

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel d'Avril 2016



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 : RH : GAP / Autre

AFPA / Jury sur les titres professionnels :

L'Article L 3142-3-1 (Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009, art 20, JO 25) du Code du Travail précise : « lorsqu'un salarié est désigné pour participer à un jury d'examen ou de validation des acquis de l'expérience, l'employeur lui accorde une autorisation d'absence pour participer à ce jury sous réserve de respecter un délai de prévenance dont la durée est fixée par décret ».

L'Article L. 3142-5 du code du travail (Modifié par la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009), quant à lui, précise que : « la participation d'un salarié aux instances et aux jurys mentionnés aux articles L. 3142-3 ou L. 3142-3-1 n'entraîne aucune diminution de sa rémunération »

Le SNAP vous remercie de confirmer que lorsqu'un collègue est jury sur le titre professionnel de conseiller en insertion professionnelle auprès de l'AFPA, ce dernier bénéficie bien des articles susnommés.

Par ailleurs, merci de nous préciser quel motif sous Horoquartz doit être posé.

Réponse de la Direction :

Ces articles du code du travail s'appliquent effectivement pour les agents de droit privé

Cette autorisation d'absence est accordée aux salariés désignés dès lors qu'ils en font la demande par écrit auprès de leur manager au moins 15 jours à l'avance.

C'est le service RH qui saisit ces autorisations d'absences dans horoquartz (sur production de justificatifs émanant de l'AFPA).

Les employeurs ne peuvent pas s'opposer au départ de leur salarié sauf s'ils estiment, après avis conforme du CE que cette absence pourrait avoir des conséquences préjudiciables pour l'entreprise.

Le refus doit alors être motivé.

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

Question 2 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

Démultiplication SII :

28 minutes...c'est le temps record dont les agents de la direction de production (équipe Ovalie) ont pu bénéficier pour la démultiplication de la version SII.

Même si certains considèrent que les agents d'Ovalie ne sont pas concernés par cette version, le SNAP tient à rappeler que nos collègues qui traitent des mails, des GRDE, des IP et surtout des DAG doivent être absolument au courant des dernières « nouveautés » (détection des PND sur période d'activité salariée type contrat sans salaire, DSN démarrage de l'intégration des déclarations, rejets secteur public...).

Réponse de la Direction :

Les agents de cette équipe bénéficient de l'information sur les nouveautés réglementaires en lien avec l'activité qu'ils mènent au quotidien avec l'appui du RRA local, le jour de la démultiplication ou lors de la réunion d'équipe suivante.

Ceux d'entre eux qui interviennent dans le cadre de la mutualisation au sein de Liberté participent en complément aux démultiplications faites sur cette agence.

Et des points réglementaires sont inscrits régulièrement à l'ordre du jour des réunions de service.

Question 3 : Organisation et Conditions de Travail / Production

Direction de production / ligne ATD:

La ligne directe où l'on pouvait joindre le service s'occupant des ATD (Liberté) a été résiliée.

Ne pouvant joindre ce service, les sites, par manque d'information, appellent ou donnent le numéro du service contentieux (Ovalie) qui n'est pas compétent, ce qui génère de nombreux problèmes et autres insatisfactions.

On donne comme consigne aux agents du contentieux de faire des fiches escalades (comme s'ils n'avaient rien d'autres à faire) ou de donner aux DE le mail interne de l'agence Liberté.

Ces questions peuvent aussi être posées au travers de GRDE, de mail.net, de passage en ARC obligeant les agents du réseau à trouver le bon interlocuteur pour pouvoir y répondre ce qu'ils n'ont plus depuis la suppression de cette ligne.

Quelles coordonnées, de préférence téléphonique et autre que le 3949, peuvent être données au réseau et aux DE ?

Réponse de la Direction :

Cette ligne (ex-TRIATS) destinée à l'externe (trésoreries) a été supprimée, car les volumes d'appels n'étaient pas significatifs.

La procédure consistant à mobiliser le bon interlocuteur en agence par la fiche escalade est celle couramment utilisée par les agents au 3949 ou au 3995, en plateforme ou dans le réseau. C'est la procédure qui permet de répondre en 72h au demandeur d'emploi, de tracer les appels et de piloter cette activité, elle est partagée et connue de tous.

Agence LIBERTE - Code SAFIR : 34088

Contacts à privilégier :

En interne, pour toute question liée à l'activité de l'agence Liberté vous pouvez contacter:

o le Manager de Production via la TOIP : Liberté MANPROD,

o ou un agent par courriel : *LROUSSILLON agence liberté, traitement de la BAL à J+1

Pour une question posée au 3949, établir une Fiche escalade, code structure 34088, délai de réponse 72h

Pour une réclamation, l'enregistrer dans GRDE, affectation : 34088 (agence Liberté), délai de traitement 7 jours.

Un tiers ou un DE souhaiterait nous écrire ou nous transmettre des documents, traitement de la BAL et du courrier à J+1 :

@ : Liberte.34088@pole-emploi.fr

Courrier : Pôle emploi – Direction de la Production-Agence Liberté
CS88448 - 34967 MONTPELLIER Cedex2

Question 4 : RH : GAP / Autre

Médecin du Travail / bassin de Nîmes :

Bon nombre de collègues nous font part des difficultés qu'ils ont à expliquer leurs problématiques à la médecine du travail.

Un premier groupe de collègues évoquent une problématique de compréhension avec un médecin d'origine étrangère non francophone qui ne semble ne pas tout comprendre ou tout du moins ne répond jamais à nos collègues.

Un second groupe nous fait part d'un sentiment de ne pas être écouté par le médecin rencontré, et parlent même d'une personne qui parle plus de lui-même que du patient.

Ces agents aimeraient donc avoir la possibilité de voir un autre médecin.

Réponse de la Direction :

Nous avons pris note de ces situations et prenons contact avec les services adéquats pour y remédier.

Question 5 : RH : GAP / Autre

Horoquartz:

Lors de la saisie du motif "mission avec Ticket restaurant" un collègue s'est vu créditer uniquement 6h30 au lieu de 7h30. S'agit-il d'un bug ou d'une règle de calcul spécifique ? Dans ce cas pouvez-vous donner quelques explications ?

Réponse de la Direction :

L'agent doit se rapprocher de son gestionnaire car lorsque le motif est saisi en journée en principe 7h30 sont créditées.

Question 6 : Outils et Applicatifs / Applicatif Métier

GED :

De nombreux collègues sur sites nous disent avoir de très grosses difficultés sur la GED.

Ne seraient-ils pas possible voire opportun que nos collègues (ex-liberté), experts sur la GED, puissent sur volontariat intervenir sur les sites dans le cadre de formation ?

Réponse de la Direction :

Nous envisageons des séquences de renforcement sur la GED dans le cadre des rendez-vous du mardi, séquences qui seront programmées d'avril à juin.

La Direction de la Production, via l'agence Liberté a contribué à la réalisation du guide synthèse de la GED qui est en cour démultiplication par l'ARA.

Nous pouvons réfléchir à une offre de services sur ce thème en partenariat avec la DOP dès que les difficultés rencontrées en agence auront été identifiées.

Question 7 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Pauses déjeuners :

Article 3 Règlement Intérieur Pôle emploi : «Il est interdit de prendre ses repas dans tout autre local de Pôle emploi que ceux réservés à cet effet».

Les séminaires ou formations qui ont lieu à la DR donnent lieu à des « lunch » debout dans l'atrium... ou à des plateaux repas pris dans la salle de formation.

Lors des CDT et CDTE, les repas sont également pris sous cette forme dans la salle (au confort minimum) où se déroulent ceux-ci.

Il est arbitrairement retiré un TR pour un repas constitué de 3 ou 4 verrines, on ne peut pas s'asseoir et l'environnement est souvent bruyant...

Récemment à la DR pour 80 participants à un séminaire, une seule table était dressée dans l'atrium...

Lors de formations faites sur certains sites les agents, par manque de place dans la salle de repas déjà occupée par les agents du site, se retrouvent à manger dans la salle de formation.

Que compte faire l'établissement pour mettre fin à ces pratiques ?

Réponse de la Direction :

En ce qui concerne la formation organisée par le service formation :

- Pour les sessions de formation qui comportent un nombre important de stagiaires (ex : pratiques managériales et stratégie d'établissement organisée dans l'auditorium : 80 personnes), il n'est pas possible d'organiser un repas à l'extérieur du fait du temps imparti pour la pause déjeuner (1 h 00). A titre exceptionnel pour ces sessions, il est prévu un repas sous forme de buffet dans l'atrium.

- Pour les formations organisées dans les salles de formation régionales (sur les sites) (ex : salles de formation Narbonne, Béziers, Nîmes...) le service formation commande des repas dans des restaurants. Si la question porte sur les formations AOSI, depuis 2016 le service formation n'organise plus les repas, les stagiaires présentent une note de frais.

Question 8 : Immobilier / Sécurité

Digicodes et coupures d'électricité :

Que se passe-t-il au niveau des portes verrouillées par digicode en cas de coupure d'électricité ? Sont-elles automatiquement déverrouillées ou sont-elles bloquées ?

Réponse de la Direction :

Toutes les portes équipées de systèmes de verrouillage électrique sont soit ouvertes en cas de coupure électrique, soit disposent d'un déverrouillage d'urgence (boitier urgence vert) qui permet de les désactiver.

Question 9 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Stagiaires et habilitations informatiques :

Quelle réglementation encadre l'accueil de stagiaires au sein des agences ? Dans quel cadre leur sont accordés des codes de connexion informatiques ? Leur accès est-il limité ?

Réponse de la Direction :

Une convention de stage est systématiquement établie pour tout accueil d'un stagiaire au sein de Pôle emploi.

Un responsable de stage est nommé et accompagne le stagiaire pendant toute la durée du stage.

Les stagiaires disposent d'un compte informatique demandé par la DRH comme n'importe quel salarié PE.

Les accès sont bien entendu limités et se limitent au pack de base (Bureautique / messagerie / Internet).

Des options peuvent être attribuées après validation selon la thématique du stage.

Question 10 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Couverture des bornes wifi invité :

Les bornes sont-elles sensées couvrir l'ensemble du site ?

Réponse de la Direction :

Non, les prérequis du projet portaient sur une couverture de l'accueil pour permettre le fonctionnement de la borne d'identification. Les prestataires et partenaires peuvent se connecter depuis les salles d'ateliers et de réunions si celles-ci sont couvertes par la zone de couverture.

Question 11 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

ESI:

Suite à la réponse de la Direction à notre question 5 du mois de mars, dans laquelle elle s'engageait à faire un point sur la réalisation des ESI, nous réitérons l'alerte remontée par nos collègues sur les très grandes difficultés rencontrées lors de l'ESI.

Bon nombre de collègues dans le cadre de l'ESI n'ont pas le temps de faire un véritable diagnostic en 40 min.

Cela s'explique par le fait que:

-De nombreux DE arrivent avec des pièces manquantes au dossier (AE, BS...)

-Les dossiers n'ont parfois pas encore été traités au moment de l'entretien (et les questions sur l'indemnisation fusent...)

-Certains arrivent avec des motifs de rejet et ils ne comprennent pas pourquoi (le dossier ayant été mal rempli, l'agent doit tout vérifier et tout refaire)

-Certains mélangent ESI et accueil sur RDV

-Certains s'inscrivent juste pour avoir un RDV

Pour les agents le recul est déjà suffisant et le SNAP vous demande de ramener le nombre d'entretien de 5 à 4.

Réponse de la Direction :

Le sujet sera évoqué lors de la prochaine réunion du groupe de suivi du projet NPDE (composé de Daniel GOMIS et Joseph SANFILIPPO- 1 DAPE ou CM par DT soit 8 membres - 1 DAPE de la Direction de la Production de Montpellier - 1 Chef de Service de la Direction de la Production de Toulouse - 2 Chefs de service DDO).

Question 12: RH : GAP / Autre

Absence REA Le Vigan :

Dans un contexte de changements importants (NPDE, version informatique, nouvel accueil), l'ensemble du collectif subit l'absence d'une responsable d'équipe/directrice adjointe depuis 3 mois. Il n'y a plus de réunion d'équipe et pas d'accompagnement des agents. De ce fait (ou pas), sur l'autre équipe il n'y a plus de réunion d'équipe également. A ce jour toujours pas de solution pour palier à cette absence. Quelle aide, appui pouvez-vous proposer ?

Réponse de la Direction :

Sur le principe un poste de REA doit paraître lors de la prochaine BDE. Au regard de cette absence de longue durée, la direction territoriale est en recherche de solution d'appui - Les arrêts se renouvelant de mois en mois - il n'y a pas eu de mise en œuvre d'organisation spécifique.

Question 13 : RH : GAP / Autre

Absence conseillère Le Vigan :

La mise en place de NPDE met en avant une personnalisation du parcours pour le DE. Une conseillère est absente depuis 3 mois, les mails sont réaffectés sur d'autres conseillers et son portefeuille guidé n'est pas suivi, alors quid de cette personnalisation ? Serait-il possible d'avoir un cdd de remplacement?

Réponse de la Direction :

En fonction des enveloppes CDD déconcentrées, une étude sera faite pour évaluer la possibilité de pallier cette absence.

Question 14 : RH : GAP / Autre

Cartographie compétences Le Vigan :

Les agents alertent la Direction sur les ressources de ce site en matière de compétence GDD. Des agents double compétence ne sont plus ou moins investis sur ce champ soit par orientation vers l'activité entreprise soit par augmentation de la charge sur le champ du placement. Le résultat pour eux est que le taux à 29% affiché sur la dernière cartographie des compétences, jugé suffisant sur le papier par la Direction, n'a plus aucune réalité. Ces agents reprennent la comparaison régulièrement faite avec le site de Mende dans lequel 5 agents sont exclusivement dédiés à l'activité GDD, là où il n'y en a qu'un sur le site du Vigan !

Au-delà du nombre d'agents qualifiés sur la GDD le SNAP demande à la Direction de faire un point sur le nombre de plages dédiées à l'activité GDD afin de mesurer le besoin de ce site en renfort d'effectif GDD.

Réponse de la Direction :

Nous notons cette alerte et ferons un point de situation avec le DAPE et le DT.

En fonction des éléments liés aux compétences présentes et nécessaires sur l'agence, le DAPE définira son besoin de compétence lors d'une éventuelle prochaine diffusion de poste.

De plus une actualisation de la cartographie des compétences va être élaborée.

Question 15 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Accueil sur RDV / Accueil-ARC GDD:

Pour le 3ème mois consécutif, nous vous alertons sur la situation que vivent nos collègues à l'accueil ou à l'ARC GDD. La situation n'est pas stabilisée, bon nombre de collègues sont à la limite d'exploser.

Au-delà des réponses apportées par la Direction lors des deux dernières instances, la situation n'est de toute évidence pas la même sur tous les sites (comment par exemple comprendre qu'un site de 70 agents ait un seul agent GDD en ARC ?) et le SNAP demande à la Direction de mener une analyse site par site afin d'améliorer ces conditions de travail.

Réponse de la Direction :

La DDO mettra très prochainement à disposition des ELD et DT dans l'intranet une vue consolidée de l'utilisation des plages RDVA et une vue de l'utilisation de GOA qui permettra de mieux visualiser les équilibres de chaque agence.

Question 16 : Outils et Applicatifs / Applicatifs Métiers

BUDI... ou la recherche du Saint GRAAL :

A notre question 13 de mars vous nous avez informés de la réalisation sur le mois de mars d'un sondage auprès d'un groupe de conseillers pour avoir une vue plus précise des problématiques rencontrées... quid des résultats de ce sondage ?

Réponse de la Direction :

Nous n'avons pas de retour de la Direction Générale sur ce sujet : nous nous renseignons.

Question 17 : RH : Carrière et Recrutement / Promotion

EPA article 20§4 :

Dans le cadre de l'EPA, les agents n'ayant pas vu leur situation professionnelle modifiée depuis 3 ans, peuvent échanger avec leur manager sur les raisons de cette situation afin de se voir proposer un plan de progrès... comment ces agents pourront-ils préparer leur EPA alors même qu'ils sont encore en attente d'une réponse à leur demande de justification écrite suite à la campagne de promotion 2015 ?

Réponse de la Direction :

Pour ces agents, les EPA seront réalisés après, nous prendrons contact avec les ELD concernées

Question 18 : Organisation et Conditions de Travail / Sécurité

Sécurité des agents :

En cette période troublée par des attentats amenant les pouvoirs publics à renforcer les mesures de sécurité sur l'ensemble du territoire et surtout lors de grandes manifestations, les agents s'étonnent que des événements de grande ampleur comme le TAF ne fassent pas l'objet de mesure particulière.

Réponse de la Direction :

C'est à l'organisateur d'un forum de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité. Lorsque nous sommes organisateurs nous prenons en charge la sécurité et le service sécurité est présent lors de ce forum comme sur les forums suivants: (Bagnols sur Cèze à Pont Saint Esprit, Vauvert, Béziers Capiscot et Béziers Courondelle à Valras).

Question 19 : RH : Carrière et Recrutement / Formation et Tutorat

Formation :

Pourquoi n'y-a-t-il plus de formation bureautique dans le plan de formation 2016 ?

Réponse de la Direction :

Il est prévu de proposer de la e.formation.

Question 20 : RH : Carrière et Recrutement / Formation et Tutorat

Formation CPF sur le temps de travail :

Quelles sont les raisons qui conduisent la Direction à refuser une demande de formation dans le cadre du CPF sur le temps de travail ?

Réponse de la Direction :

Le Compte Personnel Formation sur temps de travail peut être utilisé pour les formations éligibles:
- liées au socle de compétences et de connaissances,

- financées au titre de l'abondement correctif (à partir de 2021),
 - l'accompagnement VAE,
 - les éventuels cas prévus par accord de branche, d'entreprise ou de groupe qui favorisent l'accès à certaines formations certifiantes.
- L'employeur ne donne son accord que sur le calendrier d'absence.
Pour les autres formations éligibles, la décision d'accord sur temps de travail revient à l'employeur.

Question 21 : RH : Carrière et Recrutement / Formation et Tutorat

Formation CPF sur le temps de travail (2) :

Dans le cas d'un refus de la Direction à une demande de formation dans le cadre du CPF sur le temps de travail, quel recours est envisageable ?

Réponse de la Direction :

Il n'est pas prévu de recours en cas de refus de la direction d'une demande de formation dans le cadre du CPF sur le temps de travail.

LE SNAP:

INFORMER,

CONSEILLER

et

DEFENDRE !!!

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

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