

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel de Mai 2016



jean-marc01.fournier@pole-emploi.fr



Christophe.chopineau@pole-emploi.fr



jean-francois.peybernes@pole-emploi.fr



laurent.demets@pole-emploi.fr



sophie.doucet@pole-emploi.fr



isabelle.lacoste@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

Traitement de la GED:

Des journées d'appropriation et de traitement de la GED ont été organisées, notamment dans la DT de l'Hérault. Le SNAP salue cette initiative et demande à ce qu'elle soit, le plus rapidement possible, étendue à l'ensemble de la région.

Réponse de la direction :

Les DT ont la main pour organiser ces séquences.

Au niveau régional nous prévoyons de faire des séquences rdv du mardi sur la GED.

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

Question 2 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

TMS:

D'un côté de plus en plus d'agents sont en proie avec des problèmes de santé, pour une grande part, dus à nos activités statiques et nos postures de travail, de l'autre des médecins de la médecine du travail et de prévention, voire même des professionnels tels que des ostéopathes se disent prêts à réaliser des observations suivies de préconisations sur cette problématique. Ces TMS sont sources, non seulement de problèmes de santé, mais aussi d'arrêts maladie, voire selon certains spécialistes de pertes de performance... En résonance du vieil adage « mieux vaut prévenir que guérir » la Direction peut-elle envisager d'accorder à ces professionnels de santé de venir sur sites faire ces observations et préconisations ?

Réponse de la direction :

Cette thématique relève du CHSCT.

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

Démultiplications :

Sur de trop nombreux sites, les démultiplications, notamment des plumes de l'ARA, ne sont plus faites depuis bien longtemps, et ce malgré l'organisations d'audio censées aller dans ce sens... le SNAP réitère donc une alerte déjà maintes fois faites dans cette instance et demande à ce que la Direction Régionale intervienne pour que des temps d'échanges de bonnes pratiques, de veilles actives sur les évolutions règlementaires redeviennent une réalité pour l'ensemble des agents.

Réponse de la direction :

La mise en place de l'accueil rénové nous permet plus facilement de programmer les séquences de démultiplication de la plume de l'ARA.

Nous questionnerons les ELD sur la démultiplication auprès des conseillers.

Question 4 : Outils et Applicatifs / Autre

BUDI... ou la recherche du Saint GRAAL... épisode 3 :

Suite à l'instance DP du mois de mars la réponse écrite de la Direction fut : « BUDI est un outil national, le moteur de recherche l'est donc également. Nous ferons sur le mois de mars un sondage auprès d'un groupe de conseillers pour avoir une vue plus précise des problématiques rencontrées ». Cette réponse faisait donc sans équivoque allusion à une démarche régionale, or à notre question 16 du mois d'avril la réponse écrite (Nous n'avons pas de retour de la Direction Générale sur ce sujet : nous nous renseignons.) renvoie vers une éventuelle démarche nationale !

Bien au-delà de cette interrogation sur ce fameux sondage, le SNAP fait toujours le constat du désarroi des agents confrontés quotidiennement à cet outil toujours aussi indigeste, devenu pourtant normalement la référence absolue... le SNAP réitère donc sa demande pour que cet outil soit revu et amélioré.

Réponse de la direction :

C'est bien d'une enquête nationale dont il s'agit.

Nous sommes toujours dans l'attente des résultats.

Dans l'attente d'évolution nous organisons des séquences "rdv du mardi" pour faciliter l'appropriation de cet outil.

Question 5 : RH : Carrière et Recrutement / EPA

EPA:

Pendant les EPA, section entretien professionnel, certains managers ont dénoncé le manque d'investissement de certains agents qui ne faisaient pas plus de 7h30. L'amplitude de travail est-elle devenue un critère rentrant dans l'appréciation d'une éventuelle promotion salariale ?

Réponse de la direction :

Afin de traiter ce cas d'espèce, nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer le nom du salarié afin de pouvoir nous rapprocher du manager en charge de cet entretien. De façon plus globale, le respect de l'OATT est une consigne constante au sein de l'Etablissement. La contribution du collaborateur est examinée dans ce périmètre.

Question 6 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Pauses déjeuner:

A la question 7 du SNAP du mois d'avril la Direction répond que lors des réunions importantes en nombre de participants (ex : pratiques managériales et stratégie d'établissement organisée dans l'auditorium), à titre exceptionnel, il est prévu un repas sous forme de buffet dans l'atrium... Le SNAP déplore que pour des questions d'organisation les agents concernés n'aient pas la possibilité de prendre une réelle pause, ainsi que pour bon nombre d'entre eux un réel repas et réitère sa demande sur ce qu'envisage la Direction pour remédier à ces situations.

Réponse de la direction :

Nous confirmons que ces dispositions sont prises dans des situations exceptionnelles.

Question 7 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Sète / accès parking :

Serait-il possible de faire poser un « panneau voie sans issue » car, comme chaque matin (depuis 1 an), les agents sont (encore) restés bloqués dans la rue plusieurs minutes avant de pouvoir accéder au parking... ?

Réponse de la direction :

S'il s'agit de faire poser un panneau sur la rampe d'accès au parking privatif Pôle emploi c'est envisageable.

S'il s'agit de faire poser un panneau à l'entrée de la copropriété, côté rue, cela n'est pas envisageable car des parkings publics sont attenants à nos locaux.

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

Ateliers:

Les agences mettent en œuvre des ateliers collectifs sur « la promotion de l'offre de service formation ».

Dans certaines agences, les animations d'ateliers sont faites sur la base du volontariat avec un support à présenter au DE.

Or, dans d'autres agences ces animations d'ateliers sont imposées aux conseillers en priorité en modalités « renforcée » et « guidée » dont des conseillers double compétence.

Certains agents se sentent démunis face à l'animation collective (seul ou en co-animation) car ils sont planifiés sur RDV sans forcément de préparation ni d'accompagnement. Ils sont mis devant le fait accompli. Ce qui engendre du stress, voire de l'anxiété.

N'est-il pas nécessaire d'effectuer la formation d'animation d'atelier au préalable ?
Peut-on imposer de faire de l'animation collective à un conseiller ?

Réponse de la direction :

L'animation d'ateliers fait partie des attendus du cœur de métier de conseiller à l'emploi.
Cette activité s'adresse plutôt aux collaborateurs expérimentés.

Lorsque la compétence à mettre en œuvre est nouvelle, il est demandé d'acquérir cette pratique par une formation.

Quant à la formation d'animation des informations collectives, elle est fortement souhaitée pour les conseillers sans être un prérequis obligatoire.

Question 9 : RH : Carrière et Recrutement / EPA

Article 20.4 CCN / EPA:

L'instruction n°2016-4 du 25 février 2016 précise : « Concernant l'examen de la situation des agents de droit privé prévu par l'article 20 § 4 : lorsqu'un agent n'a pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis trois ans, le manager échange avec lui sur les raisons de cette situation et lui propose un plan de progrès afin de favoriser la reprise de son déroulement de carrière, conformément à l'article 20.4 de la convention collective nationale. »

Apparemment, certains managers se sont fiés à la liste envoyée par la direction des agents non promus depuis 3 ans lors de la dernière campagne promotionnelle. Or, depuis, d'autres agents ont atteint ces 3 ans.

Merci de faire un rappel aux ELD sur l'instruction et de permettre que les EPA des agents concernés qui auraient déjà été enregistrés puissent être modifiés.

Réponse de la direction :

L'instruction n°2016-4 du 25 février 2016 relative à la campagne EPA apporte les précisions sur ce point : "Lorsqu'un agent n'a pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis trois ans, soit le 01/01/2013, le manager échange avec lui sur les raisons de cette situation et lui propose un plan de progrès afin de favoriser la reprise de son déroulement de carrière..."

Ainsi, la liste communiquée aux managers est celle relative aux collaborateurs non promus au 01/01/2013.

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

Activité CDE et Comptabilisation des formations préalables au recrutement (AFPR ET POE):

Les agents des équipes CDE passent beaucoup de temps à promouvoir, négocier et monter ces mesures (activité très chronophage). Certaines équipes s'interrogeant sur le décalage (parfois très important selon les territoires) entre le nombre d'AFPR/POE comptabilisées et le nombre de dossiers réellement traités, ont découvert que la comptabilisation se fait sur l'agence du demandeur concerné même si le travail est réalisé par l'agence de l'employeur.

Le SNAP demande à ce que ce mode de comptage soit revu afin que l'activité réelle des équipes soit prise en compte (indispensable en terme de planification d'activité, mise en place de plan d'action mais aussi par souci de « reconnaissance du travail accompli »).

Réponse de la direction :

En l'état actuel des outils, ce n'est pas possible.

Question 11 : Outils et Applicatifs / Applicatif métier

Bugs DUNE – Traitement des télé-candidatures:

Nous constatons une fois de plus les conséquences d'évolutions informatiques lancées à la hâte sans étude préalable des paramètres impactés.

Depuis quelques temps le traitement des TCD est devenu ingérable ; il est impossible de refuser une candidature ou de la différer quand l'offre est suspendue. L'insatisfaction des usagers (demandeurs d'emploi envers qui nous avons un engagement de réponse dans les 72h et employeurs) ainsi que des conseillers grandit et aucun délai de résolution n'est avancé.

Selon les offres il est impossible de passer outre cet outil : ce niveau de service fait partie de nos engagements, et certaines offres même avec des critères de sélection très très clairs génèrent des dizaines de candidatures par jour dont très peu correspondent au profil. L'envoi de CV sur EPTICA ou la Bal de l'agent est inenvisageable.

Quelles solutions proposez-vous pour que le service soit enfin rendu ?

Réponse de la direction :

L'ARA fait remonter quotidiennement à la DSI ces anomalies.

La DSI y travaille mais sans solution satisfaisante.

Aucune solution de contournement n'a été proposée par la Direction Générale.

Dès qu'une solution aura été trouvée vous serez tenus informés.

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

Ordres de mission:

Auparavant les ordres de missions étaient édités par les fonctions supports qui les faisaient signer aux agents chaque année.

Désormais c'est aux agents de le gérer en vérifiant leurs dates de validité.

Des agents se sont rendus compte qu'ils n'avaient pas d'ordre de mission validé ou que celui-ci était obsolète. Quelles en sont les conséquences éventuelles en cas de déplacement ?

Réponse de la direction :

La dématérialisation des ordres de mission par l'outil GDR a été installée pour faciliter les échanges entre le réseau et les fonctions supports.

De plus l'utilisation de l'outil GDR oblige le personnel à compléter un ordre mission ponctuel et informe de l'existence d'un ordre de mission et de ses dates de validité, ce point concerne les déplacements professionnels nécessitant la réservation d'un hôtel, d'un billet de train et/ou d'avion, l'utilisation des véhicules de service, des véhicules de location et des véhicules personnels.

Lors de l'établissement des demandes de remboursement de frais des contrôles aléatoires supplémentaires sont également réalisés afin de limiter le risque de non complétude d'un ordre de mission par GDR.

En tout état de cause il est de la responsabilité des agents et des managers de se conformer à la note d'instruction traitant des déplacements professionnels du 9/11/2011 N° 2011-11-072 demandant d'établir systématiquement un ODM (ponctuel ou permanent) avant tout déplacement professionnel.

Question 13 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

Equipes CDE et planning:

Les agents des équipes CDE se retrouvent régulièrement dans l'obligation de palier aux absences imprévues de leurs collègues CDDE (logique vu qu'ils ne sont pas planifiés en réception donc supposés « disponibles »). Cette problématique entraîne des difficultés en terme d'activité CDE avec les insatisfactions qui en découlent (en période de congés notamment puisque les équipes CDE fonctionnent aussi en mode minimum pour assurer l'activité entreprise + la part socle commun prévue).

Une question se pose aujourd'hui pour la situation inverse: en cas de carence d'effectifs au sein d'une équipe CDE, est-il possible de faire appel aux CDDE ponctuellement pour aider ?

Réponse de la direction :

La mutualisation exceptionnelle doit pouvoir s'organiser au sein de chaque agence.

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

Mail.net et gestion de congés:

Le traitement des mails.net des agents absents est géré de manière disparate selon les sites voire les équipes. Souvent un binôme est désigné au sein de l'équipe (qui se retrouve à devoir gérer deux portefeuilles avec les difficultés que cela implique et bien souvent l'impossibilité de traiter dans les 72h).

Le DE lui reçoit quel que soit le cas (qu'une personne soit ou non désignée pour remplacer son conseiller) une confirmation comme quoi le mail a été transmis à SON conseiller.

Le SNAP demande une évolution de l'outil afin que le message précise que son conseiller est absent mais que sa demande sera traitée.

Réponse de la direction :

L'avis de réception reçu par le DE contenant ces informations est adressé automatiquement par le système qui à ce niveau-là n'a pas de notion d'absence du conseiller référent.

En parallèle, le système va, effectivement, adresser le mail au conseiller référent.

Si ce dernier est déclaré absent, alors le système va rerouter le mail vers le conseiller remplaçant dès lors que ce dernier est identifié.

Dès lors que la réponse est rédigée par un conseiller autre que son référent, le DE en est bien tenu informé.

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

Organisation réunions collectives sur site:

Sur certains sites (de grande taille) des réunions-informations collectives... sont organisées en même temps et occupent la quasi-totalité des salles. Les demandeurs se perdent dans les couloirs, cherchant les toilettes, ou la sortie, sortant téléphoner et se retrouvant bloqués devant un boîtier digicode pour rentrer à nouveau. Le conseiller animateur ou référent de l'action s'il est présent (pas de conseiller présent lors des réunions CAP EMPLOI par exemple) est souvent seul et ne peut à la fois gérer l'action et accompagner les personnes systématiquement.

Quelles sont les consignes de sécurité concernant la circulation des usagers dans les locaux ?

Réponse de la direction :

Chaque site étant différent, il s'agit là d'une organisation à définir au niveau local.

L'animateur est responsable de son groupe et doit par la même définir les règles à appliquer (lieu des toilettes, téléphone en dehors de la salle mais proche de la salle de réunion. Si un usager doit sortir et revenir, il prévient le référent qui lui indiquera les modalités...).

Dans tous les cas, ces informations collectives sont réalisées lors des plages horaires d'ouverture (en flux ou sur RDV).

Le DE exceptionnellement égaré peut donc demander de l'aide à un conseiller présent sur le site (bureau / accueil).

Question 16 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Accompagnement global et formateur occasionnel:

Un agent en accompagnement global peut-il être formateur occasionnel ?

Réponse de la direction :

Les conseillers qui sont affectés sur des dispositifs spécifiques (AIJ, Accompagnement Global...) ne peuvent exercer une autre activité durant la période considérée.

Ils sont exclusivement en charge de l'accompagnement pour l'intégralité de leur temps de travail.

Ainsi, la convention tripartite de formateur vacataire est suspendue durant cette période.

Nous nous rapprochons du CIDC afin de vérifier que ces collaborateurs sont bien suspendus pour toute demande d'intervention.

Question 17 : Outils et Applicatifs / SIRH

Outil activités EPA:

Est-il prévu une évolution de cet outil pour la campagne EPA 2017 ? En effet, si un manager souhaite ajouter des activités figurant dans un autre emploi repère (conseiller emploi + activités du chargé de relation entreprises + activités du conseiller GDD), la recherche des codes correspondant est très peu fonctionnelle (recherche par métier comme par activité : les codes de tous les métiers figurent dans la grille.... mais pas forcément les activités).

Le temps passé à compléter cette section prend énormément de temps lors de l'EPA.

Le SNAP demande une simplification de l'outil.

Réponse de la direction :

La mise en place de la première fiche descriptive d'activités peut prendre du temps.

L'outil mis à disposition au national dispose d'un moteur de recherche multi critères performant.

Il est conseillé d'utiliser les filtres afin de limiter la liste des activités recherchées en complément.

Une bonne pratique communiquée aux managers est de préparer la rédaction de la fiche avant l'entretien et de l'ajuster lors de l'échange avec le collaborateur.

L'actualisation de la fiche sur les années qui suivent devrait être plus légère car étant marginale dans la plupart des cas.

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

Prise de congés:

L'ELD peut-elle obliger un agent à épargner CP ou RTT sous prétexte de la nécessité de service et donc de l'impossibilité de les poser avant le 31 mai ou 31 décembre ?

Réponse de la direction :

Les managers ne peuvent imposer d'épargner des jours sur le CET.

Par contre ils doivent tenir compte des nécessités de service pour accorder ou non les congés demandés.

Une note sur la planification des congés a été publiée au mois de janvier permettant aux agents de faire leurs demandes en amont des dates butoir.

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

Abandon activité:

Certains agents GDD ou FRG ont demandé à renoncer à leur portefeuille ou activité GDD et cela a été refusé catégoriquement par le REA alors que la double compétence a toujours été sur la base du volontariat. Par ailleurs, la direction, lors d'une précédente instance, n'avait-elle pas annoncé qu'un point serait réalisé lors du dernier trimestre 2016 pour savoir ce qui serait possible de faire ou non ?

Réponse de la direction :

Un agent FRG peut souhaiter ne plus exercer l'activité GDD et revenir uniquement à l'intermédiation. Un agent GDD avec un portefeuille peut décider de ne plus gérer de portefeuilles de demandeurs d'emploi.

Cela s'accompagne par l'ELD le temps de réorganiser l'activité.

Si un agent GDD ayant un portefeuille de DE veut arrêter définitivement la liquidation pour l'intermédiation – sous réserve de l'équilibre compétence de l'agence – nous favoriserons ce choix.

Question 20 : RH : GAP / Autre

Art 29&1 de la CCN:

En cas de décès d'un ascendant de l'agent tel que l'oncle, tante, grand oncle ou grande tante, les 2 jours ouvrés ne sont pas accordés car ils ne figurent pas dans la liste attachée à l'astérisque (1) dans l'article 29.1 § 1.

Mais en cas de décès d'un ascendant du conjoint, par exemple un oncle, l'absence d'astérisque rend-elle possible la prise des 2 jours ?

Réponse de la direction :

Rien n'indique dans l'article 29§1 de la CCN que l'agent bénéficie de 2 jours de congés de courte durée pour événements familiaux en cas de décès de l'oncle du conjoint.

En effet l'article 29 § 1 de la CCN stipule " Les congés de courte durée accordés pour événements familiaux sont les suivants :

[,,]

- décès d'un conjoint ou d'un enfant : 5 jours ouvrés

- décès du père ou de la mère : 4 jours ouvrés

- décès d'un autre descendant ou d'un autre ascendant (1) : 2 jours ouvrés

- décès d'un frère, d'une sœur, d'un beau-frère ou d'une belle-sœur : 3 jours ouvrés

- décès d'un ascendant ou descendant du conjoint : 2 jours ouvrés

(1) Arrière-petit-fils ou arrière-petite-fille, petit-fils ou petite-fille, grand-père ou grand-mère, arrière-grand-père ou arrière-grand-mère, enfant du conjoint.

[...]"

Question 21 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Recette:

Il est régulièrement fait appel à des ressources pour réaliser les recettes. Des agents (experts) peuvent-ils se positionner ? Si oui, comment ? Doivent-ils aborder ce point lors de l'EPA ?

Réponse de la direction :

Oui ce point peut être abordé lors de l'EPA ou en dehors de l'EPA.

La participation de conseillers experts aux recettes est très utile.

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

Contrôle:

Pour être chargé du contrôle d'une activité de ses collègues, l'agent doit-il être forcément agréé « COCI » ?

Réponse de la direction :

Seul un contrôleur accrédité, exerçant l'activité concernée, peut réaliser la vérification de l'activité.

Question 23 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Contrôle (2):

Un agent non « COCI », à la demande de son ELD, peut-il contrôler sa propre tutrice et les contrôleurs COCI du service ?

Réponse de la direction :

Seul un contrôleur accrédité, exerçant l'activité concernée, peut réaliser la vérification de l'activité.

LE SNAP:

INFORMER,

CONSEILLER

et DEFENDRE !!!

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

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