

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION EXCEPTIONNELLE DU CSE DE LA MLHG**  
**du 6 novembre 2020**

Présents :

*Représentant de l'Employeur*  
**Nadège CARREL Directrice**

*Délégués 1<sup>er</sup> Collège*  
**Lydie CLEMENT** - secrétaire titulaire  
**Laurent OLIVIER**- Elu titulaire - Trésorier

*Délégué 2<sup>ème</sup> Collège*  
**Frédéric ROLLET** Délégué titulaire

Invité(e)s

**Christine COMMINGES-DELPECH** – Responsable Ressources Humaines  
**Anne BOURNAZEL** – Médecin du travail - ASTIA  
**Florian DEBERGHES** – Ergonome – ASTIA  
**Marjorie POCHEZ** – Responsable de Territoire Sud Garonne – chef de projet « Mission Locale V 2.0 »

Excusé(e)s

**Sabine DUBY** – Elue titulaire - secrétaire suppléante  
**Claire VANHAMME CUEVAS** - suppléante  
**Catherine HERNANDEZ** – Elue Titulaire - Trésorière suppléante  
**Florence VAYR** – Elue suppléante  
**Sabine GEIL-GOMEZ** - Présidente MLHG  
**Pierre LOUBET** - Inspecteur du travail

**ORDRE DU JOUR**

---

**I - Point d'étape Projet « Mission Locale V 2.0 ».**

Présidente du CSE : Marjorie POCHEZ a la charge du projet « Mission Locale 2.0 ». En effet, nous avons mis en place un groupe projet sur ce sujet (11 membres volontaires), Monsieur DEBERGHES vient en appui sur le projet. Marjorie POCHEZ va vous présenter le point d'étape et livrer lecture du livrable. Je vous demande de réserver vos questions pour la fin de la présentation.

Présentation du Livrable – Voir annexe 1

Présentation du questionnaire Jeunes – Voir annexe 2 (à mi-parcours 480 questionnaires retournés sur les 700 estimés au départ)

Présentation d'un retour Garantie Jeunes 100 % distanciel – Voir annexe 3

Présidente du CSE : Merci au groupe projet ML2.0 et à Marjorie POCHEZ pour cet énorme travail. Je vous laisse la parole.

Elu du collège salariés : concernant la composition du groupe, je ne vois pas d'assistante.

Marjorie POCHEZ : seule la partie technique métier a été retenue, les assistantes ont pu faire des remontées à travers les membres du groupe. Un assistant a d'ailleurs créé un outil pour faciliter et présenter le questionnaire au public.

Elue du collège salariés : On a systématiquement l'impression que la QVT ne concerne que ce projet.

Présidente du CSE : Tous les salariés ont eu la présentation, nous avons fait avec la Directrice adjointe le tour des antennes sur ce sujet. Je pense que les salariés comprendront mieux de quoi il s'agit avec la présentation de ces livrables en réunion d'équipe. La démarche n'est pas comprise par tous.

Florian DEBERGHES : ça devient concret à partir du moment où ça retombe sur le terrain et il faut rester en veille sur les effets et les ressentis sur les équipes après la mise en pratique. Nous nous voyons sur ce point cette après-midi, de nombreuses données vont modifier la manière de travailler, il nous faut aussi travailler sur la façon dont les gens s'en saisissent. QVT ou pas, ce qui est important ce sont les retombées sur les salariés et les remontées du terrain faites au groupe.

Elu du collège salariés : il apparaît souvent dans le livrable, la manifestation de CI « réfractaires » à l'idée et à la mise en place de ce distanciel. Il semble que ça corresponde aux besoins exprimés par notre public mais il faut que les conseillers soient en mesure d'y répondre au mieux. De nombreuses remontées du terrain nous alertent sur les difficultés techniques ressenties par les Conseillers. Certains seront à l'aise, d'autres non... est-ce qu'on prévoit une grosse vague de formation pour les salariés qui en feront la demande ? est-ce qu'on attend l'expression des besoins ? Est-ce qu'on propose une formation à l'intégralité des CI afin d'atteindre une égalité de niveaux de compétence ?

Présidente du CSE : Je retiens deux choses de votre interrogation. La première chose c'est la méthode : par quoi on commence ? Le choix a été fait de partir des besoins du public. Le but était de ne pas rater notre cible, ce qui a pu entraîner le sentiment qu'on écoute le public et pas nos salariés concernant ce projet. C'est un choix qu'on a fait, il était nécessaire de connaître les besoins avant de mettre en face l'offre de services qui y répond. Je reste persuadée que c'est le bon choix. La deuxième chose : les moyens qu'on se donne pour réaliser ce type de projet. Dans un monde idéal, sans le COVID et la situation sanitaire, on aurait pu pratiquer autrement. Les besoins en formation sont pris en compte et bien identifiés. A ce jour, de nombreuses demandes ont été faites sur le plan régional de formation. La remontée des besoins de nos salariés, a permis de récolter 24 demandes. Marjorie POCHEZ a aussi travaillé avec le groupe projet pour qu'il y ait une capitalisation des compétences et un transfert de compétences.

Marjorie POCHEZ : dans la réunion de cette semaine, il nous est remonté des territoires cette difficultés. Mais a priori, ça ne concerne que peu des salariés (environ 10%). Les

conseillers n'hésitent pas, en cas de difficulté, à solliciter les collègues plus à l'aise avec l'usage des outils et la partie technique. La plus grosse demande est focalisée sur l'outil ZOOM. Pas sur une utilisation simple mais pour acquérir une maîtrise supérieure afin de délivrer le service le plus complet possible. Laetitia PERALES aura la charge de la formation de tous les conseillers Garantie Jeunes. L'ensemble des salariés sera formé par le groupe projet.

Elu du collège salariés : Nous aimerions qu'une enquête soit menée auprès des Conseillers, de manière anonyme, afin d'exprimer sans crainte les points que chacun souhaite améliorer. C'est toujours compliqué d'expliquer ses propres difficultés quand on ne se sent pas au même niveau que la majorité des collègues.

Présidente du CSE : Vous anticipez la prochaine étape, la prochaine phase traitera de cette question-là. La réunion de cette après-midi portera sur le sujet des conseillers.

Elue du collège salariés : Par rapport au besoin des jeunes : est-ce qu'on a pu demander aux jeunes les sujets sur lesquels ils aimeraient être formés ou informés, de quoi ils aimeraient parler.

Docteur BOURNAZEL : Je n'ai pas compris l'articulation Groupe de travail/ ergonome (F. DEBERGHES). Je ne comprends pas l'interaction.

Florian DEBERGHES : sur la première partie concernant le déroulé de ces premières réunions, j'étais en congés longue durée. Je ne suis pas intervenu sur la conduite des premières réunions et des questionnaires. Je suis surtout intervenu au départ sur la méthodologie. Et mon intervention sera plus forte sur la partie suivante : la mise en application et les impacts sur les salariés. Comment ils ont vécu ces derniers mois.

Présidente du CSE : La prestation du cabinet ASTIA porte sur un appui à la démarche QVT dans le cadre du projet ML 2. 0, principalement auprès de Marjorie POCHEZ. La démarche proposée est axée sur 4 étapes. A ce jour nous sommes centrés sur les besoins des jeunes, la phase suivante concernera le recueil des besoins des conseillers. D'où l'importance de la QVT. Nous sommes dans cette démarche globale où la QVT ne sera pas partout mais présente par touches.

Marjorie POCHEZ : le fait que ce travail soit lié à la QVT a du sens. Ça nous a permis d'être toujours structurés. Il y a toujours l'idée de prendre de manière privilégié l'avis de nos collègues.

Elu du collège cadres : je voulais d'abord féliciter le travail du groupe projet. A ce stade, on est déjà dans une possible opérationnalité. J'ai entendu toutes les inquiétudes, ce qui me fait plaisir c'est le point qui concerne l'outillage des jeunes. Nous allons pouvoir solliciter nos financeurs sur ce point, afin de financer du matériel pour notre public. Nous nous devons de relayer auprès des équipes au maximum.

Elu du collège salariés : Existe-il un outil pour évaluer le niveau de connexion des jeunes : est-ce qu'on ne risque pas d'exclure une partie de notre public du fait qu'ils soient hors zone

de couverture. Est-ce qu'on prévoit des relais locaux auprès de partenaires avec une connexion stable afin que nos jeunes puissent bénéficier de l'offre de service en local ?

Présidente du CSE : 8 % des jeunes accueillis ont pu répondre au questionnaire. Ce qui nous permet de structurer notre activité et notre action. Mon travail est d'alerter les financeurs (Toulouse métropole, conseil régional, départemental, président des Communautés d'agglo...). Monsieur ROLLET, via le Fonds d'Aide aux Jeunes, va pouvoir solliciter nos partenaires aussi. On ne trouvera probablement pas des solutions pour la totalité de nos jeunes ; toutefois, on attend aussi de chacun d'entre vous de proposer des solutions/adaptations locales. Nous nous sommes rendu compte que le manque d'accès aux outils entraîne une durée plus longue du parcours d'accompagnement d'un jeune.

Elue du collège salariés : Nombreux jeunes savent utiliser un téléphone portable et pas forcément un PC.

Présidente du CSE : On se rend compte qu'un atelier animé de façon descendante peut être compatible avec l'utilisation d'un téléphone portable mais une interaction avec le public plus importante de type atelier nécessite l'utilisation d'un PC (réponse aux questions, utilisations de post-its...). Nous ne devons pas dégrader l'offre de service pour ne faire que du « descendant ». Il faudra trouver un moyen pour équiper tous les jeunes et solliciter nos partenaires sur ce point.

Marjorie POCHEZ : Lecture des résultats du questionnaire – annexe 2

Présidente du CSE : Toutes ces données vont être travaillées et exploitées par le groupe projet. Un travail de communication auprès des équipes va être fait. La prochaine fois, ils vont continuer à affiner via des outils idoines. Nous allons avoir des données de plus en plus précises.

Marjorie POCHEZ va essayer de nous dire comment nous allons travailler sur cette deuxième phase avec les conseillers. Même si la réunion a lieu cette après-midi, au moins nous préciser les intentions et comment, dans les grandes lignes, elle pense l'aborder.

Marjorie POCHEZ : Ce qu'on imagine pour l'instant, serait de faire des ateliers de travail, pour échanger sur le travail empêché et les ressources sollicitées. L'outil questionnaire n'est pas mis en avant car il ne permet pas d'interactions. L'objectif est d'avoir un retour pour le 18 décembre prochain.

Il est intéressant de continuer sur l'année 2021 le questionnaire dédié aux jeunes. Nous aurons une première partie sur les expériences déjà menées. Nous allons travailler sur le comment : quelle méthode pour recueillir l'avis des conseillers ?

Florian DEBERGHES : L'outil questionnaire, au vu de vos remarques, peut être pertinent puisqu'il permet un forme d'anonymat, ça dépend de ce qu'on veut questionner. Qu'est-ce que vous, membres du CSE attendez ?

Elu du collège salariés : J'ai l'impression qu'on veut niveler par le haut. Prendre pour référence les expérimentations réussies, ça risque de mettre en difficulté les conseillers.

J'aurais plutôt envisagé de recueillir les compétences et les capacités de chacun, où ils en sont aujourd'hui, qu'est-ce qui leur manque, quels sont leurs blocages ?

Le questionnaire est « quel niveau j'ai par rapport au niveau attendu ? de quel soutien j'ai besoin pour atteindre cet objectif ? ».

Ce qui m'inquiète c'est de mettre en difficulté des salariés qui ne sauront pas exprimer leurs limites de compétences de peur d'être mésestimés.

Présidente du CSE : un objectif a été donné à tout le monde, chaque salarié doit expérimenter au moins une fois un accompagnement à distance d'ici la fin de l'année, en individuel ou collectif.

Elu du collège salariés : oui mais il faut qualifier l'accompagnement distanciel. C'est quoi un accompagnement distanciel ?

Présidente du CSE : le but est aussi de laisser du flou sur ce point pour rassurer, pas pour insécuriser. Compte-tenu du contexte, du stress, de la fatigue de tous, il ne faut pas mettre la pression. Par contre je veux que tout le monde se dise à la fin de l'année « j'ai pu passer cette étape ! ».

Marjorie POCHEZ : nous avons échangé à ce sujet avec le groupe. Le fait de ne faire appel qu'à des volontaires risque de creuser la différence (seuls ceux à l'aise seraient volontaires). Il nous semble important voire incontournable d'interroger tout le monde.

Elue du collège salariés : Je constate une grosse appréhension sur le distanciel : « Je ne vais pas y arriver... ça ne correspond pas à nos valeurs... » Il y a des méconnaissances, des incompétences sur l'outil informatique. Il faut commencer par ceux qui ne savent pas l'utiliser, pour éviter les conflits de valeurs. Le premier confinement a obligé certains salariés à trouver des solutions et donc à monter en compétences (particulièrement pour les conseillers Garantie Jeunes), mais ça n'aura pas été le cas pour tous.

Présidente du CSE : je ne suis absolument pas d'accord concernant les conflits de valeurs. On n'a jamais dit que la MLHG passait au 100 % distanciel. Je pense qu'il faut rapidement évacuer cette objection. Ce n'est pas de ça dont on parle. Il s'agit de compléter notre offre de services, pas de la modifier pour autant.

Elu du collège cadres : Je fais confiance au groupe projet sur ce point. La question de la bienveillance, de l'accompagnement au changement. Il faut qu'on avance.

Elue du collège salariés : Il faudra amener les conseillers à s'interroger sur ce que cette offre distancielle apporte aux jeunes.

Présidente du CSE : il semble que certains jeunes manifestent cette envie, principalement ceux qui en ont bénéficié. La question de l'envie et du sens est importante.

Elue du collège salariés : il me semble que certains conseillers sont plus à l'aise avec leur image et arrivent plus facilement à capter l'attention que d'autres. Il faudra donc aussi travailler ce point avec les conseillers.

Docteur BOURNAZEL : Est-ce que le fait de mettre en avant les difficultés liées à la méconnaissance de l'outil ne masque pas un manque plus important sur certaines compétences ? C'est de fait, plus facile de dire qu'on est en manque de compétences sur l'outil.

Il faut également interroger la dimension plaisir : dans le rapport au présentiel, il y a du vivant, du contact direct, il y a aussi de la valorisation de l'égo. Pour qu'il n'y ait pas la dimension de la perte du plaisir, qu'est-ce que je peux créer dans le distanciel ?

La dimension du sens est importante pour les jeunes, mais aussi la dimension du plaisir pour les conseillers. Limiter l'impression de perdre quelque chose.

Elu du collège salariés : Les salariés font la confusion entre la mise en place du distanciel et les circonstances. On le fait parce qu'on doit le faire... ce qui nous manque, c'est le fait qu'on le mette en place parce qu'on en a envie. Avec ou sans confinement, le distanciel permet d'atteindre une certaine partie de notre public. On donne l'impression de s'adapter aux circonstances et pas assez à notre public.

Marjorie POCHEZ : Le fait d'avoir travaillé dans un premier lieu sur les besoins du public semble aller en ce sens.

Florian DEBERGHES : la réunion de cette après-midi va être riche. Merci de tous vos points de vue qui vont venir enrichir l'échange. La mise en place va forcément s'accompagner d'une méthodologie de suivi afin de s'assurer que les personnes potentiellement mises en difficultés ne soient perdues.

Il faudra prolonger le temps de travail sur ce projet. Les circonstances et la situation sanitaires (confinement) vont limiter les échanges physiques.

## **II – Validation des dates de fermeture et de ponts 2021**

Présidente du CSE : 3 jours de pont fixe, pont de l'ascension, pont du 11 novembre et le 24 décembre et 2 jours de pont variables. Fermeture du mois d'août et des fêtes de fin d'année. Nous avons envisagé de ne pas mettre en place de fermeture estivale pour 2021. Je suis toujours dans la logique de retravailler cet accord, je trouve dommage de fermer en été. Ça doit rester un axe de travail, que nous pourrions lancer une fois le projet en cours (Mission Locale V 2.0) mis en place.

Vote du CSE : validé à l'unanimité.

## **III - Questions Diverses**

**Télétravail :**

Elu du collège salariés : nous aimerions que vous précisiez le discours tenu au responsable de territoire concernant les modalités de mise en place du télétravail. En effet, il semblerait que sur certains territoires, le responsable demande à chaque salarié de justifier la mise en place du télétravail. Nous avons compris que les salariés n'avaient qu'à le demander et que leur demande serait étudiée et validée par leur responsable.

Présidente du CSE : non ce n'est pas ce qui a été relayé aux responsables. Sur l'antenne dont vous me parlez, la consigne a été redonnée car apparemment elle n'était pas assez claire. Compte tenu des congés et le temps que tout le monde prend ses marques, l'information n'a pas été comprise de la même façon. J'ai eu 5 ou 6 personnes qui ont exprimé une demande ; l'information est donc claire maintenant. N'hésitez pas à me faire remonter s'il persiste d'autres difficultés.

Elu du collège cadres : concernant la mise en place du télétravail pour les temps partiels, nous sommes bien d'accord que le télétravail ne concerne pas ces salariés ?

Présidente du CSE : le présentiel implique la présence des salariés sur 3,5 jours sur l'antenne. La plupart des salariés en temps partiel ne sont donc pas concernés puisque ça correspond souvent à leur temps de présence total.

Elu du collège salariés : Ça signifie que même le mardi après-midi ils doivent être présents ? ils ne peuvent pas l'exercer en télétravail ?

Présidente du CSE : Si, si, le télétravail du mardi après-midi concerne l'intégralité de nos salariés. Plus aucune réunion d'équipe en présentiel jusqu'à nouvel ordre. Mais nous sommes sur une logique de maintenir les antennes ouvertes pour recevoir le public. On va réfléchir plutôt en termes de temps de présence. Bien entendu, pour un temps partiel à 4,5 jours par semaine les demandes seront étudiées. A ce jour, nous avons 6 personnes à temps partiel, nous n'allons pas créer une règle pour ces quelques salariés.

#### **Proweb :**

Trésorier du CSE : Proposition d'extension des fonctionnalités proposées par proweb avec la mise en ligne de la prestation à la carte pour l'ensemble des salariés afin qu'ils puissent l'utiliser sur les prestations proposées sur le site ainsi que la possibilité d'utiliser les chèques vacances sur les prestations voyages proposées par notre partenaire. Le coût de cet avenant est de 600 euros par an.

Présidente du CSE : La prestation à la carte pourra aussi continuer comme aujourd'hui ?

Trésorier du CSE : oui, oui, ils pourront nous envoyer via le site [www.cse-mlhg.fr](http://www.cse-mlhg.fr) leur facture pour débloquer la prestation à la carte.

Un point a été fait sur la prestation à la carte cette année, 50 à 55 % seulement des salariés ont sollicité le CSE. Ça permettrait ainsi une utilisation à l'ensemble de nos salariés sur des prestations ponctuelles (cinéma, théâtre, spectacles, parcs à thème...).

Vote du CSE : validé à l'unanimité.

#### **Jour de tenue des CSE**

Elue du collège employés : la tenue des CSE le vendredi pose un problème puisqu'il tombe sur un jour de RTT pour certains d'entre nous. Pouvons-nous les déplacer au jeudi ?

Présidente du CSE : pas de souci, nous allons planifier en conséquence.

Nous devons faire un point avec les différents intervenant (médecine du travail, inspection du travail, chef du projet « Mission Locale V 2.0).

Nous vous proposons de déplacer le prochain CSE au mardi 1<sup>er</sup> décembre 2020 au matin. Et nous conservons le 18 décembre pour la suivante.

Lydie CLEMENT

Secrétaire du CSE-MLHG

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive 'L' followed by a horizontal line and a small flourish.