Ile-de-France

Unité départementale de la
Seine-Saint-Denis

Pôle travail

Unité de Contrôle 3

2^{ème} section d'inspection
du travail

1, avenue Youri Gagarine
93016 Bobigny Cedex

Courriel :
idf-ut93.uc3@direccte.gouv.fr

Téléphone : 01.41.60.22.87
Entre 9 et 12 heures

Bobigny, le 28 avril 2020,

Affaire suivie par : Julie COURT

Réf. : JC/2020/109

Par courrier électronique à : philippe.bel@pole-emploi.fr et jerome.giudicelli@pole-emploi.fr

OBJET : Saisine dans le cadre de la procédure de droit d'alerte relatif à un danger grave et imminent votée le 16 mars 2020 par la majorité des membres du CSE de l'établissement de Pôle Emploi Ile-de-France

Messieurs,

Le 16 avril 2020, vous m'avez saisi dans le cadre d'un désaccord avec les membres du CSE sur les mesures à prendre et leurs conditions d'exécution à la suite d'un danger grave et imminent (DGI) concernant l'établissement Pôle Emploi Ile-de-France, en lien avec la crise sanitaire en lien avec le Covid-19.

Cette procédure d'alerte relative à un DGI, a été votée lors de la réunion du CSE du 16 mars 2020, par une majorité d'élus du CSE de Pôle Emploi Ile-de-France (soit 6 organisations syndicales sur 7 présentes au CSE, FO, SNU, CGT, CFTC, SNAP, à l'exception de la CFE-CGC).

La réunion du CSE du 8 avril 2020, à laquelle j'ai participé, tenue en audio, à la suite de l'enquête menée par le biais d'échanges oraux et écrits entre le 27 mars et le 6 avril, n'a pas permis de lever ce désaccord.

Vous m'avez saisi par courriel du 16 avril 2020 (article L.4132-4 du code du travail).

Les élus du CSE ont confirmé leur désaccord dans un courrier du 17 avril 2020.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

J'observe - même si j'ai pris note de vos explications quant aux temps d'enquête et d'attente d'informations complémentaires de la part des membres du CSE -, que cette saisine est intervenue une semaine après la tenue du CSE du 8 avril et un mois après le vote du CSE, alors que l'article L.4132-4 du code du travail prévoit qu'« à défaut d'accord entre l'employeur et la majorité du comité social et économique sur les mesures à prendre et leurs conditions d'exécution, l'inspecteur du travail est saisi immédiatement par l'employeur ».

A la suite de votre saisine du 16 avril 2020, j'ai sollicité par courriel du 17 avril 2020, la communication d'éléments et de documents complémentaires à ceux déjà transmis à la suite d'échanges antérieurs.

Ces éléments m'ont été adressés par courriel du 22 avril 2020, complétés par deux courriels du 23 avril et du 25 avril 2020.

Le 23 avril 2020, j'ai adressé un courriel aux organisations syndicales représentées au CSE ayant voté le DGI, pour recueillir leurs observations sur plusieurs des éléments que vous m'aviez transmis.

Aucune information, document ou observation ne m'ont été adressées à ce jour, en complément de ceux déjà transmis le 17 avril 2020.

Avant de m'attacher à l'examen des points de désaccord du DGI qui ont conduit à ma saisine le 16 avril et de les trancher, il convient au préalable de rappeler le contexte et le cadre, notamment juridique, dans lequel intervient ce DGI.

Depuis janvier 2020, le territoire national connaît une propagation du virus SARS-CoV-2 responsable de la maladie covid-19 qui constitue une urgence de santé publique de portée internationale au sens de l'Organisation mondiale de la santé. Le virus SARS-CoV-2 est pathogène et contagieux.

Depuis le 16 mars 2020, des mesures de restriction des déplacements et des contacts sociaux ont été prises par les autorités ; ces mesures dites de « distanciation sociale » et de respect des « gestes barrières » tendent à freiner la propagation du virus.

Le Code du travail prévoit que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires « pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs » (article L.4121-1).

Dans ce cadre, il incombe à l'employeur de procéder à une évaluation des risques liés au virus COVID-19, et de définir et mettre en œuvre les mesures de prévention adéquates. Il doit veiller à l'adaptation constante de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances.

Cette évaluation des risques actualisée doit être retranscrite dans le document unique d'évaluation des risques (DUER).

Les mesures de prévention qui découlent de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques doivent être portées à la connaissance des travailleurs selon des modalités adaptées afin de permettre leur pleine application.

La démarche d'évaluation des risques doit être conduite en y associant les instances représentatives du personnel (CSE) et le service de santé au travail.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Les mesures de prévention à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des travailleurs, dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, consistent en l'application des principes généraux de prévention énoncés aux articles L.4121-2 et suivants du code du travail et, s'agissant spécifiquement du risque biologique, de celles prévues à l'article R.4424-3 du code du travail :

« 1° Limitation au niveau le plus bas possible du nombre de travailleurs exposés ou susceptibles de l'être ;

2° Définition des processus de travail (...) visant à éviter ou à minimiser le risque de dissémination d'agents biologiques sur le lieu de travail ;

3° Signalisation (...);

4° Mise en œuvre de mesures de protection collective ou, lorsque l'exposition ne peut être évitée par d'autres moyens, de mesures de protection individuelle ;

5° Mise en œuvre de mesures d'hygiène appropriées permettant de réduire ou, si possible, d'éviter le risque de dissémination d'un agent biologique hors du lieu de travail. »

Dans ce cadre, la principale recommandation sanitaire du Ministère du travail pour les entreprises est de placer les travailleurs en télétravail autant que faire se peut et d'éviter les déplacements professionnels afin de limiter la propagation du virus.

En effet, suite au passage au stade 3 de l'épidémie, le télétravail est devenu la norme pour tous les postes qui le permettent.

L'article L.1222-11 du code du travail précise : « *en cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés* ».

Ce n'est que si l'activité de l'entreprise ne le permet pas, que l'employeur doit modifier et adapter l'organisation du travail afin de garantir la sécurité des travailleurs :

- Les règles de distanciation et les gestes barrière doivent impérativement être respectées ;
- Limiter au strict nécessaire les réunions ;
- Limiter les regroupements de salariés dans des espaces réduits ;
- Les déplacements non indispensables doivent être annulés ou reportés ;
- L'organisation du travail doit être au maximum adaptée, par exemple mettre en place la rotation des équipes ;

...

S'agissant des mesures de prévention des risques liés au Covid-19 mises en place au sein de l'établissement de Pôle Emploi Ile-de-France :

Dans votre courrier de saisine du 16 avril 2020, vous me rappelez, dans la continuité des informations déjà transmises précédemment, avoir mis en œuvre lors du passage au stade 3 de l'épidémie, en stricte conformité avec les recommandations gouvernementales, les mesures d'organisation et de protection suivantes :

► Recentrage de l'activité sur des activités dites « essentielles » afin d'assurer la continuité de la mission de service public :



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

- Activités essentielles relative à l'ordre de services de Pôle Emploi :
 - Accueil des demandeurs d'emploi notamment pour l'inscription/l'actualisation,
 - Indemnisation,
 - Accompagnement des demandeurs d'emploi,
 - Accompagnement des entreprises,
 - Réception et dispatching ou scan du courrier,
 - Activités de management en agence,
- Activités support essentielles :
 - Paie des salariés de Pôle Emploi,
 - Pilotage opérationnel des activités essentielles,
 - Paiement des allocations, des fournisseurs, des prestataires et des aides,
 - Gestion de trésorerie,
 - Réception, et dispatching ou scannage du courrier,
 - Sécurité/sûreté et soutien au réseau,
 - Gestion des habilitations,
 - Gestion de crise et continuité de la gouvernance Pôle Emploi.
- ▶ Suppression de l'accueil sur flux dans les sites et limitation de l'accueil rendez-vous aux situations d'urgence, puis suspension à compter du 23 mars 2020,
- ▶ Déploiement et développement du télétravail, avec un renforcement des capacités du réseau et une augmentation du taux d'équipement en portables des agents,
- ▶ Recensement et placement suivant le cas, en arrêt de travail ou en autorisation d'absence rémunérée, des agents présentant un risque élevé d'infection grave ou vivant avec des personnes présentant un risque élevé d'infection grave,
- ▶ En cas de travail sur sites :
 - Mise en œuvre des « gestes barrière » à travers le déploiement d'affichages, de messages intranet et de communications des managers,
 - Mise à disposition des agents de gels hydro-alcoolique, de lingettes et de gants, livrés régulièrement,
 - Mise en place d'une procédure de relève et de traitement du courrier avec gants à usage unique,
 - Nettoyage régulier par les prestataires chargés du marché du nettoyage du vidéoportier et du poste de travail permettant de répondre au vidéoportier,
 - Remboursement des frais engendrés par l'utilisation de leur véhicule personnel pour les agents amenés à se déplacer sur sites pour réaliser des activités essentielles, se déplaçant habituellement en transports en commun.

Dans le cadre du DGI et de leur courrier du 17 avril 2020, les élus du CSE font valoir que ces mesures de prévention sont insuffisantes à protéger les agents, contestant le maintien d'un travail sur sites, notamment au regard des particularités liées à la région Ile-de-France, région fortement touchée par l'épidémie, avec les risques découlant de l'utilisation des transports en commun.

Ils notent au surplus que « depuis le début de la crise et le maintien du travail sur site, les agents se retrouvant exposés à un risque de contamination sont profondément angoissés et les risques psychosociaux sont réels et importants ».



Liberté - Égalité - Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Ils soulignent, dans le cadre de leur courrier, la survenance, le 5 avril 2020, du décès d'un agent de l'agence d'Ivry-sur-Seine (94), présent sur site pendant la période de confinement décidée par l'Etat.

Il convient de relever à cet égard, au regard des informations communiquées lors de la réunion du CSE du 8 avril 2020, à laquelle j'ai participé, que cet agent, qui occupait les fonctions de référent métier, a été en contact sur son lieu de travail avec une agente diagnostiquée positive au Covid-19 (information connue par Pôle Emploi le 16 mars 2020) et qu'il a développé des premiers symptômes le 21 mars, après avoir été placé en télétravail à compter du 17 mars en fin d'après-midi.

Comme indiqué lors de la réunion du CSE, une déclaration d'accident du travail pour cet agent est donc nécessaire.

Les élus relèvent enfin le défaut d'évaluation des risques professionnels liés à la contagion par le Covid-19 de la part de la direction régionale.

Sur cette question spécifique de l'évaluation des risques professionnels, je tiens à relever que si les DUER des agences et plateformes ont bien été mis à jour au regard du risque viral (risque biologique, risque psycho-social en particulier), il apparaît au vu des éléments portés à ma connaissance, que le CSE n'y a cependant pas été associé.

En effet, le travail d'actualisation des DUERPS a été opéré site par site, agence par agence et plateforme par plateforme, sans que le CSE n'y soit associé et puisse y participer. Les élus du CSE ont été uniquement informés a posteriori de ce travail d'actualisation, avec la transmission de deux exemples de DUERPS, un pour les agences et un pour les plateformes.

Or, l'article L.2312-9 1° du code du travail dispose que :

« Dans le champ de la santé, de la sécurité et des conditions de travail, le comité social et économique :

1° Procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs, notamment les femmes enceintes, ainsi que des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article L.4161-1 ».

Il conviendra donc de prendre toutes les dispositions nécessaires pour associer le CSE, conformément à ses missions, à l'évaluation des risques liés à la crise sanitaire actuelle, et à l'adaptation constante des mesures de prévention mises en place pour tenir compte du changement des circonstances.

Vous voudrez bien y veiller.

Au-delà du cadre général dans lequel s'inscrit la procédure d'alerte - qu'il était important de rappeler et d'examiner -, les points de désaccord persistants, dans le cadre de la procédure d'alerte de danger grave et imminent déclenchée par la majorité des membres du CSE, portent, plus précisément, selon les termes de votre courrier du 16 avril 2020, sur trois points principaux :

- La présence d'agents sur site et le maintien d'activités non télétravaillables telles que le vidéoportier, la relève et le scan du courrier, qui sont nécessaires pour assurer la continuité de la mission de service public auprès des demandeurs d'emploi (réponses aux usagers se déplaçant en agence, actualisation des droits),



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

- L'appréciation quant à la volumétrie d'agents dont présence sur site est nécessaire, au regard du taux d'équipement en portables pour télétravailler,
- Les mesures de protection sanitaires mises en place sur site : le nettoyage du vidéoportier et des postes de travail, le nombre de contacts par jour et/ou l'application des gestes barrières, l'utilisation des transports pour se rendre sur site/la mise à disposition de véhicules de service.

Dans le cadre du DGI consigné par les élus dans leur courrier du 17 avril 2020, ceux-ci formulent leur désaccord en les termes suivants :

- 1) La charge des tâches télé-travaillables qui ne pourraient pas être réalisées par les 50% et désormais 72% des agents équipés en ordinateurs portables et nécessiterait de faire venir travailler des agents sur site.
- 2) La nécessité de tenir le vidéoportier pour répondre aux usagers qui viendraient sur place,
- 3) La nécessité de relever et scanner le courrier pour actualiser les droits des usagers éloignés des moyens techniques actuels.

❖ **S'agissant du maintien d'activités sur sites et des tâches (vidéoportier, relève et scan du courrier) qui y sont réalisées, au regard de l'exigence de télétravail :**

Il convient de préciser au préalable, pour lever toute ambiguïté éventuelle sur mon cadre d'intervention, qu'il ne m'appartient pas de me prononcer sur le choix opéré par l'établissement Pôle Emploi Ile-de-France, dans le cadre du recentrage de ses missions, entre ce qui relève des missions dites essentielles - dont le maintien est nécessaire dans le cadre de la mission de service public d'accompagnement et l'indemnisation des chômeurs d'emploi franciliens -, et les autres missions dites non essentielles qui ne sont plus assurées.

Il en résulte qu'il ne m'appartient pas de trancher, dans le cadre de ce DGI, les points de désaccord ayant trait à la nécessité ou non de poursuivre et donc de maintenir en tant que telles, les activités définies comme essentielles que sont le vidéoportier ou la relève et le scan du courrier pour permettre en particulier l'actualisation des droits des demandeurs d'emploi.

Sur ce dernier point en particulier, l'appréciation quant à l'opportunité et/ou la possibilité de mettre en œuvre des procédures automatiques d'actualisation des droits des demandeurs d'emploi, ne relève pas de ma compétence.

En revanche, il m'appartient de prendre position sur les conditions dans lesquelles sont exercées ces deux missions, au regard de la nécessaire protection de la santé et de la sécurité des agents de Pôle Emploi Ile-de-France.

A cet égard, comme rappelé précédemment, il ressort tant des recommandations gouvernementales que des dispositions du code du travail (principes généraux de prévention et réglementation relative à la prévention du risque biologique), que toute activité télétravaillable doit l'être.

Le télétravail doit être la règle impérative afin de limiter l'exposition des travailleurs au risque viral.



Liberté - Égalité - Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Le télétravail a été déployé et développé de manière conséquente au sein de votre établissement, avec une augmentation et une progression régulière du taux d'équipement en portables des agents, permettant de passer le nombre d'agents en télétravail de 53% le 16 mars à 72% le 17 mars.

Cela a permis de réduire le nombre d'agents travaillant sur sites, qui a cependant pu être élevé, en particulier lors de la dernière quinzaine du mois de mars – comme je le relevais dans mon courriel du 1^{er} avril 2020.

Selon les informations que vous m'avez communiquées le 25 avril 2020, ce nombre était, le 24 avril, de 349 agents présents dans les agences et plateformes (188 agents, 161 managers), soit 5 % de l'effectif habituel.

Pour autant, je constate qu'au sein de votre établissement, en dehors de quelques rares tâches comme notamment la relève et le scan du courrier, la très grande majorité des tâches et missions sont télétravaillables.

C'est le cas y compris de l'activité vidéoportier, dont les appels ont été, pour plusieurs agences, renvoyés sur un ordinateur ou un téléphone à distance.

Il convient par conséquent de poursuivre le déploiement du télétravail au sein de l'établissement Pôle Emploi Ile-de-France, de sorte que toutes les tâches et missions qui sont télétravaillables, y compris les vidéoportiers, le soient effectivement et de placer ainsi en télétravail tous les agents dont les tâches le permettent, aux fins de limiter les risques de contamination au Covid-19 auxquels ils sont exposés de par leur déplacement sur sites.

❖ **S'agissant des mesures de prévention mises en place lors de travail sur sites :**

A défaut de pouvoir procéder à un contrôle site par site, je ne suis pas en mesure d'apprécier les conditions de mise en œuvre concrètes, au sein des agences et des plateformes en Ile-de-France, des mesures de prévention que vous avez définies, notamment : respect des « gestes barrières » et de la distanciation sociale, mise à disposition en quantité et/ou nombre suffisant, de gants et de gels hydro-alcoolique.

Pour autant, je note qu'à ce jour, aucun élément précis, concernant un ou plusieurs sites, n'a été porté à ma connaissance sur ces problématiques en particulier.

Il conviendra en tout état de cause de s'assurer et de veiller en permanence au respect de ces mesures de prévention.

Pour la réalisation des activités non télétravaillables ne pouvant qu'être exercées sur sites - ce qui est donc le cas des activités de relève et de scan des courriers -, j'ai constaté que :

- Une procédure de relève et de traitement du courrier avec utilisation de gants unique avait été définie ;
- Une mise à jour du plan de prévention établi avec la société LA PROVIDENCE en charge de la prestation de nettoyage des sites, a été réalisée à la date du 16 avril 2020, et des consignes de nettoyage complémentaires journaliers (pour les claviers, poignées de porte, vidéoportiers, téléphones) lui ont été données le 23 mars ;



Liberté - Égalité - Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

○ Les produits de nettoyage et lingettes utilisés par l'entreprise chargée du nettoyage ou par les agents, sont, au regard des fiches techniques transmises, virucides et adaptés au nettoyage et à la désinfection des locaux, des postes de travail, des équipements et des outils.

En revanche, j'ai relevé que :

- Aucun plan de nettoyage renforcé des locaux (y compris des installations sanitaires), des postes de travail, des équipements de travail et des outils de toute nature présents dans l'établissement, précisant pour chacun, la périodicité et le suivi, n'avait été défini par écrit et incorporé dans le plan de prévention qui se rapporte à ce chantier de nettoyage,
- Aucune analyse concernant l'organisation des tâches non télétravaillables et leur fréquence de réalisation strictement nécessaire (bi-hebdomadaire ? hebdomadaire ?), au regard de la continuité de la mission de service public confiée à l'établissement, n'avait été opérée.

Il conviendra donc de compléter/renforcer les mesures de prévention sur ces deux points spécifiques.

Vous veillerez à me tenir informée des suites données aux observations formulées dans le présent courrier, faisant suite au danger grave et imminent voté le 16 mars dernier par une majorité des élus du CSE.

Vous voudrez bien communiquer ce courrier à l'ensemble des membres du CSE et les informer également des suites qui y seront données.

Vous veillerez à les y associer pleinement.

Dans l'attente de vous lire,

Veillez agréer, Messieurs, l'assurance de ma considération distinguée.

L'Inspectrice du Travail

Julie COURT



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Des données personnelles, utiles à l'accomplissement des missions de l'inspection du travail, sont enregistrées dans le traitement WIKI'T. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public qui nous sont confiées. Les agents du système de l'inspection du travail, les inspecteurs du travail de l'agence de sûreté nucléaire et les agents habilités de la direction générale du travail ou du ministère de l'agriculture peuvent y avoir accès. Les données pourront être transmises à des tiers lorsque l'exercice des missions ou des obligations légales le prévoient.

Dès lors que les données personnelles citées dans ce courrier vous concernent directement, conformément aux dispositions relatives au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition. Vous pouvez exercer ces droits, en vous adressant au responsable de traitement à l'adresse suivante : dgt.dasc1@travail.gouv.fr.

Pour en savoir plus : <https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/article/donnees-personnelles-et-cookies>