

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.fr

Réunion des Délégués du Personnel de Juillet 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 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Gestion de portefeuille/traitement de masse:

Vous allez nous trouver un peu insistants, mais pouvons- nous enfin avoir une réponse à notre question 15 de mai et 12 de juin sur l'état des lieux de ce qui devait être réalisé (nombre de DE à contacter) et de ce qui l'a été.

Maintenant qu'un point précis a été fait lors du comité de Direction Opérations du 01 juin, nous vous remercions de bien vouloir nous donner le résultat de vos investigations.

Réponse de la direction :

Le résultat des opérations sera visible sur le tableau de bord de l'offre de service DE qui sera diffusé aux alentours du 20 juillet. Nous n'aurons pas le nombre de DE contactés précisément sur cette opération mais le nombre d'entretiens réalisés sur le mois, le nombre de portefeuilles et de DE par portefeuille.

Question 2 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Réaffectation des portefeuilles CDE:

L'augmentation de la taille des portefeuilles des CDDE suite à la réaffectation des portefeuilles des CDE a-t-elle été anticipée ? Si oui, de quelle manière ?

Dernièrement, des collègues nous ont fait état de portefeuille dépassant les 1000 DE.

Même si des plages SE vont devenir des plages de GPF, comment voulez-vous que nos collègues puissent absorber cette charge supplémentaire ?

Quelles seront les marges de manœuvre de l'ELD pour accorder des plages de GPF supplémentaires quand on voit les plannings et les obligations de service ?

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

Réponse de la direction :

Une partie effectivement de la charge des portefeuilles a été transférée. Toutefois la mise en place des prestations activ emploi et projet permettra de réduire cette charge.

Un bilan sera présenté en novembre en CE, avec un état des lieux quand les organisations se seront stabilisées

Question 3 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Plans d'Action:

Avec la réorganisation des équipes CDE et CDDE, des travaux ont commencé en vue de bâtir des plans d'actions locaux coproduits et adaptés aux publics et territoires. Cependant il est très difficile pour les équipes de mettre en place un plan d'action (avec rétro planning, budget temps/agent affecté etc...) quand des plans d'actions régionaux voir nationaux "tombent" sans cesse avec des délais de réalisation souvent très courts et une priorité "absolue".

Les agents motivés au départ commencent à s'interroger sur la nécessité de travailler leur territoire pour prévoir des actions qu'ils devront sans cesse reporter voir abandonner.....

N'est-il pas possible de laisser une marge suffisante aux équipes locales pour bâtir leurs propres plans d'action?

Réponse de la direction :

Les ELD ont à bâtir leur feuille de route locale, tout en tenant compte des projets nationaux et régionaux. Il y aura toujours une part d'action ou de commande nationale ou régionale en fonction de l'actualité, cela n'empêche pas d'élaborer des plans d'action locaux.

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

Alerte ELD:

Le SNAP souhaite faire remonter une alerte sur les retards pris par les ELD (et équipes), du fait du temps (très conséquent) dédié à la démarche d'accompagnement des agences. Des journées entières de mobilisation des ELD auxquelles s'ajoutent les réunions habituelles des ELD, CDT élargis, réunions diverses, avec en plus pour les dernières agences concernées préparations/entretiens et saisie des EP/EPA.....

Sur le mois de juin certains managers n'ont pas pu consacrer plus d'1/2 journée par semaine à leur activité sur site. Le retard s'accumule, les équipes sont en attente et les projets/plans d'actions n'avancent pas....

Réponse de la direction :

La démarche d'accompagnement doit permettre justement de faire un constat sur les pratiques de l'agence (managériales, organisationnelles) afin de pouvoir améliorer le fonctionnement globale de celle-ci. Le planning des différentes interventions est construit entre l'ELD et les accompagnateurs.

Question 5 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Taux de décroché des lignes directes entreprises:

Les équipes CDE se voient mettre la pression par certains managers pour que leur taux de décroché soit proche des 100%. Les agents s'interrogent sur ce que compte cet indicateur, à savoir: Qu'est-ce qu'un appel dit "perdu?"

Merci de nous donner les éléments nécessaires à une bonne compréhension de cet indicateur et à l'analyse des résultats (Si un document existe en ligne à ce sujet merci de nous donner le lien) et à la mise en place d'actions correctives si besoin.

- Si aucun agent n'est connecté sur ODIGO (réunion, pause méridienne, agence fermée..) et qu'un

employeur tente de joindre l'équipe: est-ce que l'appel est comptabilisé "perdu"?

- Si tous les agents de l'équipe sont en ligne, l'appel est-il "perdu"?

- Si un agent reçoit un appel interne et qu'un employeur appelle à ce moment, l'appel est-il "perdu"?

Idem si l'agent s'est vu transférer un appel via ODIGO? Via TIOP?

Réponse de la direction :

Un appel est considéré comme non décroché en agence (perdu) dès lors qu'il est orienté vers le 3995 pendant les horaires d'ouverture de la ligne directe qui sont identiques aux horaires de l'accueil.

Si aucun agent n'est connecté sur ODIGO (réunion, pause méridienne, agence fermée..) et qu'un employeur tente de joindre l'équipe: l'appel est comptabilisé comme "perdu",

Si tous les agents sont en ligne sur un appel entrant ligne directe, l'appel est mis en attente pendant 1 minute puis si aucun agent ne s'est libéré entre temps, l'appel est transféré au 3995.

Si l'agent est sur un appel interne ou externe hors ligne directe alors qu'il est connecté au bandeau et disponible, alors l'appel sera transféré au 3995 si il n'y a pas de décroché au bout de 3 sonneries.

Les transferts d'appels doivent être réalisés via le bandeau et non par la TOIP. L'appel transféré est toutefois comptabilisé dans le taux de décroché du 3995. Même si les horaires de l'activité CDE ne correspondent pas aux horaires d'accueil, nous avons toutefois pu constater que le taux de décroché s'est amélioré depuis la mise en place des équipes CDE et qu'il y a moins de débords vers le 3995.

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

Taux de décroché des lignes directes entreprises (2):

L'activité téléphonique entreprise est-elle devenue une activité contrainte ? Nos collègues sont-ils soumis à une permanence téléphonique et réception du public employeur aux heures des repas?

Si oui, depuis quand ?

Si non, merci de rappeler aux ELD les principes de l'accord OATT !

Réponse de la direction :

Les activités contraintes n'ont pas été modifiées.

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

Conseillers à dominante entreprise:

Des objectifs individuels ont-ils été fixés aux CDE? Certaine ELD le sous-entend.

Peux-t-on en savoir plus ?

Réponse de la direction :

Les ELD définissent les contributions des CDE aux objectifs collectifs de l'agence.

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

Démultiplication 2015SI2 du 180615:

A l'occasion d'échanges avec nos collègues, nous avons pu constater que chaque site a son propre mode de retranscription des livraisons informatiques et applicatives.

Sur certains sites, tous les agents suivent la démultiplication de A à Z et sur d'autres, les agents jouent au jeu des chaises musicales.

D'autres collègues se sont vus supprimer des pans entiers de l'information 2015SI2.

Ne serait-il pas possible d'uniformiser dans un sens ou dans l'autre ce type de démultiplication afin que nos collègues aient tous la même information ?

Réponse de la direction :

Les versions applicatives font l'objet d'un temps de démultiplication qui doit être le même pour tous les conseillers.

Un rappel des consignes sera effectué auprès de la ligne managériale à la fois sur le temps dédié aux démultiplications et sur leur contenu.

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

Portefeuille renforcé :

La directive nationale précise que les portefeuilles REN ne doivent pas dépasser 70 DE.

L'établissement Languedoc-Roussillon a-t-il pris une position différente sur la taille des portefeuilles REN ?

Réponse de la direction :

Le nombre de 70 DE est un repère et ne fait pas l'objet d'une directive. Ce repère est partagé en LR. Le plan d'action régional sur les portefeuilles a entraîné des évolutions qui seront stabilisées sur le mois de juin.

Les tailles des portefeuilles sont diffusées chaque mois sur le tableau de bord de l'offre de service DE sur l'intranet.

Question 10 : Outils et applicatifs / Applicatif métier

Anomalies DUNE :

A notre question 11 du mois de mai (au sujet de la contrainte de remise des offres en cours avant de pouvoir effectuer tout autre acte métier) vous nous avez informés que la demande de modification avait été remontée en mars à la DG et qu'elle était en cours de traitement... Les agents attendaient une résolution à la dernière version SI, mais rien n'a changé sur ce point.

La Direction peut-elle nous donner une date de résolution de l'anomalie (Sachant que c'est dans le cadre d'une version SI qu'a été instaurée cette contrainte très pénible au quotidien pour les conseillers, un "simple" retour en arrière ne devrait pas prendre tant de temps....)?

Réponse de la direction :

Effectivement, ce point n'a pas évolué. La demande d'évolution faite par l'ARA a bien été prise en compte mais nous n'avons pas de date de mise en production.

Question 11 : Outils et applicatifs / Poste informatique

Dysfonctionnement informatique:

Depuis Neptune 2, c'est le grand « bazar » dans les différents applicatifs et ce n'est qu'un euphémisme.

Pensez-vous que tous ces problèmes seront résolus dans un proche avenir ?

Réponse de la direction :

L'agence ou les agences concernées doivent se rapprocher du SRI pour analyse des situations rencontrées.

Question 12 : RH : carrière et recrutement / Autre

Ovalie / contrôle de la recherche d'emploi :

Vous avez annoncé la création d'une équipe dédiée au contrôle de la recherche d'emploi. Cette dernière sera composée d'un REA et de 10 ETP et sera rattachée à Ovalie.

Vous prévoyez une mise en place lors du 4ème trimestre.

Nos collègues se posent plusieurs questions suite à cette annonce :

- quel est le profil souhaité (intermédiation, GDD..) ?
- cette équipe sera rattachée à ovalie mais est-ce qu'elle le sera « physiquement » et/ou est-ce que vous prévoyez d'attendre la nouvelle implantation de la direction de production prévue en 2016 ?
- cette équipe engendrera-t-elle la création de 10 postes ETP ou simplement un glissement des agents d'Ovalie voire de Liberté ?

Réponse de la direction :

Ce sujet (en cours) est du ressort du CE, dont la consultation est prévue le 24/09/15.

Question 13 : RH : carrière et recrutement / BDE

Poste RRA sur Bagnols sur Cèze :

Sachant que des collègues qui ont postulé ont eu des entretiens positifs avec les RH, pour quelle raison la décision a-t-elle été différée ?

Réponse de la direction :

A l'issue du comité carrière, deux conseillers ont été rencontrés dans le cadre de la procédure de détection des potentiels managériaux. Ce dispositif n'a pas permis de valider les candidatures. Le poste sera donc rediffusé et un accompagnement est prévu pour chacune des deux personnes reçues.

Question 14 : RH : carrière et recrutement / BDE

BDE :

Est-ce que, lors des prochaines diffusions de poste, la mention ou précision sur la dominante « activité » sera intégrée à la fiche de poste du conseiller emploi ?

Réponse de la direction :

Les offres d'emploi BDE sont passées en conformité avec le référentiel métier qui ne fait pas référence à une quelconque dominante (ex CDE ...). Une validation nationale de chaque offre est d'ailleurs réalisée avant diffusion. Les compétences de conseiller sont nécessaires quelle que soit la dominante.

Question 15 : RH : carrière et recrutement / EPA

ELD/EPA:

Beaucoup de managers ont dû mener les EPA de leurs équipes avant d'avoir effectué le leur... certains nous ont fait remonter l'inconfort de cette situation.

Est-il toujours prévu que le manager effectue son EPA avant de mener celui de ses agents ?

Réponse de la direction :

La direction confirme que l'EPA manager doit toujours précéder l'EPA du collaborateur.

Question 16 : RH : carrière et recrutement / Formation et Tutorat

Tutorat :

Est-il nécessaire d'avoir fait la formation « tuteur » pour pouvoir tutorer des collègues sur une nouvelle activité ?

Exemple : un cdd n'ayant pas bénéficié de la dite formation, peut-il tutorer ?

Réponse de la direction :

Le tutorat répond à des règles précises d'accompagnement. Il est donc nécessaire de mobiliser dans le cadre d'un tutorat, un tuteur formé.

Toutefois, en complément des actions du tuteur, des personnes ressources peuvent intervenir sur des points précis d'expertise, des activités confiées.

Question 17 : Immobilier / Sécurité

Bagnols sur Cèze :

La sortie du parking, tant pour les agents que les DE, peut recevoir le qualificatif de dangereuse. En effet, il n'y a pratiquement aucune visibilité sur les véhicules en provenance de la gauche. Ne serait-il pas possible de faire installer rapidement un miroir sur le mur d'en face ?

Réponse de la direction :

Une demande est en cours auprès de la mairie pour installer un miroir sur le domaine public à la sortie du parking. Nous n'avons pas de délai d'intervention à ce jour malgré nos relances sur le sujet.

Question 18 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Immobilier le Vigan :

Lors des DP d'avril, nous vous alertions sur la porte d'accès du personnel qui était cassée depuis des mois et nous vous demandions le changement en urgence de cette porte. Vous nous aviez répondu : « Il est bien prévu un remplacement de la porte pour lequel nous attendons un devis ».

Le devis est-il arrivé et est-ce que nos collègues auront une porte d'accès neuve d'ici la rentrée ?

Réponse de la direction :

Le remplacement de la porte d'entrée du personnel du Vigan est commandé. Elle devrait être remplacée avant la rentrée.

Question 19 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Carcassonne portes coupe-feu:

La demande a été effectuée plusieurs fois pour que ces portes soient équipées d'un système permettant de les maintenir ouvertes (et qui se refermeraient en cas d'activation de l'alarme incendie) sans suite (pour des raisons budgétaires visiblement).

Ces portes sont très lourdes et résistent à la poussée. Plusieurs accidents de travail ont été déclarés à ce jour et ce n'est pas terminé. Merci de faire le nécessaire pour résoudre ce problème à moins que la direction préfère que les portes soient bloquées par des cartons de ramettes de papiers pour rester ouvertes.

Réponse de la direction :

Plusieurs réglages de ces portes coupe-feu ont été réalisés par l'installateur de façon à limiter le frottement entre les 2 battants de chaque porte. La manipulation de ces portes a été sensiblement améliorée. Nous allons demander des réglages plus efficaces dans le cadre de la garantie de parfait achèvement du site.

LE SNAP:

INFORMER, CONSEILLER et DEFENDRE !!!

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

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