

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

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

Note sur régularisation du débit:

La note 2015-10-027 sur la régularisation du débit précise qu'à titre exceptionnel et dérogatoire la régularisation prendra la forme, à la demande de l'agent formulée avant le 7 décembre, d'une compensation par un jour de RTT, jour mobile, jour de fractionnement ou jour d'ancienneté. Le SNAP déplore que cette note n'ait été intranisée que le 8 décembre.

Réponse de la Direction :

Cette information figure également sur l'instruction régionale relative à la journée de solidarité NOTE-2015-10-027 mise en ligne le 14 octobre 2015.

(Malgré la réponse de la DR, nous vous confirmons que cette note, effectivement datée du 14/10/15, n'a été intranisée qu'en décembre)

Question 2 : RH : Carrière et Recrutement / BDE

Consigne régularisation du débit:

En parallèle de la note 2015-10-027, le service paie a adressé le 8 décembre à toutes les ELD un mail leur précisant que les échéances Horoquartz étaient modifiées et leur donnant quelques informations sur la régularisation du débit.

Nous avons constaté avec stupeur sur certains sites :

- que les consignes du service paie ont été modifiées
- que la note a été adressée aux agents avec plus de 7 jours de retard

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

- que ladite note n'a même pas été évoquée

Afin d'éviter, ce type de « mésaventure », ne serait-il pas possible d'adresser ce type de mail à l'ensemble des agents, quitte à ce que les ELD l'évoque en briefing ou réunion de service.

Réponse de la Direction :

Les agents ont été informés par ailleurs :

> Concernant la clôture des comptes au 04/01/2016 : une information a été diffusée dans horoquartz pour tous les agents

> Concernant la gestion du débit par l'instruction 2015-10-027 (selon l'article 6 de l'accord OATT : "le débit hebdomadaire [...] doit être régularisé au plus tard le 31 décembre").

Les informations données aux ELD ont précisé les modalités techniques de gestion du débit au 31/12.

Question 3 : RH : Carrière et Recrutement / EPA

Campagne de promotion:

Le bilan de la campagne de promotion ayant été présenté au CE du 15 décembre, le SNAP vous remercie de bien vouloir lui préciser :

- Combien d'agent au coef. 245 (technicien expérimenté) sont passés au coef. 250 (professionnel) et les raisons car en principe l'échelon suivant est le 260.

- Combien d'agent de maîtrise au coef. 295 sont passés au coef. 300 (cadre) et les raisons car en principe l'échelon suivant est le 310.

Réponse de la Direction :

Ces réponses seront apportées au CE qui en avait fait la demande.

(La direction nous a quand même précisé que 6 agents sont passés de 245 à 260 (professionnel) et 2 agents de 295 à 300 (cadre) sans nous en dire les raisons).

Question 4 RH : Carrière et Recrutement / Promotion

Entretien de « »:

Suite au jugement rendu le jeudi 7 janvier 2016 par la Cour d'Appel de Paris, le SNAP s'interroge sur la pertinence du maintien des entretiens désormais dits de «rattachement à son emploi ».

Peut-on connaître les raisons de ce maintien car les EPA peuvent aussi avoir cette vocation ?

Réponse de la Direction :

A ce stade, l'ensemble des entretiens est arrêté (pour tous les agents).

Cette question sera débattue en CCE.

Question 5 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Entretien de « » (2):

Nous avons constaté que des entretiens se déroulaient hors plages fixes (ex : à 16h00 le vendredi) et que ces derniers ne duraient pas plus de 4min (montre en main).....

Pouvez-vous nous rappeler les règles en la matière ?

Réponse de la Direction :

L'OATT doit être respecté.

Question 6 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

EPA:

Suite au jugement rendu le jeudi 7 janvier 2016 par la Cour d'Appel de Paris, les EPA débiteront-ils toujours à compter du 1er avril ?

Réponse de la Direction :

La campagne EPA devrait effectivement démarrer au 1er avril. Nous communiquerons à ce sujet.

Question 7 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Questions DP / Nîmes 7 Collines:

Le SNAP a toujours été favorable à ce que, sur les sites, s'instaurent des discussions entre les agents et l'ELD sur les diverses problématiques liées au site et à son fonctionnement.

Il n'en demeure pas moins que « le fait d'afficher en réunion de service les questions DP, de demander qui les a posées et d'annoncer le lendemain au briefing du matin que l'agent sera convoqué » constituent tous les éléments d'une entrave syndicale.

Tous les agents sont libres de faire remonter des questions DP auprès des organisations syndicales.

Le SNAP demande à la direction de faire immédiatement cesser ces pratiques qui ont jetées un énorme malaise sur le site et qui sont perçues comme une forme d'intimidation !!!

Réponse de la Direction :

Depuis l'ouverture de Nîmes 7 Collines, la volonté de L'ELD est de pouvoir échanger sur les questions DP au sein des réunions de service.

L'esprit est de les utiliser afin de favoriser le dialogue social en interne à l'agence et en aucun cas de culpabiliser les agents.

L'ELD considère que c'est une opportunité pour s'exprimer plus en détail sur un sujet sur lequel elle n'a manifestement pas suffisamment été claire.

Les retours des agents semblent positifs quant à cette démarche.

Visiblement, le sentiment pourrait être plus nuancé.

La Direction trouve la démarche intéressante sur le fond mais se rapproche de l'ELD afin de faire part des retours séances et adapter la démarche le cas échéant.

Question 8 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Congés / Sète:

Même si tous les agents traitant les dossiers sont présents sur site, aucun congé ou rtt isolés ne leur sont accordés en début et fin de mois.

Avant que vous ne nous répondiez que les congés et RTT sont accordés en fonction des nécessités de service, nous vous rappelons que la raison de nécessité de service doit être détaillée et valablement rapportée et qu'on ne peut pas se contenter d'une simple formule indiquant "nécessités de service" (le refus émis doit être motivé: en fait et en droit. Loi n°79-587 du 11 juillet 1979).

Réponse de la Direction :

Chaque demande de congé est étudiée en fonction des charges et des ressources sur la période donnée, il n'y a pas de principe de rejet systématique sur une période.

Question 9 : RH : GAP / Retraite

Stock / Service Contentieux:

Le plan de rentrée ayant « légèrement » perduré au-delà de ce que prévoyait la note, le service contentieux croule sous les stocks.

Un plan d'action est-il prévu pour aider nos collègues sachant qu'un agent en maladie depuis plusieurs mois n'a toujours pas été remplacé et qu'un agent vient de partir dans un autre service (non remplacé également) ?

Réponse de la Direction :

L'appui de l'équipe contentieux au plan de rentrée s'est déroulé conformément aux dates prévues et aux engagements pris.

L'état des stocks en semaine 1 est supérieur de 40% à la même semaine de 2015 mais est dû essentiellement à l'impact de l'arrêté du Conseil d'Etat et aux perturbations de production liées au relogement de la DP.

L'agent en maladie sera remplacé à compter du 1er Février.

Quant à la mutation du gestionnaire dont il est ici question, il correspond à un transfert sur l'activité du contrôle de la recherche d'emploi, son remplacement éventuel sera étudié avec le DRA Opération et les Services RH lors de la préparation de la prochaine BDE.

Question 10 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

NPDE:

Alors que le Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi est déployé en Région LRMP le 08 février 2016, l'inscription pour les DE exclusivement par le canal WEB a débuté dès le 06 janvier 2016. Quelles mesures d'accompagnement pour les équipes et quelles actions de communication à l'attention des DE ont été mises en œuvre pour préparer dès à présent cette évolution ?

Réponse de la Direction :

Une campagne de communication a été mise en œuvre ces dernières semaines (presse, TV ...). Les ELD ont prévu de renforcer l'accueil pour tenir compte des visites en agence des DE qui ne s'inscriraient pas sur le web.

Les expériences menées sur d'autres régions montrent que le report en agence est très faible.

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

EPTICA (mail.net entreprises):

Les CDE se trouvent contraints d'utiliser ce nouvel outil dans leurs communications mail avec les employeurs. Cet outil n'est pas du tout adapté aux besoins de l'activité et la liste des difficultés rencontrées est longue :

- Il est impossible d'envoyer un mail spontané sans créer un contact (même si on ne le réutilisera plus jamais) et impossible de créer un contact sans RCE (quid d'une entreprise non encore immatriculée par exemple ou dont on ne trouve pas le RCE).

- Les contacts enregistrés sont limités : un seul nom par mail (comment faire lorsque nous avons plusieurs contacts pour un seul mail, celui de l'établissement ?), un seul établissement par mail (quid d'un employeur qui ne disposerait que d'une adresse mail mais de plusieurs établissements, parfois avec des activités très différentes lorsque le pont avec DUNE sera mis en place ?)

- Il est également impossible de « répondre à tous » : il faut ressaisir manuellement en copie (le système ne garde aucune adresse ou contact en mémoire dans ce cas) la liste des autres interlocuteurs à condition qu'ils ne soient pas plus de 3 (sinon le système refuse).

- Il est tout autant impossible de transférer un mail (quid du transfert de candidatures à un employeur, lorsque celui-ci demande au conseiller de les réceptionner pour lui sans communiquer ses coordonnées ; quid du transfert d'une information importante à relayer à tous les agents de l'équipe....)....

Le SNAP vous demande une rapide évolution de l'applicatif (beaucoup de CDE font actuellement le choix de communiquer leur adresse professionnelle nominative en attendant que l'outil soit pleinement fonctionnel).

Réponse de la Direction :

Des audio post déploiement sont programmées avec le niveau national et le retour d'expérience prévu dans le cadre des ateliers REA CDE permettra de prendre en compte la nature et les besoins d'évolution.

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

Plans d'action et communication:

Dans le cadre du Markethon, il a été demandé aux CDE de contacter toutes les entreprises ayant répondu avoir des besoins. Parallèlement, la même démarche a été demandée à Ovalie au niveau régional. Les employeurs ont donc été contactés en doublon.

Par exemple, un employeur, avec un projet de recrutement en mars, avait validé avec son conseiller le fait de ne la diffuser qu'en février et tout avait été négocié : nouveau contact, offre de service.... Il a ensuite été recontacté et son offre saisie avec un autre niveau de service et en dehors de ce qui avait été acté.

A aucun moment les CDE (même référents Markethon) n'ont été informés de cette démarche.

Le SNAP demande que les informations concernant les plans d'action régionaux à destination des entreprises soient communiquées aux équipes CDE afin d'éviter ces situations et autant d'employeurs insatisfaits.

Réponse de la Direction :

L'intervention d'Ovalie a été réalisée en lien avec l'ADOS.

Nous ne pouvons empêcher un CDE de contacter un employeur, les contacts pris dans le cadre du MARKHETON par les conseillers d'OVALIE sont mis en œuvre après analyse des données enregistrées dans DUNE.

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

Offres partenaires:

Le SNAP s'inquiète encore une fois sur des offres partenaires. Il est urgent d'intervenir sur ce point à plusieurs niveaux :

- La qualité de ces offres (cf. exemple en annexe)
- La diversité de ces offres (la même offre apparaît chez tous les partenaires ou presque et parfois plusieurs fois chez le même)
- La réalité de ces offres : par exemple, dans l'Aude, sur la commune de Villepinte apparaît 150 offres (il s'agit d'un village de moins de 1000 habitants) systématiquement confondu par les partenaires avec le Villepinte du 93. Cette commune ne recense qu'une seule « réelle » offre d'emploi (mission 7 jours manutentionnaire), guère mieux pour le village de Saint Denis qui compte sur le site 57 offres d'emploi (à savoir que les deux communes confondues comptent 72 établissements et un seul établissement ayant une DUE sur les 12 derniers mois – source IOP).

Nous ne pouvons plus faire remonter ces disfonctionnement au cas par cas, les exemples sont beaucoup trop nombreux. Que compte concrètement faire l'établissement pour régler le problème ?

Les candidats (ils sont de plus en plus nombreux à le faire) peuvent décocher les offres partenaires de leur recherche. L'affichage est pré-coché ; nous demandons à ce que ce soit au demandeur d'emploi de sélectionner volontairement cette option et non l'inverse.

Les conseillers n'ont pas la possibilité de ne pas les afficher sur DUNE ce qui pose des difficultés lors de la recherche d'offres pendant un entretien (le système n'en affichant que 50). Nous demandons la possibilité de choisir ou non en interne d'afficher ces offres dans nos requêtes.

Réponse de la Direction :

Dans le cadre du plan de sécurisation de l'espace recruteur, le Comité de Direction générale a validé le 5 novembre 2015, un certain nombre d'actions, parmi lesquelles la réalisation d'un processus de traitement des offres illégales, douteuses ou frauduleuses partagé entre les directions des services aux

entreprises, de la réglementation, des affaires juridiques, de la communication et de la prévention des fraudes de la Direction Générale.

Ce processus a été communiqué aux agences.

Il vient compléter le « Guide d'aide à la rédaction des offres » dans sa partie « Procédures offres illégales ou douteuses » et a pour objectif d'intégrer les nouveaux dispositifs de sécurisation du dépôt d'offre, les particularités de traitement des offres partenaires, le traitement des offres frauduleuses issues de la création de faux espaces recruteur et de préciser le rôle de chacun tant dans les fonctions métier et managériales que dans les fonctions supports.

Pour l'instant distinct, le contenu du document sera prochainement intégré au guide d'aide à la rédaction des offres.

Par ailleurs, plusieurs autres actions ont déjà été mises en œuvre (validation manuelle des offres primo, enrichissement du référentiel des termes inappropriés, signalement des offres sur PE.fr). Enfin, des audio de suivi sont en cours autour de ce sujet avec les services de la Direction générale. Les dysfonctionnements signalés ont été remontés au National par l'ARA.

Un nouvel agrégateur d'offres vient d'être mis en production et devrait éviter ces problématiques.

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

Plateaux repas:

Dans le cadre des formations, les conventions imposent aux restaurateurs de proposer au moins deux choix pour le plat principal. Dans le cadre des réunions à la journée, un chèque restaurant est également retiré aux agents mais le menu est imposé et souvent peu adapté. Par exemple, lors du séminaire CDE de décembre à Carcassonne, le plat principal était maquereau grillé / ratatouille et une bonne partie des plats a terminé à la poubelle et beaucoup de collègues n'ont quasi pas mangé.

Nous demandons que les plateaux repas ne soient plus imposés aux agents ou avec un choix possible entre deux plats et des menus susceptibles de satisfaire le plus grand nombre.

Réponse de la Direction :

Lors de l'organisation de journée de travail pour un groupe, l'organisateur choisit le mode de repas (restaurant ou plateau repas).

Si l'option plateau repas est retenue, les contraintes fournisseurs sont élevées (délai de prévenance, etc.) et les choix de formules de plateaux restreintes ou inexistantes.

En présence d'un choix de formules possible, avant de passer commande il sera demandé à l'organisateur de préciser les formules à commander (nombre et qualité).

Charge à lui d'organiser la répartition des formules entre les participants.

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

Sète / Places de Parking:

Depuis quelques semaines, un son de cloche parvient aux oreilles des agents de Sète : « les places de parking sont sous-utilisées ». Même le journal Midi-Libre en a fait ses choux gras. On vient aussi de leur annoncer qu'un certain nombre de places serait transférées à la CCI.

Pouvez-vous nous confirmer ces dires ou rumeurs et nous en expliquer leur fondement car pour y être passé en visite de site, les membres du SNAP peuvent vous assurer que ces places sont bien utilisées?

Réponse de la Direction :

Concernant les parkings de Sète, afin d'apporter une solution partielle aux problèmes d'encombrement du parking extérieur, il a été décidé :

> D'échanger avec la CCI et la future Pharmacie qui va s'implanter dans le bâtiment, 7 places de Parking extérieur, qui seront identifiées Pôle emploi et à destination des visiteurs.

> D'attribuer à la CCI et à la pharmacie, 7 places dans le parking intérieur de Pôle emploi. Ces places

seront marquées CCI et Pôle emploi.
Le parking privatif Pôle emploi aura désormais 57 places.

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

Sète / Accès Parking:

Outre le fait que les agents sont inquiets sur la diminution du nombre de places qui leurs sont réservées, ces derniers nous ont fait une fois de plus remonter la problématique de l'accès au dit parking (voitures stationnées devant le parking, voitures en double file, voitures voulant rentrer dans le parking.....). Un balisage de l'accès au parking et une mise en place de panneaux « d'accès réservés » pourraient-ils être effectués ?

Réponse de la Direction :

Concernant les parkings de Sète, afin d'apporter une solution partielle aux problèmes d'encombrement du parking extérieur, il a été décidé :

- > D'échanger avec la CCI et la future Pharmacie qui va s'implanter dans le bâtiment, 7 places de Parking extérieur, qui seront identifiées Pôle emploi et à destination des visiteurs.
- > D'attribuer à la CCI et à la pharmacie, 7 places dans le parking intérieur de Pôle emploi. Ces places seront marquées CCI et Pôle emploi.

Le parking privatif Pôle emploi aura désormais 57 places.

(Même réponse qu'à la question précédente.....car la DR n'a pas de solutions)

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

Espace de retournement parking Carcassonne :

Un rappel peut-il être fait sur la nécessité de respecter cet espace ?

Réponse de la Direction :

Un rappel a été réalisé par le DAPE et le DT en interne à l'ensemble des agents.

LE SNAP:

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

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

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