

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel de Décembre 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 : RH : Carrière et Recrutement / Contrat de Travail

AIJ/Renouvellement:

Sur plusieurs sites, suite à une sollicitation orale de leur ELD, les conseillers ont pu affirmer oralement leur volonté de poursuivre cette activité.

Toutefois, d'autres collègues sont toujours dans l'expectative et s'en inquiètent car la date butoir du 31/12/15 approche à grand pas.

Tous nos collègues de l'AIJ auront-ils bientôt un écrit leur précisant qu'ils sont renouvelés ?

Réponse de la Direction :

Oui tous les conseillers AIJ reconduits dans leur mission recevront un courrier de renouvellement de leur mission sur l'AIJ.

Question 2 : RH : Carrière et Recrutement / BDE

BDE:

Suite à la mise en place de l'équipe CRE, les agents ayant été retenus seront-ils remplacés sur leurs sites précédents ?

Réponse de la Direction :

Le remplacement des agents se fait au regard d'OPERA et de la décision au niveau DT.

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

Question 3 : RH : Carrière et Recrutement / EPA

EPA:

Pouvez-vous nous confirmer qu'une campagne d'EPA débutera dès le début de l'année 2016 ? Comment s'articulera-t-elle avec la campagne de repositionnement pour la mise en œuvre de la classification ?

Réponse de la Direction :

La campagne EPA se déroulera du 1er avril au 31 juillet 2016. elle intervient donc après la bascule de l'ensemble des agents dans la nouvelle classification. A noter qu'il n'y aura pas de campagne EP en parallèle en 2016 hormis pour les agents recrutés cette année

Question 4 RH : Carrière et Recrutement / Promotion

Courrier de non promotion :

Tout agent, n'ayant pas vu sa situation professionnelle depuis plus de trois ans, peut conformément à l'Art 20&4 de la CCN, demander les raisons de la non attribution de l'échelon supérieur. Mais quel est le délai moyen pour obtenir le courrier réponse ?

Réponse de la Direction :

Le manager doit donner à l'agent les explications sur sa non promotion, tel que prévu par la CCN et par la note annuelle. Pour cette année, le nombre important de demandes entraîne mécaniquement un délai allongé de réponses à l'agent. Nous ne pouvons donner à ce jour un délai moyen.

Question 5 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Campagne de Promotion :

Cette année, la campagne de promotion aura vu plusieurs agents au coefficient 245 (technicien expérimenté échelon 1) passé au coefficient 250 (professionnel ou encadrant) et pas au coefficient 260 (technicien expérimenté échelon 2).

Peut-on connaître les raisons de ce nombre élevé de coefficient 250?

Réponse de la Direction :

Le bilan de la campagne de promotion sera présenté au CE du 15 décembre.

Question 6 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Classification:

La classification actuelle permet effectivement, selon le degré d'expertise, d'obtenir le coefficient 250 (emploi générique « professionnel »).

Sachant que vous avez donc reconnu ce degré d'expertise (supérieur à celui de technicien expérimenté), comment les agents venant d'être promu au coefficient 250 seront-ils repositionnés dans la prochaine classification par rapport aux agents 260 ?

Réponse de la Direction :

Les agents seront positionnés en fonction de leur coefficient (250: coef. 648 E1; 260: coef. 675 E2).

Le passage de 245 à 250 bénéficie en tout état de cause d'une augmentation minimum de 3,5% conformément à la classification en vigueur à ce jour.

Question 7 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Classification (2):

Lors de la présentation de la classification qui a été faite sur les sites, il a été précisé qu'on retiendrait les activités produites uniquement à l'instant «T». Or, les conseillers qui se sont positionnés sur l'AII, CSP, l'accompagnement Global, CDE..... se demandent si toute l'expertise qu'ils ont acquise ou toutes les activités qu'ils ont pu traiter, seront prises en compte ou non. EX : le conseiller AIJ ou global qui ne fait plus le tronc commun se verra-t-il amputé d'une partie de sa carrière ? Qu'est qu'on met derrière l'instant «T» ?

Réponse de la Direction :

Seules les activités exercées au moment de l'entretien constituent la fiche de poste. Les activités récurrentes telles que la participation aux forums par exemple peuvent aussi y figurer. L'antériorité des postes occupés doit s'apprécier à travers un CV lors d'une BDE par exemple.

Question 8 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Classification (3):

En cas d'actualisation de la fiche de poste lors de l'entretien de repositionnement, une copie pourrait-elle être donnée à l'agent ?

Réponse de la Direction :

La fiche de poste doit être remise à la fin de l'entretien, après les éventuelles actualisations pendant celui-ci.

Question 9 : RH : GAP / Retraite

Retraite progressive:

Les collègues bénéficiant de la retraite progressive peuvent-ils revenir sur leur décision ?

Réponse de la Direction :

Les conditions d'adhésion à la retraite progressive ne dépendent pas de l'employeur. Les salariés concernés doivent se renseigner auprès de leur CNAV.

Question 10 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Congés/Nîmes 7 collines:

Les congés ne sont pas validés en totalité mais au mois le mois. Résultat : quand cela est nécessaire on demande aux agents de les annuler en fonction du planning ?

Le SNAP demande à ce que ces pratiques cessent.

Réponse de la Direction :

L'ensemble des congés a été validé conformément au calendrier de la note régionale. L'information a été donnée en réunion de service le 3 décembre, Aucun congé n'a été annulé

Question 11 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Congés:

Pouvez-vous rappeler aux ELD que la non validation des congés après le 27/11 vaut acceptation de ces derniers?

Réponse de la Direction :

Effectivement, toutefois l'employeur conserve la faculté de modifier les dates de congés acceptées unilatéralement, jusqu'à un mois précédant la date de prise de congés fixée.

Question 12: Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Entretien d'échange et d'activité / Nîmes 7 collines:

Pourquoi cet EEA à cette époque pour tous les agents (quelle pertinence)? A quoi cela correspond ? Comment le conseiller doit-il s'y préparer ?

Réponse de la Direction :

Dans le cadre du management individuel, les EEA permettent au N et N+1 d'échanger et partager sur l'activité individuelle et quotidienne de chaque collaborateur. Le rythme et la durée des EEA sont à la discrétion des managers en fonction des besoins identifiés par celui-ci ou exprimés par le collaborateur. Il ne s'agit pas d'EPA et il n'y pas de préparation préalable par le collaborateur. Cette Activité est pérenne est fait partie intégrante du travail demandé aux REA, d'accompagner les conseillers dans leur développement de compétences. L'arrivée de la 3^e REA sur le site a permis aux REA d'assumer à nouveau pleinement cette activité. La période de fin d'année n'est donc qu'une coïncidence avec la prise de poste de la 3^e REA.

Question 13 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Noël et nouvel an:

Tous les ans, l'établissement permet aux agents travaillant les 24 et/ou le 31/12 de bénéficier d'une sortie anticipée. Qu'en est-il cette année ?

Réponse de la Direction :

La note régionale intranisée stipule les sorties anticipées avec fermeture des sites et possibilité de sortie à partir de 12h00 les 24 et 31 pour les agents présents le matin. Un crédit de deux heures est accordé sur ces journées-là.

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

Activ Emploi :

A la question 42 du mois dernier, vous répondiez que la prescription ne peut être systématique. Or, nous avons constaté tout récemment sur plusieurs sites qu'on demande toujours au conseiller sur la modalité de suivi de placer systématiquement activ emploi à tous les entretiens EID (que le DE soit d'accord ou pas).

Et si ce n'est pas fait, le DE est convoqué ultérieurement (alors qu'on nous parle de diagnostic partagé).

Si le seul but est de faire baisser la taille des portefeuilles, le SNAP trouve cette démarche inadéquate car nous constatons qu'au final certains de DE n'y adhère pas. Nous vous remercions d'intervenir auprès des ELD afin que nos collègues puissent travailler de manière plus efficiente.

Réponse de la Direction :

Nous rappelons que la prescription à cette prestation ne doit pas être systématique.

L'éligibilité à Activ'Emploi est bien définie par le diagnostic réalisé par le conseiller.

Le taux d'adhésion à la prestation pour les DE se présentant chez le prestataire est de 90% en cumulé sur la région LR, il est très bon ce qui confirme que la prestation est adaptée.

Il s'agit bien d'un service proposé aux DE autonomes mais qui ont besoin d'un appui dans leur recherche d'emploi.

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

Suivi Activ Emploi :

Quels sont les moyens de suivi qu'à Pole Emploi pour connaître l'utilisation des outils mis à disposition par les prestataires ainsi que la fréquentation du site? Si ce suivi des prestataires existe, un reporting peut-il être fait aux conseillers ?

Réponse de la Direction :

Il n'est pas demandé de statistiques aux mandataires sur l'utilisation de leurs outils.
En revanche ce point peut faire l'objet d'échanges lors des contacts locaux entre les agences et les prestataires, lors des COMOP ou des COPIL régionaux.

Question 16 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Traitement des indus:

Pouvez-vous nous rappeler le mode opératoire exact du traitement des indus en LR. A savoir.....qu'est qui doit être actuellement centralisées sur la direction de production et qu'est-ce qui ne doit pas l'être ?

Réponse de la Direction :

La répartition est précisée dans le référentiel de gestion des indus qui est intranisé (cf. synthèse en dernière page du support).
Accès via l'intranet régional / DE et entreprises / Guides Versions Applicatifs / Supports de formation interne / Guide de la gestion des indus: [lien ci-contre](#).

Il est à noter que dans le cadre du plan de rentrée, le traitement de certains documents et des constats a été pris en charge par Ovalie pour soulager les équipes locales.
Il s'agissait d'un appui ponctuel qui est aujourd'hui terminé.

Question 17 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Disparition de l'Arc-P :

Sur les sites, l'arc-placement est désormais remplacée par un GPF ressources. Le GPF ressources est-il une activité contrainte ?

Réponse de la Direction :

Non le GPF ressource n'est pas une activité contrainte.

Question 18 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Disparition de l'Arc-P (2):

Lorsqu'un agent « double compétence » est en ARC; nous avons constaté que sur certains sites, il n'y a pas de joker (ou GPF ressources) de prévu au planning. Le SNAP demande à ce que la direction soit vigilante sur le sujet et qu'elle fasse cesser cette pratique.F30

Réponse de la Direction :

Si le flux de l'agence le permet un conseiller double compétence en ARC peut bien être mobilisé pour le traitement des urgences placement qui ne représentent que 3 à 4% des visites AIC.
La consigne régionale prévoit qu'une personne ressource soit identifiée, positionnée en GPF mais la solution évoquée peut ne pas être incompatible si les flux le permettent.

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

Disparition de l'Arc-P(3):

Les conseillers double compétences ont très peu de plages GFP ouvertes (environ 1 demi-journée par semaine voire moins) qui sont principalement utilisées suite à des demande de RDV pour des projets de formation. Auparavant les demandeur de RDV qui ne pouvaient pas avoir lieu, faute de disponibilités du conseiller+F16, étaient orientées vers l'ARC. Avec la disparition de l'ARC placement, les nombreuses sollicitations via MAIL.NET pour des demandes de RDV mettent les conseillers et les demandeurs d'emploi dans des situations délicates.

Les ELD nous informe que cette situation est temporaire (environ jusqu'en février 2016 fermeture des agences au flux les après-midi),

N'aurait-il pas été préférable d'attendre ces fermetures d'agences aux flux avant de supprimer l'ARC placement ?

Réponse de la Direction :

Le fait de démarrer par anticipation l'accès direct à son conseiller référent permet de commencer à renforcer la personnalisation de la relation entre un DE et son conseiller référent et de mieux préparer les évolutions qui seront mises en œuvre en janvier.

Question 20 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Mail.net.entreprise :

Juste après la distribution des cartes de visite entreprise et après la campagne d'information à destination des entreprises, arrive un nouvel mail.net entreprise. L'évolution est nécessaire mais quel gaspillage financier et quel manque de crédibilisation auprès des employeurs. 3 adresses mail différentes pour les équipes en moins d'un an, 2 pour les conseillers.....

Réponse de la Direction :

Les entreprises seront informées et ce nouvel outil va dans le sens de l'augmentation de leur satisfaction, notre crédit devrait donc s'en trouver renforcé.

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

Portefeuille Guidé / Castelnau:

Actuellement, on demande aux conseillers ayant un portefeuille Guidé de remonter 5 profils par mois pour la promotion de profils des équipes CDE. Problème: nos collègues ont à peine le temps de travailler leur portefeuille (peu de plages et plus d'ARC-P) et pas forcément le public adéquat car ils sont surtout en projet de formation. Quelles solutions pouvez-vous leur proposer pour atteindre cet objectif ?

Réponse de la Direction :

La remontée systématique des profils pour la promotion de profil fait partie d'un plan d'action global de l'agence de Castelnau, incluant CV en ligne et promotion de profil, dans la continuité du plan d'action régional.

La question des plages de GPF en nombre suffisant est régulièrement surveillée par l'ELD : pour la plupart des collègues en modalité guidé, on constate entre 3 et 5 demi-journées de GPF par semaine (selon le présentisme, les formations, etc.).

Cependant, pour les conseillers "double compétences" mobilisés également sur la gestion des droits, le nombre de plages est en effet inférieur.

Cette question a été abordée et discutée en réunion d'équipe : la demande des 5 profils peut tout à fait être réduite pour ces conseillers : 2 à 3 profils peuvent tout à fait convenir, d'autres conseillers allant parfois jusqu'à 14 promotions de profil (équipe 100% Web).
Echelle de promotion de profil par conseiller sur l'agence : de 1 à 14.

Concernant la problématique formation qui se poserait majoritairement dans les PF de guidé : il a été démontré, en reprenant les bilans des prestations Activ Projet, qu'un projet n'aboutit pas systématiquement à une formation, que les personnes en démarche de projet ont aussi la plupart du temps une recherche d'emploi en parallèle, et que l'on peut donc aussi proposer leur profil à la promotion.

Question 22 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Chauffage Alès Gardon:

Le réglage du chauffage sur Alès Gardon au rez-de-chaussée pose toujours problème (sans chauffage dans les couloirs et sans porte aux bureaux). Seuls les bureaux équipés de portes arrivent à garder un peu de chaleur). Des « relevateurs de températures » devaient être installés par Cofely pour partir sur du concret, cela a-t-il été fait et a-t-on eu un retour ?

Avez-vous trouvé une solution pour permettre aux agents de travailler dans de bonnes conditions ?

Réponse de la Direction :

Nous n'avons pas d'alerte particulière sur un dysfonctionnement du chauffage depuis les difficultés rencontrées et résolues lors de l'ouverture du site. Nous intervenons auprès de Cofely pour investiguer les éventuelles difficultés de fonctionnement de certains bureaux.

Question 23 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Parking clients Gardon :

Régulièrement, des voitures sont garées devant le portail du parking agents. Cela oblige nos collègues à aller chercher les propriétaires afin qu'ils bougent leur véhicule (notamment les conseillers CDE qui arrivent et repartent à toute heure de la journée).

Peut-on envisager un système de quilles relevables ? A 20 mètres, il y a un immense parking et rien ne nécessite de se garer aussi prêt (hors la place handicapé).

Réponse de la Direction :

Il y a effectivement un très grand parking à proximité immédiate de l'agence. L'accès à notre parking est sur le domaine public. Nous avons fait poser sur le portail d'accès un panneau signalant l'interdiction de stationner. Nous ne pouvons pas installer de dispositifs contraignants devant l'entrée du parking. Les services de la police municipale sont alertés sur les incivilités que nous subissons.

Question 24 : Immobilier / Autre

Direction de production / Mustang:

A peine arrivés sur le nouveau site (30/11/15), nos collègues de la Direction de Production ont eu la désagréable surprise de constater que toutes les toilettes étaient bouchées. Au-delà du désagrément généré, certains bureaux avec une très belle moquette ont eu la joie et le bonheur d'être inondés. Avant toute installation, le service immobilier ne vérifie pas si tout fonctionne sur le site ?

Réponse de la Direction :

Il y a effectivement un problème d'évacuation sur certains WC du bâtiment Mustang qui est neuf et utilisé pour la première fois lors de notre emménagement. Des travaux sont en cours pour résoudre ces

problèmes. Il y a néanmoins plusieurs WC qui fonctionnent normalement par niveau. Des contrôles sont systématiquement réalisés avant les livraisons

Question 25 : Immobilier / Autre

Direction de production / Déménagement:

Compte tenu de l'importance d'un tel déménagement, nous trouvons inconcevable qu'il n'y ait pas eu assez de rouleaux adhésifs pour faire les cartons.

Certes, il faut faire des économies mais il est anormal que les agents soient obligés de ramener le matériel nécessaire de chez eux.

Réponse de la Direction :

Les rouleaux d'adhésifs, comme pour les nombreux déménagements qui ont été mis en œuvre ces dernières années, sont fournis en quantités largement suffisantes et peuvent être demandés autant que de besoin en cas de manque. Il n'a jamais été rationné quoi que ce soit sur ces éléments.

Question 26 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Direction de production / Equipe Contentieuse :

Les agents de l'équipe contentieuse, à leur arrivée au Mustang, ont pu constater que la surface de leurs nouveaux bureaux (qui en plus sont loin d'être neufs) avait subi une sacrée cure d'amaigrissement.

Lorsque l'on sait que nos collègues ont besoin d'un maximum de place quand, par exemple, ils traitent une injonction de payer, peut-on connaître les raisons de cet aménagement à minima (surtout qu'on ne manque pas de place dans toutes les pièces) ?

Réponse de la Direction :

Les bureaux de l'équipe contentieuse sont ceux prévus dans le cadre des réaménagements depuis l'origine. Ils sont récupérés sur les sites d'origine. Afin de prendre en compte les spécificités des activités contentieuses, il est prévu d'équiper ces bureaux de caissons hauteur de bureau qui vont prolonger la longueur des plans de travail. Ces commandes de mobilier neufs seront livrées courant janvier 2016.

Question 27 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Issues de secours :

Sur plusieurs sites certaines portes ont des poignées inadéquates et restent fermées. Le SNAP vous remercie de mettre en conformité toutes les issues de secours !

Réponse de la Direction :

Toutes les issues de secours sont dotées de dispositifs d'ouverture par manœuvre simple, validées par les bureaux de contrôle. Nous n'avons pas d'exemple de dispositifs non conformes sur la région. Ces dispositifs sont notamment vérifiés lors des visites semestrielles du service sécurité. Si des exemples précis de non-conformité étaient portés à notre connaissance, nous interviendrions pour les modifier.

Question 28 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Montpellier Méditerranée:

Les rideaux du site depuis plusieurs semaines sont sujets à dysfonctionnement ; ce qui occasionne une forte gêne à nos collègues. Malgré plusieurs interventions, le problème perdure. Un retour à la normale est-il prévu d'ici la fin de l'année ?

Réponse de la Direction :

Le site de méditerranée rencontre depuis plusieurs semaines des difficultés au niveau de l'automate qui pilote les dispositifs d'éclairage, de brises soleil et d'éclairage. Un diagnostic a été établi et la panne est identifiée. Une commande de réparation est en cours. Les travaux de remise en état devraient intervenir avant la fin de l'année. Les brises soleils défailants peuvent être remontés individuellement par COFELY, comme cela a déjà été fait au cas par cas (accueil par exemple).

Question 29 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Service civique:

Dans le cadre des recrutements des services civiques, il est dit page 5 dans le guide de l'employeur : «une personne volontaire accomplissant un contrat de service civique en France peut bénéficier de titres repas ».

Pourquoi Pôle emploi n'a-t-il pas mis cette prestation en place, d'autant qu'il est mentionné toujours dans ce guide que la contribution de la personne morale agréée au financement des titres repas de la personne volontaire est exonérée de toutes charges fiscales, cotisations et contributions sociales ?

Réponse de la Direction :

Cette décision relève de la DG.

Les jeunes volontaires n'ont pas droit au ticket restaurant et à la prise en charge des titres de transport. Pôle emploi finance pour tous les jeunes une prestation complémentaire mensuelle de 109,31 euros qui s'ajoutent aux 573,65 euros versés par l'Agence du service civique.

Question 30 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Sécurité:

Des consignes de sécurité ont été envoyées à l'ensemble des agents LR d'abord au travers du message de Mr Carol du 16 novembre, puis répétées par l'ensemble des DAPE à l'initiative de Mr Nayral le 25 novembre. La sécurité est bien évidemment l'affaire de tous et ces consignes sont là pour le rappeler... mais la Direction peut-elle être plus précise quant à la notion de gestion "au cas par cas" concernant l'accès aux sanitaires ?

Réponse de la Direction :

Les toilettes étant fermées pour des raisons de sécurité, elles sont ouvertes à la demande.

LE SNAP:

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

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