

# Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



[www.snap-pole-emploi.fr](http://www.snap-pole-emploi.fr)

## Réunion des Délégués du Personnel d'Avril 2015



[sophie.doucet@pole-emploi.fr](mailto:sophie.doucet@pole-emploi.fr)



[jean-francois.peybernes@pole-emploi.fr](mailto:jean-francois.peybernes@pole-emploi.fr)



[Christophe.chopineau@pole-emploi.fr](mailto:Christophe.chopineau@pole-emploi.fr)



[laurent.demets@pole-emploi.fr](mailto: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 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

#### Polygone Nord:

Le site Nord ayant été réaménagé, il possède une jolie terrasse extérieure attenante à l'espace détente. Pourtant, bien qu'un cendrier ait été prévu pour cette terrasse, il n'a pas été placé. Les agents ne sont pas autorisés à fumer à cet endroit. Est-il normal d'obliger les agents à traverser le bâtiment pour aller fumer quand ils ont un espace dédié (terrasse entièrement ouverte) ?

#### Réponse de la direction :

Le site dispose de deux cendriers à chaque entrée de personnel, et à chaque extrémité du site. Les conseillers ne sont pas obligés de traverser le bâtiment. Le DR adjoint se rapprochera de l'ELD pour étudier les pistes d'amélioration et les solutions envisagées.

### Question 2 : Immobilier / Travaux et Aménagements

#### Lézignan / Salle de réunion:

La salle de réunion ne dispose pas d'assez de places assises autour des tables : certains agents sont obligés de prendre leurs notes en s'appuyant sur leurs jambes.

Afin de travailler dans de bonnes conditions il serait souhaitable de pourvoir cette salle d'au moins deux tables supplémentaires (voire 3) ou bien de pourvoir l'équiper de chaises à rabats.

#### Réponse de la direction :

Le site de Lézignan a été doté de 11 tables de réunion de 2 places chacune pour un nombre de places assises de 22 personnes autour des tables, pour un effectif projeté actuellement de 24 personnes.

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

A la demande de la DAPE, Il sera possible d'ajouter 1 table de réunion dans cette salle pour porter le nombre de places à 24.

### **Question 3 : Immobilier / Travaux et Aménagements**

Lézignan / vestiaires:

Il n'existe que 16 vestiaires pour 24 agents. Nous vous demandons à ce que de nouveaux vestiaires soient placés sur le site (cette demande avait déjà été faite lors d'une visite de site par le CHSCT en février 2014 et aurait du être traité lors des travaux en 06/2014).

Réponse de la direction :

Les vestiaires manquants sont commandés et devraient être livrés début mai.

### **Question 4 : Immobilier / Travaux et Aménagements**

Lézignan:

L'agence ne disposant pas d'une salle adéquate, les ateliers se déroulent dans les locaux de la CCI. Cela oblige les agents qui animent à des déplacements quasi quotidiens entre l'agence et ces locaux, avec le transport de matériel inhérent (ordinateur, rétroprojecteur,...). Or, l'agence de Lézignan possède une possibilité d'agrandissement par la création d'un étage supplémentaire. Ne serait il pas envisageable de créer cette étage et ainsi de créer cette salle ?

Réponse de la direction :

La salle de réunion de Lézignan a été agrandie en 2014 pour une surface de 39 m<sup>2</sup>.

Il n'est pas envisagé d'agrandir l'agence à l'étage.

### **Question 5 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Argelès sur Mer/ GDD:

Un expert GDD est parti à la retraite et n'est pas remplacé à ce jour.

Sont donc présents sur le site un expert GDD et un agent confirmé double compétence.

Il y a, certes, des agents nouvellement formés, mais cela ne remplace pas une telle expérience et en plus les nouveaux agents ont besoin de tuteurs ce qui occupe les quelques agents confirmés.

Qu'est-ce que l'établissement a prévu pour palier à cette perte d'expertise GDD ?

Réponse de la direction :

La montée en compétences des conseillers FRG peut se développer à travers du tutorat, et des échanges de pratique, L'enquête RH permettra de connaître la cartographie des compétences des sites à juin 2015. Lors de la prochaine BDE (mai), en fonction du calcul des charges d'OPERA et des besoins repérés, un poste pourra être diffusé. Les diffusions de postes sont étudiées avec la DRH, le Directeur régional adjoint et les Directeurs territoriaux.

### **Question 6 : Organisation et Conditions de Travail / Planning**

Plages CLI:

Une organisation de l'activité CLI avait été préconisée mais elle est très inégalement mise en œuvre sur les sites. Certains organisent l'activité avec planification de plages dédiées mais dans la majorité des cas, les CLI traitent les problèmes informatiques sur le temps interstitiel avec les difficultés que ça engendre.

Merci de faire un rappel pour que l'organisation de cette activité soit mise en œuvre partout.

Réponse de la direction :

Un rappel de l'organisation et de l'activité des CLI est prévu.

**Question 7 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Mise en place CDE:

A notre question 4 du mois de mars 2015 à savoir « suite à la mise en place du CDE, les derniers experts GDD n'ayant pas de portefeuille, vont-ils être obligés (pour ne pas dire contraints) de prendre un portefeuille ? Si oui, quid des sites où cette expertise est rare et précieuse », la direction nous avez répondu en séance par un « non » franc et massif.

Or ce « non » en séance, s'est transformé quelques jours plus tard par « en fonction du nombre de DE et des modalités de suivi concernées, le DAPE déterminera la stratégie de réaffectation. Cela n'implique pas de façon mécanique la création de nouveaux portefeuilles.

Nous vous reposons donc la question : les experts GDD n'ayant pas de portefeuille seront-ils contraints d'en prendre un ? Oui ou Non ?

Réponse de la direction :

Les agents GDD n'ayant pas de portefeuille ne seront pas contraints de prendre un portefeuille.

**Question 8 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Mise en place CDE (2):

Le processus RH étant terminé, pouvez-vous nous donner le volume de portefeuilles impactés par la mise en place des CDE ?

Réponse de la direction :

Sur les 281 conseillers à dominante entreprise nommés, 257 (91%) sont en charge d'un portefeuille à réaffecter.

**Question 9 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Mise en place CDE (3):

Des consignes ont-elles été données par la Direction pour que les conseillers GDD soient refusés d'emblée au poste de conseiller entreprise, au motif qu'ils sont sur la GDD et que sur le site ceux sont des ressources rares ? Même quand il n'y avait pas assez de conseiller positionné, certaines ELD ont préféré faire du rabattage plutôt que de donner la possibilité à un agent GDD de devenir conseiller à dominante entreprise.

Réponse de la direction :

Le processus RH était ouvert à l'ensemble des conseillers à l'emploi.

Les conseillers GDD ont pu se positionner comme les autres et certains ont d'ailleurs été retenus

A partir du moment où ils sont retenus, ils exercent les activités du socle commun + activités liées à la dominante entreprise.

**Question 10 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Mise en place CDE (4):

Comment va être organisée l'activité des CLI des équipes CDE ? Les plages dédiées à l'activité CLI seront-elles programmées sur le temps dédié au socle commun ou sur le temps dédié à l'entreprise ?

Réponse de la direction :

Cette activité est à programmer sur le socle commun. Le temps dédié au CDE doit être conforme aux objectifs du temps prévu sur l'année.

Le Correspondant Local Informatique (CLI) est un agent au sein d'une structure ou agence Pôle emploi qui consacre une partie de son temps à des activités déterminées liées au système d'information.

Les plages dédiées à l'activité CLI sont à programmer en fonction des objectifs et contraintes du site.

**Question 11 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Mise en place CDE (5):

Les conseillers Pôle Emploi justice peuvent-ils se positionner sur les postes de CDE (Sachant que tous n'ont pas signé de lettre de mission et que leur activité de réception ne dépasse parfois pas 20 à 30% de leur activité) ?

Réponse de la direction :

Les conseillers justice sont des conseillers à l'emploi et à ce titre peuvent se positionner sur la dominante entreprise.

En revanche, s'ils sont retenus, ils ne pourront plus suivre les personnes sous main de justice.

**Question 12 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

Gestion de portefeuilles / réception en masse:

Sur certains sites, il a été annoncé aux agents qu'un très grand nombre de demandeurs d'emploi devaient être reçus afin de revoir ou compléter le diagnostic le 1er juillet. Les agents s'interrogent sur cette demande qui leur paraît totalement irréalisable. Quels moyens vont être mis à disposition?

Beaucoup craignent de devoir "profiler" des demandeurs en masse sans même les recevoir.

Pouvez-vous nous donner plus d'éléments sur cette action?

Réponse de la direction :

Pour répondre de manière intégrée aux enjeux à court terme portés par 3 chantiers (CDE, CEP, préparation du nouveau marché prestations), enjeux qui visent en particulier à adopter une approche plus qualitative du diagnostic de nos DE, nous mettons en place d'avril à juin un plan d'action régional qui a pour finalité de réinterroger le diagnostic de l'ensemble des demandeurs d'emploi en portefeuille.

Il s'agit d'une démarche exhaustive : tous les conseillers ayant un portefeuille devront réinterroger tous les DE de leur portefeuille.

Ce travail doit nécessiter un contact ou un entretien (valorisé) avec chaque DE concerné.

La modalité reste à la main du conseiller référent.

Le contact doit aboutir à la mise à jour du profil du DE, l'actualisation des données de diagnostic, l'actualisation de l'axe de travail (principal et/ou secondaire) et si besoin l'orientation vers la bonne modalité de suivi.

Pour réaliser ce travail, nous rendons prioritaires sur avril et mai les entretiens réalisés dans le cadre de ce plan d'action régional, au regard des entretiens correspondant aux jalons des 4ème et 9ème mois.

**Question 13 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

Mails / organismes de formation:

Les boîtes mail sont saturées par les mails en provenance des organismes de formation présentant leur offre de service, les relances pour remplir des stages déficitaires etc..... ces mails sont envoyés aux agents en direct, sur les boîtes entreprises (qui retransmettent aux agents) et sur les boîtes agence (qui retransmettent encore aux agents).

Ne serait-il pas possible de centraliser ou d'organiser la transmission de ces informations ? Ces mails sans objet précis la plupart du temps ("formations 1er trimestre" "PQR 2015" ....) sont inexploitable et parasitent les boites.

Les adresses mail des agents sont-ils transmis aux organismes par Pôle Emploi ou sont-elles récupérées au fil de l'eau (à la réception de fiches de prescription par exemple) ?

Réponse de la direction :

Lors du traitement des mails agence, les ELD donnent des consignes pour que la transmission à l'ensemble des équipes soit efficace notamment afin que les conseillers disposent d'éléments sur des formations en cours lors de la réception des demandeurs que ce soit en EID ou lors des entretiens de suivi. Concernant les mails arrivant en direct d'organismes, il n'y a pas eu de communication des adresses mails des agents mais ils ont été récupérés par des organismes ou des entreprises lors d'un échange de mails précédents.

**Question 14 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR**

AIJ / CDD:

Pourquoi le site de Beaucaire ne bénéficie-t-il pas d'un CDD alors qu'un agent s'occupe de l'AIJ ?

Réponse de la direction :

Le site a bénéficié d'un CDI fin janvier 2014,

**Question 15 : Outil et Applicatifs / Poste Informatique**

RDVA:

Avec les modifications de planning quasi quotidiennes (sans information par mail aux agents concernés), il est quasi impossible pour un agent absent du site de savoir sur quelle activité il est positionné à son retour (il croit être positionné sur une activité non contrainte, arrive à 8h50 pour s'apercevoir qu'on l'attend depuis 8h30 à l'accueil.....).

N'est-il pas possible d'ouvrir l'accès à RDVA de l'extérieur ? Sinon, que proposez-vous pour remédier à ce problème ?

Réponse de la direction :

Il ne s'agit pas d'une problématique outil.

Tout changement de planning doit être accompagné auprès du conseiller concerné avant la date du changement. Un rappel sera fait auprès des ELD.

**Question 16 : Immobilier / Autre**

Montpellier Liberté:

Le site de Liberté fait parti des sites qui possèdent de la moquette au sol. Compte tenu de l'état de ces dernières, nous vous remercions de bien vouloir procéder rapidement au nettoyage de ces dernières par une entreprise spécialisée.

Réponse de la direction :

Le shampoinage des moquettes est désormais réalisé selon un rythme semestriel.

Le dernier nettoyage de Liberté a été réalisé semaine 51 et le prochain est programmé semaine 29.

**Question 17 : RH : GAP / Mutuelle**

**Mutuelle:**

Suite au décret de nov. 2014 sur les nouveautés de la prise en charge de la mutuelle, vous deviez demander à la Direction Générale si une communication était prévue et par qui, et pour quand ? Qu'en est-il à ce jour ?

**Réponse de la direction :**

Il n'est pas prévu à ce jour des modifications sur les garanties de prise en charge maximale par MALAKOFF. Vous serez bien sûr informés si un changement devait intervenir (réponse DG du 18/03/15).

**Question 18 : Outil et Applicatifs /Autre**

**CPL:**

Nous vous remercions de bien vouloir mettre à jour le calendrier des CPL dans l'intranet !

**Réponse de la direction :**

Le calendrier des campagnes de mouvement n'étant pas connu de manière précise, nous ne pouvons communiquer un calendrier de réunion de CPLU. Par ailleurs, s'agissant de mouvement BDE, c'est l'examen des candidatures de droit public qui amène à convoquer les membres de la CPLU.

**Question 19 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR**

**Contrôle dossier AIJ:**

Les agents en charge de l'AIJ nous informent que, suite au contrôle de leur dossier, on leur demande pourquoi ils n'ont pas utilisé un formulaire au jour de l'adhésion du demandeur. Quid de l'utilité de ces remarques, sachant que le formulaire (mis en place le 17/12/14) n'existait pas au moment où les dossiers ont été faits ?

**Réponse de la direction :**

Le questionnaire DGEFP du 17/12/14 a été diffusé aux conseillers dédiés AIJ et à leurs ELD le 16 janvier 2015 avec pour consigne de les utiliser pour tous les nouveaux participants à compter du 19 janvier 2015.

Il n'a pas été demandé de rétroactivité.

Précédemment, il existait une version « non définitive » du questionnaire, connue depuis le démarrage du dispositif et présentée aux conseillers AIJ et ELD au moment du lancement, à faire compléter systématiquement aux demandeurs d'emploi.

En résumé : avant le 19/1 il s'agissait d'utiliser la première version du questionnaire.

A partir du 19/1 il s'agit d'utiliser la version du 17/12/14.

**Question 20 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

**Mail.net:**

De nombreux DE n'ayant pas eu de réponse ou n'ayant pas attendu la réponse ont pris rapidement attache auprès des accueils téléphoniques et physiques de Pôle Emploi.

La Direction a-t-elle quantifié ces DE et l'impact sur le travail des collègues ?

**Réponse de la direction :**

Nous ne pouvons pas quantifier les contacts nominatifs. Pour autant un suivi des mails hors délai est réalisé par le service Pilotage et Multicanal et adressé aux ELD via les correspondants en DT.

**Question 21 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR**

Téléphone:

Lorsqu'un agent est de téléphone, une fois le « Pôle emploi, bonjour », a-t-il désormais l'obligation de se présenter par son nom et prénom ?

Réponse de la direction :

La formule est bien celle indiquée, il est recommandé de se présenter en donnant son nom et prénom. Mais ce n'est pas une obligation.

**Question 22 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Déconnexion:

Ces dernières semaines, des collègues qui étaient sur la file IDE ou sur la file RAC ont reçu un message de demande de déconnexion de la part du superviseur sans plus d'explication.

Résultat à la PST, impossible d'avoir la file indemnisation.

Par ailleurs, à l'accueil des DE sont arrivés fort mécontents

Réponse de la direction :

Les déconnexions sont opérées en fonction des flux d'appels et du niveau d'instance.

Les taux de décroché RAC sur le mois de mars n'ont jamais été dégradés du fait d'une déconnexion.

Sur les 3 premières semaines du mois de mars, les taux de décroché sont quasi de 90%.

Le taux est de 82,4 % sur la dernière semaine car du fait de la fermeture du lundi, le mardi a été surchargé. Aucune déconnexion n'a été opérée sur cette journée. Pour les journées suivantes de cette même semaine, le taux est de + de 90%.

**Question 23 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

Prestations:

Certaines prestations formation et/ou orientation sont programmées à 3 mois.

Quid des programmations pour les 3 prochains mois au vue des modifications intervenant au 1er juillet 2015 ?

Réponse de la direction :

Le calendrier des prestations à compter du 1er juillet 2015 sera anticipé et construit avec les chargés de mission du Réseau et l'ADAI.

**Question 24 : RH : GAP / Mutuelle**

Correspondantes Médéric:

A notre question 18 du mois dernier, vous deviez vérifier si la fiche intranisée sur les noms des correspondantes Médéric du réseau action sociale en LR était exacte/à jour. Qu'en est-il ?

Réponse de la direction :

Il n'y a pas de fiche intranisée en LR. Pour retrouver les coordonnées de la délégation sociale la plus proche de chez vous, appelez le 39 32 ou connectez-vous à votre espace client TOUT'M, rubrique « mon compte ». La vérification est toujours en cours auprès de la DG.

**Question 25 : Outil et Applicatifs /Autre**

**Téléphonie Carcassonne:**

Depuis quelques temps, les collègues de Carcassonne n'arrivent pas à joindre des entreprises par téléphone avec un message « encombrement » qui s'affiche sur l'écran du poste. Ils sont donc obligés de se servir de leur portable personnel.

Nos collègues peuvent-ils espérer que ces désagréments soient rapidement résolus ?

S'agit-il d'une spécificité carcassonnaise ou est-ce que d'autres sites rencontrent les mêmes soucis ?

**Réponse de la direction :**

Le service SRI n'a pas été informé de ce problème.

Il faut qu'un CLI contacte l'Accueil Diagnostic afin de déclarer l'incident.

## **LE SNAP:**

# **INFORMER, CONSEILLER et DEFENDRE !!**

**Contact en région : [syndicat.snap-LRoussillon@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snap-LRoussillon@pole-emploi.fr)**

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