

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel de Février 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 / Congés

CONGES/RTT:

Les agents en CDD ont-ils l'obligation, avant la fin de leur contrat, de prendre tous leurs congés et RTT ou ont-ils la possibilité de se les faire payer à l'issue de leur contrat ?

Réponse de la Direction :

Les agents, dont ceux en CDD doivent impérativement prendre leurs RTT acquis avant la fin de l'année civile si leur contrat est chevauchant sur 2 années, les autres jours acquis doivent être utilisés prioritairement avant la fin de leur contrat, à défaut le solde des jours RTT non utilisés (de l'année civile en cours) est payé au terme du contrat.

Question 2 : Organisation et Conditions de Travail / Déplacement

CAE/Formation:

Nos collègues en CAE qui partent faire des formations ont-ils droit aux temps de trajet ?

Réponse de la Direction :

Oui. Ils ont droit au temps de trajet et ils en bénéficient déjà.

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

Question 3 : Outils et Applicatifs / Autre

Portables mutualisés et Neptune 2:

Les portables mutualisés bloqués sur Neptune 1 et ne pouvant donc être mis à jour ne sont plus utilisables. Quelle solution est prévue pour remédier à ce problème?

Réponse de la Direction :

Les portables mutualisés sont effectivement incompatibles avec Neptune 2, par contre ils sont utilisables, avec les mêmes fonctionnalités qu'auparavant, mais avec un environnement NEPTUNE 1. Si problème, il convient d'appeler l'AD puis de faire un IDA au SRI en cas de difficulté.

Question 4 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

PILA:

Entre l'obligation d'inscription via internet et la fermeture des agences l'après-midi, nous constatons déjà sur certains sites que le nombre de postes PILA est insuffisant. Un redimensionnement du parc informatique à destination des zones d'accueil est-il prévu? Les sites doivent-ils faire remonter leurs besoins individuellement?

Réponse de la Direction :

Il n'est pas prévu de redimensionnement des PILA pour l'heure.

A noter que les PAI emploi store peuvent être également utilisés comme PILA.

Question 5 : Outils et Applicatifs / Autre

WIFI invité:

Quand les codes d'accès seront-ils livrés?

Réponse de la Direction :

Internet Invité a été généralisé fin janvier.

Les habilitations ont bien été transmises.

Question 6 : RH : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

L'Auto-partage:

Pourquoi la phase de test n'a pas été directement mise en place sur l'ensemble des villes où le service est présent et pourquoi cette phase est-elle restreinte à Montpellier et Toulouse ?

Réponse de la Direction :

Le propre d'une phase de test est d'être limité dans l'espace et le temps afin de juger de l'opportunité d'une généralisation ou pas.

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

Accueil personnalisé/constat :

Suite à la mise en place de l'accueil sur rendez-vous, les sites bénéficiant d'une porte de sortie annexe ont beaucoup moins de « désagrément » que les autres.

Le SNAP vous demande de mettre en place rapidement une sortie annexe dans les sites où cela est immobilièrement possible !

Réponse de la Direction :

Il a été préconisé de faire sortir les DE par la porte qui était auparavant utilisée lors de la fermeture à 16h30, afin de ne pas faire se croiser les DE qui sortent et ceux qui peuvent rentrer. La direction a décidé de réunir la commission de suivi afin d'étudier les éventuelles améliorations à mettre en œuvre.

Question 8 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Accueil personnalisé/constat (2):

Suite à la mise en place de l'accueil sur rendez-vous, les sites où l'agent faisant office de vidéo portier n'est pas en face de la porte d'entrée ont également moins de « désagrément » que les autres. Le SNAP vous demande également de solutionner rapidement cet état de fait.

Réponse de la Direction :

Une expérimentation va être menée sur Nîmes Courbessac, Narbonne, Perpignan Polygone et Montpellier Mas de Grille pour installer des stores sur les portes des sas et une signalétique variable "matin / après-midi", de façon à inciter les DE à utiliser directement le vidéo portier. Ces stores masqueront également les conseillers à l'accueil.

Question 9 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Accueil personnalisé/constat (3):

Suite à la mise en place de l'accueil sur rendez-vous, avez-vous constaté/quantifié le nombre de visites supplémentaires que le site de Nîmes A2S doit prendre en charge ?

Réponse de la Direction :

Un dispositif de comptabilisation des visites non liées à l'activité du site a été mis en œuvre sur à la mise en œuvre de "l'accueil sur rdv" dans les agences de proximité du bassin. Cette comptabilisation ne fait apparaître aucune hausse des visites de l'A2S ni aucun "débord" des publics entre les agences de proximité du bassin vers l'A2S.

Question 10 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Démultiplication :

Suite à la dernière démultiplication de décembre (version SI4), sur plusieurs sites, les agents (notamment les GDD), n'ont pas eu la possibilité de participer à la totalité de cette démultiplication. On leur a demandé de faire des traitements (courrier, attentes...) en leur précisant que tous les sujets ne les concernaient pas : CPF, multicanal...

Pourquoi fermer les agences ce jour-là si les agents travaillent ?

Réponse de la Direction :

L'organisation des démultiplications des Versions sur les Agences est de la responsabilité de la ligne Managériale.

Nous allons faire un point sur ce qui se pratique et rappeler si nécessaire le principe des démultiplications.

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

Alerte sur la santé des agents:

Suite à nos dernières visites de sites ainsi que par des mails, nombreux sont les agents qui nous font part de leur ressenti : écoeurements, fatigues, mépris, tensions, sensation d'abandon.....

Le SNAP émet donc une alerte par la voie des DP car beaucoup de collègues sont à la limite de faire

un burnout ou tout du moins en présentent certains symptômes (crampe d'estomac, léger malaise, insomnie, problème dermatologique...).

Réponse de la Direction :

Un point sera réalisé avec la Commission de suivi et le CHSCT pour prendre les mesures nécessaires. Cependant, il semblerait effectivement qu'une durée de 2 heures au vidéo portier se dégage comme une bonne pratique.

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

Pilotage par les résultats / CDE:

Le SNAP alerte une nouvelle fois la Direction sur la gestion des équipes CDE. Les conseillers vivent de plus en plus mal la responsabilité des « mauvais chiffres » et la pression qui pèse sur eux.

Nous tenons à rappeler qu'il n'a pas été attribué de temps supplémentaire à cette activité mais l'établissement en demande deux fois plus, notamment :

- Des plans d'action descendants qui se multiplient de manière exponentielle à la moindre occasion (il n'y a pas eu assez de CAE signés en janvier ? Un Plan d'action est aussitôt déclenché et ce même si les équipes ont anticipé et beaucoup de conventions ont été signées en décembre pour le début d'année. Ce qui est chronophage en termes de temps de saisie et de suivi...).
- L'obligation de contourner la réalité pour alimenter les compteurs comme entrer des informations inutiles ou erronées dans le système (exemple le PA National portant sur la satisfaction des entreprises avec pour « obligation » de saisir des appels ou visites sortants même si on communique par mail avec l'employeur, si c'est lui qui appelle ou se déplace)
- De la promotion de profil (qui suppose de démarcher les entreprises et avoir des profils à proposer).
- De la communication organisée avec les équipes CDDE...

Il est demandé aux équipes de plus en plus de résultats à Iso moyens et avec des outils pas toujours adaptés à l'activité (EPTICA qui ne sera pas opérationnel avant des mois, ODIGO qui comptabilise des appels perdus même pendant la pause méridienne, DUNE qui ne permet pas de distinguer les informations importantes de tous les contacts « inutiles » ...) avec une alerte de plus en plus affichée « si les chiffres ne sont pas bons, les équipes disparaîtront ».

Réponse de la Direction :

Le temps consacré au service en direction des entreprises est maintenu voire augmenté compte-tenu de la mise en place NPDE. L'augmentation de la satisfaction des entreprises passe par la sécurisation du contact avec l'employeur, qui peut se mesurer notamment au travers de la traçabilité des contacts, qu'ils soient entrants ou sortants et non de consignes de saisie de "contournement", EPTICA est en service et sera couplé à DUNE sur la prochaine livraison SI.

La région est passée de 62,7% au T3 2015 sur la satisfaction globale des entreprises concernant leur dernière opération de recrutement à 72,4%, ce qui traduit la qualité des actions engagées.

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

Pilotage par les résultats /AIJ

Nous tenons à alerter sur les difficultés rencontrées par les conseillers AIJ qui subissent une pression importante sur des chiffres sur lesquels ils n'ont que peu voire aucune influence.

La pression est mise sur le faible nombre de jeunes intégrant le dispositif, or les conseillers AIJ ne reçoivent pas de public en dehors de leur portefeuille, ils ne peuvent donc eux-mêmes théoriquement s'orienter des jeunes. Ils sont dépendants des orientations effectuées par les conseillers CDDE (sauf à effectuer des requêtes IOP, très chronophages et obligeant à convoquer des jeunes en nombre pour déceler d'éventuels besoins en accompagnement).

Un contrôle est également effectué sur le nombre d'entretiens saisis sans tenir compte du fait que l'absentéisme dépasse souvent les 50%, les conseillers ont donc la main sur le nombre de rendez-vous fixés, mais pas sur le nombre de présents.

En découlent toutes sortes de dérives afin de répondre à la commande.

De manière plus générale, le SNAP souhaite alerter la Direction sur la recherche stricte des résultats sans tenir compte de la réalité de terrain et la difficulté pour beaucoup d'agents de devoir « contourner » la réalité pour la faire entrer dans l'objectif (quelle que soit leur activité).

Réponse de la Direction :

L'objectif de l'accompagnement intensif jeunes est bien d'accélérer et sécuriser l'accès à l'emploi durable pour les jeunes demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés d'intégration au marché du travail.

Cela passe par un accompagnement intensif, qui peut être proposé aux jeunes éligibles par tous les conseillers de l'agence concernée.

Si une agence rencontre des difficultés dans la mise en œuvre du dispositif elle peut solliciter l'appui du CMDT en charge de l'animation fonctionnelle du dispositif ou du service ADAI en DR.

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

Passage des salles de formation/mutualisation sur Neptune 2:

Connait-on la date de migration de ces salles?

Réponse de la Direction :

Oui les dates ont été envoyées aux CLI concernés à savoir :

>Nîmes, Béziers : 23 février 2016.

> Et Narbonne, Carcassonne, Perpignan : 25 février 2016.

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

Communication Région/agences:

Quelle communication est prévue pour que les équipes CDE soient informées des plans d'action régionaux à destination des entreprises ainsi que les accords signés avec des employeurs (exemple accord avec le rectorat)?

Réponse de la Direction :

Tous les plans d'action pilotés au niveau régional sont présentés auprès des instances de direction et de la ligne managériale pour accompagnement des équipes.

Les accords nationaux ou régionaux font également l'objet d'une communication auprès des agences concernées.

Ces informations seront mises en ligne sur l'intranet à partir de juin 2016.

Question 16 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Sète / parking:

A la question 41 (16 du SNAP) de la réunion DP de janvier, la Direction a répondu par un copier-coller de la réponse faite à la question 40.

Nous réitérons donc cette question : pour faire face aux problématiques d'accès au parking de Sète un balisage et l'installation de panneaux "accès réservé" peuvent-ils être effectués ?

Réponse de la Direction :

Monsieur ROZE valide le principe du balisage et nous transmettons l'information au Service Immobilier.

Question 17 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Immobilier Carcassonne:

Pouvez-vous nous dire où en sont les travaux d'aménagement prévus sur la zone d'accueil de l'agence de Carcassonne? (Travaux destinés à créer une ouverture vers l'extérieur afin de permettre une aération des lieux).

Réponse de la Direction :

La commande pour la mise en place d'une fenêtre ouvrante sur la salle d'accueil est faite. La fenêtre est en fabrication et doit être installée dans les prochains jours.

Question 18 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Bagnols sur Cèze:

Merci de bien vouloir réparer deux portes sur le site : celle de la cuisine donnant accès à la terrasse (la poignée est cassée) et celle de l'entrée (accès agent).

Réponse de la Direction :

Les 2 portes sont réparées par COFELY.

Question 19 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Direction de Production:

Y-a-t-il un moyen de régler la température individuellement dans ce grand bâtiment car tous nos collègues situés côté Sud ont froid ?

Réponse de la Direction :

Chaque espace de travail, individuel ou collectif, est doté d'un système de réglage thermostatique de la température.

Des mises au point et calages de l'installation neuve ont été réalisés et sont sous contrôle permanent pour s'assurer d'un fonctionnement optimisé des installations.

Le service immobilier vérifiera à nouveau

Question 20 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Direction de Production:

Pourquoi les WC sont-ils dépourvus d'eau chaude ?

Réponse de la Direction :

L'absence d'eau chaude dans les WC est liée à la certification environnementale du bâtiment, en vue d'économiser l'énergie.

Question 21 : Outils et Applicatifs / Autre

Pôle Emploi intranet / OWA :

Depuis quelques temps, bon nombre de collègues (qui ne sont pas en maladie) nous font remonter le fait qu'ils n'ont plus accès à OWA depuis l'extérieur ou carrément à l'intranet. Etes-vous au courant de ces dysfonctionnement et à quoi cela est-il dû ?

Réponse de la Direction :

Il n'y a pas de problème référencé à ce sujet.

Cependant, une évolution technique a eu lieu qui nécessite d'utiliser un navigateur Internet à jour.

Question 22 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Ateliers « utiliser pole-emploi » :

La direction a-t-elle fait un état des lieux du taux de remplissage des ateliers « utiliser pole-emploi.fr » site par site.

S'ils sont complets sur février, y a-t-il des solutions envisagées ? Les prestataires sont-ils en mesure de prendre des plages de RDV supplémentaires ?

Réponse de la Direction :

Les agences ont accès en temps réel au taux de remplissage des différentes sessions d'atelier.

Il leur appartient d'évaluer leurs éventuels besoins additionnels et de solliciter l'agence Prestaform pour des commandes complémentaires.

Selon les délais de prévenance et les volumes demandés les prestataires font le maximum pour répondre à ces commandes.

Question 23 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Congé sans solde :

Un congé sans solde, d'une durée maximale de trois ans, fractionnable par durée de 6 mois, peut-être accordée à un agent ayant au moins trois ans d'ancienneté.

Dans le cas où une prolongation de 6 mois de ce congé est souhaitée, la demande doit être faite par LRAR deux mois avant la fin de ce congé.

Mais quel délai à l'établissement pour répondre à une demande de prolongation ?

L'établissement peut-il refuser une prolongation ?

Réponse de la Direction :

L'établissement est libre d'accepter ou de refuser une prolongation de ce congé.

Il n'y a pas de délai de réponse de l'établissement.

LE SNAP:

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

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

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