

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.fr

Réunion des Délégués du Personnel de Janvier 2015



sophie.doucet@pole-emploi.fr



jean-francois.peybernes@pole-emploi.fr



Christophe.chopineau@pole-emploi.fr



laurent.demets@pole-emploi.fr

« Les élus DP du SNAP LR tiennent à rappeler, qu'ils sont les représentants du personnel et qu'ils ne s'autorisent aucune censure sur les questions qui leurs sont posées. Nous considérons que notre rôle est d'être votre porte-parole auprès de la Direction »

Question 1 : Outils et Applicatifs / Autre

Accès internet sur site :

Nous revenons sur la question des accès internet sur site. En effet, il arrive fréquemment que le système rejette l'accès à Google notamment. Ce blocage peut mettre les agents en difficulté : il est souvent nécessaire lors d'un entretien d'aller consulter des sites spécialisés (hors liste des sites utiles) pour rechercher diverses informations (données métier-diplômes, grilles salariales des conventions collectives..., dates de concours, programme des centres de formation etc.).

Il nous avait été répondu qu'il s'agissait d'un problème de capacité du réseau. Quand pouvons-nous espérer que ce problème soit enfin résolu ?

Réponse de la direction :

Il faudrait que l'agence ou les agences concernée(s) fassent un IDA à l'attention du service SRI. Il s'agirait d'une saturation de la capacité du réseau

Question 2 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Sites et chauffage :

Sur certains sites (ex: Carcassonne), la température dans les cages d'escalier et ascenseurs sont très inférieures à celles relevées sur le reste du site. Les équipements de chauffage/climatisation ne sont-ils pas prévus pour couvrir l'ensemble des installations ?

Réponse de la direction :

Sur le site de Carcassonne, les cages d'escalier ne sont pas chauffées et pas climatisées, pour répondre aux normes de performance énergétique Bâtiment Basse Consommation. L'ensemble des autres espaces est chauffé et climatisé.

Question 3 : Outils et Applicatifs / Horoquartz

Alerte - récupération d'heures à prendre:

Si le fait de rappeler aux agents qu'ils ont des heures à récupérer est une bonne chose sur le principe, le mail quotidien, y compris le samedi et le dimanche dès que le compteur atteint 12 heures de crédit semble un peu exagéré. D'autant que même si la demande de récupération est posée et acceptée, la relance continue jusqu'à ce que la récupération soit effective.

N'est-il pas possible d'envisager une relance hebdomadaire ?

Réponse de la direction :

Le paramétrage des alertes est national.

Nous faisons remonter cette suggestion à la Direction Générale.

Question 4 : Outils et Applicatifs / Horoquartz

Horoquartz manager et absences syndicales :

Les managers disposent d'une grille permettant de visualiser les absences validées (ou à valider) de l'ensemble des agents. Cette grille ne prend pas en compte les absences à titre syndical (qu'il peut consulter, mais uniquement agent par agent sur une autre grille).

Bien souvent l'agent informe par mail son manager de ses dates d'absence, mais en cas d'absence de ce dernier, la gestion des plannings est plus que fastidieuse.

Une évolution de l'outil est-elle prévue pour permettre la visualisation de toutes les absences sur la même grille ? Sinon merci de faire remonter la problématique au National.

Réponse de la direction :

La Direction Générale prévoit une évolution d'horoquartz à ce sujet. Nous n'avons pas l'échéancier.

Horoquartz/pause méridienne :

Depuis quelques jours, on entend dire que, désormais, si un badge est effectué hors plage fixe (exemple : badge d'entrés à 13h31 le vendredi), le Ticket Restaurant est retiré. Idem, si le badge est inférieur à 45 min..... (ex : on débadge à 12h00 et on rebadge à 12h40).

Pouvez-vous nous confirmer cette information ?

Réponse de la direction :

A ce jour les modalités de gestion des titres restaurants n'ont pas changé.

Cette information est erronée

Une communication sera effectuée.

Question 6 : Organisation et Condition de Travail / Sécurité

Message d'alerte :

Notre directrice a rappelé combien elle était attachée à la sécurité de son personnel lors du CE de Novembre.

Nous demandons à la direction quelle est la nature du contrôle et à quelle périodicité les listes de diffusions utilisées par le service de sécurité sont effectuées ?

En effet, nous avons constaté une anomalie. Un agent ne recevait pas les messages d'alerte. Ce même agent a donc du faire une fiche IDA, dont voici la réponse : « l'agent n'était pas dans la « LD de l'APE du site ... ». Comment est-ce possible, s'il n'y a pas de mobilité depuis des années ? Pouvez-vous vérifier si tous les agents sont désormais destinataires des messages de sécurité ?

Réponse de la direction :

S'il s'agit bien de la demande à laquelle nous pensons, il n'existe aucune trace de mouvement dans les listes de diffusion de l'agence depuis le 01/01/2010 ce qui laisse supposée que le problème est antérieur à cette date.

Nous allons vérifier le contrôle qui est effectué sur ces listes de diffusion" en lien avec le service de Vincent Nayral. Les listes sont mises à jour en flux dans le processus de gestion des habilitations et suivent les mouvements RH (entrée, sortie, changement du site

Question 7 : Organisation et Condition de Travail / Production

Perte d'activité conservée:

Pouvez-vous nous dire si une évolution est prévue, afin de créer et envoyer directement une demande d'allocation en cas de perte d'activité conservée, puisque le système la détecte ?

Réponse de la direction :

Aucune évolution n'est prévue pour le moment.

Question 8 : Outils et Applicatifs / Applicatif métier

Evolutions WEB Mobile :

suite à la mise en place d'une FAQ dédiée à l'application mobile (Apple et Android), les mails envoyés depuis l'application mobile ne seront pas traités via TSCE et par le réseau, mais par la BAL Support Smartphone au niveau national.

Cependant, il va y avoir la mise en place d'un formulaire pour contacter Pôle emploi. Quelle sera alors la énième porte d'entrée pour pouvoir nous contacter ?

Réponse de la direction :

La FAQ sur l'application mobile permet de consulter les questions-réponses.

Si le DE n'y retrouve pas sa réponse, il peut sélectionner "Contacter Pôle emploi" et la demande sera traitée au niveau national.

Les évolutions apportées sur le WEB mobile ne génèrent par une nouvelle modalité de contact en région.

Question 9 : Organisation et Condition de Travail / Mutualisation

Mutualisation activité :

En cette fin d'année, le service contentieux d'Ovalie a pris en charge une partie du traitement du constat des indus.

Même si nous nous réjouissons de cette heureuse initiative qui avait pour but d'aider nos collègues en agence, ces derniers nous ont fait remonter le fait qu'ils n'étaient pas au courant qu'Ovalie prenait en charge la dite activité.

Résultat : des agents (ovalie + site) travaillant sur un même dossier avec à la clé une perte de temps non négligeable dans le meilleur des cas pour comprendre où était passé l'indu en question, voire des anomalies.

Nous vous remercions à l'avenir de vous assurer que tous les protagonistes sont informés lors de la mutualisation de ces activités.

Réponse de la direction :

L'appui aux équipes sur le traitement des trop-perçus était prévu dans le cadre du plan de rentrée.

Une intervention complémentaire des gestionnaires contentieux d'Ovalie a toutefois été rendue nécessaire en fin d'année, et ce dès la semaine 45, au regard d'un volume d'attentes constatés au niveau régional (1 500 environ).

Elle a été maintenue pour certains sites afin de parvenir à un solde correct au 31/12 (clôture des comptes).

De nombreux messages de remerciements ont d'ailleurs été adressés par les sites à l'attention de l'équipe pour cet appui.

Enfin, les agences dont les constats sont pris en charge par l'équipe sont mentionnées dans le mail adressé de manière hebdomadaire aux directions territoriales.

Question 10 : Organisation et Condition de Travail / Production

Traitement des attentes :

Actuellement, les attentes sont traitées par les conseillers actuellement sur leur temps interstitiel. Or, certaines attentes peuvent être plus ou moins complexes.

Le SNAP demande à ce que de réelles plages soient affectées/planifiées pour cette activité.

Réponse de la direction :

La planification du traitement des attentes relève des marges de manœuvre locales. Une étude sera faite par le service de Leila TERKI, sachant que cette activité n'est pas tracée et ne peut être comptabilisée. Nous réfléchissons afin de voir comment procéder pour que ces attentes soient planifiées comme les autres activités de back office.

Question 11 : Organisation et Condition de Travail / Autre

Processus indus:

Bon nombre d'agents ne connaissent pas les tenants et aboutissant du constat des indus. En effet, agents comme responsable pensent qu'en validant un indu (IG06), le travail est fini.

Résultat, l'indu est en attente de constat et doit être traité par le collègue suivant (qui ne connaît pas forcément le dossier).

Sachant qu'un paiement peut intervenir dans le laps de temps entre la validation et le constat,

cela peut engendrer un risque de réclamation voire générer un double paiement.
Le SNAP vous demande qu'une session de rappel soit effectuée à l'ensemble du personnel !

Réponse de la direction :

La gestion des indus a été démultipliée à l'ensemble des conseillers Gestion des droits en mai et juin 2013.

Il existe un guide à ce sujet dans l'intranet : DE/Entreprises - supports de formations internes - guide de la gestion des indus.

Des formations sur les indus sont également programmées sur les deux niveaux d'information (cf. plan de formation 2015). Les encadrants peuvent également être formés à un premier niveau d'information sur cette thématique.

Question 12 : Organisation et Condition de Travail / Production

EMT/PMSMP:

La PMSMP (période de Mise en Situation en Milieu professionnel) est applicable depuis le 17/11/14 (décret d'application de la loi du 5 mars 2014). Il a été demandé aux agents (au moins sur certains sites) de suspendre la prescription des EMT à compter du 31/12/14. S'il est prévu une information des agents le 22 janvier sur le sujet, quelle est la consigne en attendant la mise en place effective de la nouvelle prestation ?

Réponse de la direction :

La consigne a été donnée aux DAPE par P. Parnot le 05 janvier et par C Imbert de l'ARA le 09 janvier.

Tant que l'instruction nationale n'est pas sortie pour les PMSMP nous poursuivons la prescription des EMT/EMTPR. Les instructions sont en cours de finalisation. Une démultiplication sera faite auprès des RRA.

Question 13 : RH : GAP / Autre

Convention du personnel :

Cette convention était-elle destinée à l'ensemble du personnel de PELR ?

Si oui, pourquoi les agents en CAE de la Dir. Prod. n'ont-ils pas été conviés ?

Réponse de la direction :

Tout le personnel de Pôle emploi a été convié aux conventions. L'agent en CAE avait des contraintes personnelles l'après-midi et a fait le choix de ne pas y participer.

Question 14 : RH : Carrière et Recrutement / Promotion

Campagne Promo :

Force est de constater que la direction a bien substitué la dernière campagne promotionnelle à la classification qui était en cours de négociation et ce, malgré la réponse négative faite à notre question 4 du mois de novembre 2014.

Seul bémol à cette prise de position.....la classification est tombée à l'eau.

Même si on ne peut que se réjouir que les agents officiant sur plusieurs domaines de compétences soient enfin reconnus, il n'en demeure pas moins que de nombreux agents qui étaient eux aussi dans l'attente d'une reconnaissance et, auprès de qui, certains responsables

s'étaient même engagés l'année précédente, se sont ainsi vus « coiffés au poteau d'arrivée ». Que compte faire la direction pour tous ces agents ?

Réponse de la direction :

Il était important de pouvoir reconnaître l'investissement des collaborateurs qui exerçaient sur les deux champs (intermédiation et liquidation) depuis plusieurs années. Ceci s'est fait effectivement dans le cadre de l'enveloppe budgétaire qui permet en moyenne de promouvoir 20 % des collaborateurs chaque année. Nous rappelons que l'établissement a mis en œuvre dans un contexte générale difficile 1,5 % d'augmentation générale l'an passé.

Question 15 : RH : Carrière et Recrutement / Promotion

Campagne de promotion- information des agents:

Chaque année la question du mode d'information des agents est évoquée.

Nous constatons que, sur certains sites, les agents non promus ne sont pas reçus.

Certains agents pensent même encore que la communication n'a pas eu lieu alors que plusieurs semaines sont passées.

Ne serait-il pas possible d'ajouter au calendrier de mise en œuvre annexé à la note une date précise et butoir d'information du personnel ?

Réponse de la direction :

Nous rappelons qu'il est nécessaire que chaque collaborateur puisse être reçu afin d'avoir un entretien à ce sujet. Compte tenu du nombre de collaborateurs que cela peut représenter pour un manager, nous ne fixerons pas de date butoir.

LE SNAP:

INFORMER, CONSEILLER et DEFENDRE !

Le SNAP Pole emploi... Votre seul syndicat d'entreprise.

Contact en région : syndicat.snap-LRoussillon@pole-emploi.fr