

# Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



[www.snap-pole-emploi.fr](http://www.snap-pole-emploi.fr)

## Réunion des Délégués du Personnel de Mai 2015



[sophie.doucet@pole-emploi.fr](mailto:sophie.doucet@pole-emploi.fr)



[jean-francois.peybernes@pole-emploi.fr](mailto:jean-francois.peybernes@pole-emploi.fr)



[Christophe.chopineau@pole-emploi.fr](mailto:Christophe.chopineau@pole-emploi.fr)



[laurent.demets@pole-emploi.fr](mailto: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 / Recrutement

#### Le Vigan/ GDD:

Suite au départ d'un expert GDD en 2014, il ne reste plus sur le Vigan qu'un expert « pur GDD » et 5 agents double compétence.

Un agent, récemment arrivé, devait palier au manque de GDD. Or, cet agent se forme actuellement sur des activités « placement ».

Ce revirement est-il dû à la mise en place de la relation entreprise ?

Qu'est-ce que l'établissement a prévu pour résorber ce manque de GDD ?

#### Réponse de la direction :

L'agent recruté a bien été recruté profil GDD mais, du fait de son expérience précédente en plateforme, il faut compléter sa formation FRG : c'est prévu en fin d'année.

### Question 2 : RH : carrière et recrutement / Recrutement

#### Beaucaire/GDD :

Un expert GDD ayant un portefeuille « créateur entreprise » vient de partir sur la relation entreprise. Son portefeuille a été donné à un autre agent GDD ayant déjà un portefeuille « créateur d'entreprise ». Résultat, le site va perdre bien plus qu'une ressource GDD. Le site a déjà des problèmes récurrents de stock.

Même si un contrat pro doit prochainement arriver sur le site, qu'est-ce que l'établissement compte faire pour palier à ce manque et futur manque de GDD ?

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

Réponse de la direction :

Un contrat de professionnalisation doit arriver début juin à Beaucaire.  
Un agent GDD a effectivement un petit portefeuille créateur.

**Question 3 : RH : carrière et recrutement / Recrutement**

Remplacement AIJ VIGAN:

A notre connaissance, personne n'a remplacé l'agent qui a pris l'accompagnement AIJ au 1er janvier 2015.

Pouvez-vous nous confirmer cet état de fait et palier cet absence par le recrutement d'un CDD ?

Réponse de la direction :

L'agence a bénéficié d'un CDI en remplacement de la conseillère qui a basculé sur l'AIJ.

**Question 4 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Démultiplication Neptune 2 :

Suite de la démultiplication de NEPTUNE 2 : certains collègues ont participé à une auto formation de 13h15 à 17h. Hors l'agence étant ouverte au public jusqu'à 12h30, les conseillers en plage contrainte (ARC EID) finissant leurs entretiens au mieux à 12 h45, n'ont pas pu prendre de façon sereine la pause méridienne.

D'autres collègues ont appris, 5 min avant, qu'ils avaient une formation à partir de 14h00 et que la durée légale de la formation est de 3h45. Quid de ceux qui avaient des impératifs ?

Où est l'application de notre OATT ?

Réponse de la direction :

La formation Neptune 2 est prévue sur 2 1/2 journées.

Une 1/2 journée en amont de la migration pour présenter les nouveautés.

Une 1/2 journée en aval de la migration en e-formation pour permettre aux agents d'investiguer les champs de Windows 7 qui posent encore question.

La date de cette 1/2 journée a été définie par le chef de projet Neptune 2 et communiquée à la ligne managériale dès le mois de janvier. Elle doit se dérouler sur 3 h 30 (valorisée 3 h 45 sur horoquartz).

Il revient aux ELD d'informer les conseillers de la planification de la formation. Le module e formation rencontrant des difficultés de fonctionnement, il a été convenu de poursuivre cette formation et de la replanifier pour les agents concernés.

**Question 5 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Démultiplication Neptune 2 (2):

L'application a rencontré de très nombreux dysfonctionnements alors que le même constat avait été fait lors de la précédente journée de démultiplication Neptune 2. Des agents n'ont pu se connecter qu'à partir de 16h00, d'autres n'ont pu visualiser qu'un nombre très restrictif d'items ! Quand ces agents pourront-ils profiter réellement du contenu de cette formation ?

Réponse de la direction :

L'outil de e-formation a effectivement rencontré des problèmes de charge.

Normalement depuis le 7 Mai il ne devrait plus y avoir de problèmes. Il a été convenu de poursuivre cette e formation et de la replanifier pour les agents concernés.

### **Question 6 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

#### **Démultiplication Neptune 2 (3):**

Pourquoi seuls les CLI qui ont fait la formation ont-ils eu accès au module dans la bibliothèque. En effet, d'autres CLI ont participé à cette démultiplication sans avoir pu s'imprégner des infos. Ne serait-il pas opportun de former tous les CLI pour de telles démultiplications ou de leur donner l'accès dans la bibliothèque avant le jour ?

#### **Réponse de la direction :**

Le service DRH a mis en œuvre la procédure établie par la DGA-RH.

Le choix de la région a été de mobiliser les CLI pour cette animation.

L'appropriation de cette animation a été faite par un prestataire externe et le nombre de place a été défini par la DG, soit une personne par agence (soit un CLI par agence).

Le CLI identifié pour suivre cette appropriation a eu accès à la plateforme e-Learning en amont des animations.

Ces accès ont été ouverts par la DG. Le service formation quant à lui s'est occupé d'ouvrir les accès pour les stagiaires.

### **Question 7 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

#### **Mail.net :**

Nous avons profité du retour de nos collègues de leurs dernières vacances pour vérifier sur différents sites si effectivement les mails avaient été réaffectés pendant leur congé.

Si dans certains cas la réponse fut positive, dans d'autres elle fut malheureusement négative... de ce fait certains collègues se retrouvent dès leur jour de reprise avec des interrogations de DE datant largement plus que de 3 jours ouvrés !

Par ailleurs, malgré la dernière note intranet, nous constatons également que sur quelques sites chacun fait à sa sauce... le SNAP demande donc à la direction d'insister auprès des ELD pour une bonne application de cette note.

#### **Réponse de la direction :**

Nous sommes en train de travailler sur une mise à jour de la note qui doit inscrire de manière plus claire les éléments du cadrage régional.

La gestion de l'absence des conseillers en fait partie. Il est important toutefois de garder à l'esprit l'importance de la qualité de la réponse transmise au DE - le pilotage et alertes en question n'étant qu'un moyen de gérer les délais de la réponse - ce qui reste un indicateur de traitement de la demande.

### **Question 8 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

#### **Mail.net (2):**

Récemment, un DE venant de s'identifier (n'ayant jamais été inscrit) a envoyé un mail.net (en espagnol car ne parlant pas français); mail qui a directement été adressé à l'attention d'un conseiller. Comment la direction peut-elle expliquer que ce néo DE ait pu envoyer un mail.net à destination d'un conseiller en particulier ?

#### **Réponse de la direction :**

Pour ces cas nous avons besoin de l'identifiant du DE pour pouvoir investiguer.

Le mail.net du conseiller référent n'est adressé au DE dans son espace personnel qu'après l'affectation dans le portefeuille du conseiller référent.

### **Question 9 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

#### Mail.net (3) :

Les conseillers à dominante DE ont en charge la gestion de leur portefeuille avec donc le traitement de mail.net émanant de DE de leur portefeuille et peuvent être amenés à traiter les mail.net d'agents absents, mais devront-ils également répondre à des sollicitations mail.net émanant de personnes non inscrites ?

#### Réponse de la direction :

Mail.net est réservé aux contacts entre un conseiller référent et les DE de son portefeuille (ou au traitement mutualisé de ces mails en l'absence du conseiller référent).  
Il n'est donc pas prévu pour les personnes non inscrites.

### **Question 10 : Organisation et Conditions de Travail / Planning**

#### Beaucaire/absence :

Merci de rappeler à une partie de l'ELD que le motif des absences ne doit pas être précisé dans RDVA.

#### Réponse de la direction :

La DAPE fera un rappel à l'ELD.

### **Question 11 : Outil et Applicatifs /Applicatif métier**

#### Anomalies DUNE:

Il avait été remonté le besoin de faire évoluer l'applicatif pour retirer cette obligation de remettre une offre en cours pour la travailler. Cette modification, outre son inutilité entraîne une perte considérable de temps.

Par exemple pour renseigner une mise en relation suite au retour d'un courrier DE. Le conseiller doit aller sur l'offre, cliquer sur modifier/suivre l'offre, la remettre en cours, renseigner la mise en relation, revenir sur la liste des offres de l'établissement (il n'est pas possible de revenir directement sur l'offre après validation), cliquer sur modifier l'offre, la suspendre à nouveau..... au lieu de simplement aller sur l'offre, cliquer sur modifier, renseigner la MER et valider.

Sans compter qu'il peut, entre temps, se retrouver avec de nouvelles Mises en Contact (sur des offres en attente de clôture) ou des télé-candidatures.

Pouvez-vous nous dire où en est cette demande?

#### Réponse de la direction :

Cette demande d'évolution a été faite fin mars auprès de la DG et est en cours de traitement.

### **Question 12 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

#### Boites mail entreprises Carcassonne:

A Carcassonne les anciennes boites mail destinées aux employeurs qui n'ont plus lieu d'être depuis le déménagement d'octobre 2014 subsistent malgré les demandes de suppression. Des contacts sont perdus et les conseillers pour ne perdre aucune demande se retrouvent aujourd'hui obligés de gérer 6 BAL entreprises en tout (avec des messages parfois envoyés sur plusieurs BAL simultanément).  
Merci de faire le nécessaire pour la suppression de ces 4 BAL.

Réponse de la direction :

Une opération de nettoyage va être réalisée par le SRI.

**Question 13 : Immobilier / Travaux et Aménagements**

Immobilier le Vigan :

La porte d'accès du personnel est cassée depuis des mois et cofely répare la porte comme il peut (le technicien qui répare est un frigoriste). Après plusieurs relances, un vrai technicien spécialisé dans les portes à donner son verdict pour changer la porte car la porte ne respecte les normes de sécurité.

Aujourd'hui la porte bloque pour sortir comme pour rentrer (la poignée est restée dans la main d'un agent tout récemment).

Serait-il possible d'avoir une intervention en urgence pour le remplacement de cette porte ?

Réponse de la direction :

Il est bien prévu un remplacement de la porte pour lequel nous attendons un devis.

**Question 14 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Gestion de portefeuille/traitement de masse :

A notre question 12 du mois dernier sur la gestion des portefeuilles, vous nous avez précisé que : « pour répondre de manière intégrée aux enjeux à court terme portés par 3 chantiers (CDE, CEP, préparation du nouveau marché prestations), enjeux qui visent en particulier à adopter une approche plus qualitative du diagnostic de nos DE, nous mettons en place d'avril à juin un plan d'action régional qui a pour finalité de réinterroger le diagnostic de l'ensemble des demandeurs d'emploi en portefeuille » et que « pour réaliser ce travail, nous rendons prioritaires sur avril et mai les entretiens réalisés dans le cadre de ce plan d'action régional, au regard des entretiens correspondant aux jalons des 4ème et 9ème mois ».

S'agissant d'une démarche exhaustive et prioritaires ; nécessitant un contact ou un entretien valorisé avec chaque DE concerné, nous constatons que bon nombre de collègues n'ont pas de plages dédiées pour cette activité.

C'est bien de dire que la modalité reste à la main du conseiller référent mais le résultat est que bon nombre de collègues ont à peine attaqué ce travail et que certains le font même sur leur plage méridienne.

Merci de prendre rapidement les mesures afin que nos collègues aient un temps dédié pour cette activité.

Réponse de la direction :

Les plages GPF d'avril et mai sont réservées en priorité au travail relatif à ce plan d'action régional.

Nous ferons un point précis début juin sur ce sujet.

**Question 15 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

Gestion de portefeuille/traitement de masse (2):

A-t-on un état des lieux de ce qui était à réaliser (nombre de DE à contacter) et de ce qui l'a été ?

Réponse de la direction :

Nous ferons un point précis début juin sur ce sujet.

Le nombre de DE à contacter par portefeuille n'est connu que de chaque conseiller référent pour son portefeuille car il dépend de l'analyse préalable des données du diagnostic / axes de travail / modalités de suivi et d'accompagnement.

**Question 16 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

AIJ/sorties :

La sortie de l'accompagnement délégué est codifiée comme : public non concerné même si c'est pour une reprise d'emploi ou une formation. La codification de sortie dans Aude ne permet donc pas de mettre en valeur tout le travail effectué pour les jeunes.

Une évolution d'Aude est-elle prévue à cet effet ?

Réponse de la direction :

Une demande d'évolution a été faite.

**Question 17 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

AIJ :

Pouvez-vous nous confirmer qu'en ce qui concerne l'AIJ le cahier des charges est respecté sur tous les sites : bureau dédié, meuble fermé, affiche, etc.... ?

Réponse de la direction :

Il n'est pas prévu de bureau dédié réservé au conseiller AIJ : lorsqu'il ne reçoit pas de public ou est absent, le bureau peut être utilisé par d'autres conseillers.

La seule obligation, vis à vis du FSE, est de mettre en évidence un chevalet mentionnant le financement du dispositif par le FSE.

Concernant le rangement des dossiers: il est en effet prévu que les dossiers puissent être stockés dans un espace sécurisé.

Nous n'avons pas d'information sur d'éventuels problèmes liés à ces points.

Concernant la "publicité" du dispositif (affiches, etc.) : nous venons de recevoir un "KIT" de la DG, la diffusion de ces éléments est en cours d'élaboration.

RAPPEL: il faut sécuriser le planning des bureaux de réception quand des entretiens physiques sont prévus.

**Question 18 : Immobilier / Travaux et Aménagements**

Panneau Syndical / Sète :

Le panneau syndical est en face du bureau du DAPE.

Pourriez-vous le déplacer de l'autre côté du couloir à côté de la badgeuse ?

Réponse de la direction :

La localisation des zones d'affichage syndical est déterminée au cas par cas en fonction de la configuration des sites afin de répondre à plusieurs critères :

- être dans une zone privative et accessible facilement
- disposer d'un linéaire suffisant (4m40) pour regrouper les panneaux entre eux afin de les positionner de façon équitable suivant les OS

Ces contraintes amènent parfois à positionner les panneaux à proximité des ELD qui sont également situées en zone privatives.

Toutefois, nous étudierons la possibilité de les installer dans la salle de détente.

**Question 19 : Immobilier / Travaux et Aménagements**

Immobilier / Sète :

Nos collègues doivent passer par l'accueil pour aller de l'arc vers l'EID et de l'EID vers le GPF.

Pourquoi avoir posé une cloison fixe entre le bureau a6 et l'arc ?



Réponse de la direction :

Une cloison fixe a été posée pour isoler acoustiquement le volume d'accueil ARC des volumes d'accueil individuels sur RV.

Lorsque l'ARC est implanté directement dans la salle d'accueil, sans bénéficier d'une cloison vitrée séparative avec la ZLA, il est nécessaire de passer par la ZLA pour aller à l'ARC.

La situation n'est pas différente à Sète.

**Question 20 : Organisation et Conditions de Travail / Production**

Contrôle interne / Sète :

Lors de nos précédentes questions, vous nous avez confirmé que les contrôles devaient être effectués en fonction de la note nationale (aucune interprétation possible).

Or, le RRA de Sète demande d'appliquer les consignes régionales et nos collègues se retrouvent donc avec des dossiers considérés comme faux.

Au titre du SNAP, nous vous demandons l'annulation du retour qualité pour ces collègues et à ce que l'on applique la note nationale.

Réponse de la direction :

Les contrôleurs internes procèdent aux contrôles sur la base des consignes nationales.

A ce jour, nous disposons encore au niveau régional d'un guide d'harmonisation des traitements avec quelques modalités régionales spécifiques.

Une refonte du guide national est en cours et la région supprimera alors son guide régional et s'alignera en conséquence pour éviter les quelques écarts identifiés.

Ce point devrait faire l'objet d'une prochaine RTE.

**Question 21 : RH : GAP / Temps Partiel**

Temps Partiel Annualisé:

Le principe est qu'un collaborateur ne peut pas travailler moins que ce que son temps de travail théorique contractuel stipule.

Mais, comme les années précédentes, plusieurs collègues en temps partiel annualisé nous interpellent quant à leur nombre de jours non travaillés. En effet, en 2015, leur nombre de jours est inférieur à ceux dont ils bénéficiaient et ce, pour la deuxième année consécutive. Merci de nous expliquer le mode de calcul ?

Réponse de la direction :

Conformément à l'instruction n°2014-36 du 18 avril 2014 et à l'accord OATT du 30 septembre 2010:

Le nombre de jours travaillés est déterminé sur la base de 1607 heures.

Les jours et les heures travaillés sont proportionnels à la quotité choisie.

Chaque année, il est procédé au calcul des jours de repos temps partiel en fonction des variables du calendrier.

Exemple pour un agent privé:

Agent à temps partiel à 80% pour l'année 2015 (365 jours):

> 171 jours travaillés (80% de 214\* jours à 7h30)

> 44 jours de repos « temps partiel »

> 25 de CP

> 9 jours fériés sur jours ouvrés

> 12 jours de RTT (80% de 15 jours de RTT)

> 104 jours de WE

Soit 365 jours au total.

**Question 22 : Immobilier / Travaux et Aménagements**

**Narbonne :**

Suite à la nomination d'un REA supplémentaire sur le site de Narbonne, le nombre de REA + RRA au sein de l'ELD est désormais de 7.

Sachant qu'il est incompréhensible voire inacceptable que ces derniers travaillent dans un même bureau, que compte faire la direction d'un point de vue immobilier afin que nos collègues puissent travailler dans de saines conditions ?

**Réponse de la direction :**

Un choix régional a été mis en œuvre dans l'ensemble des sites de la région pour regrouper REA et RRA dans les mêmes espaces afin de favoriser les échanges.

A Narbonne, 2 aménagements ont été proposés à l'ELD pour implanter un 7ème bureau dans l'espace des 6 REA RRA actuels.

La surface référentielle pour 7 agents est 48 m<sup>2</sup>, la surface du bureau des REA actuels dans lequel est aménagé le 7ème poste est de 47.38 m<sup>2</sup>. Les aménagements proposés conservent fonctionnalité et accessibilité aux postes de travail et il respecte le référentiel immobilier national.

Nous nous rapprocherons de la DAPE pour envisager les solutions possibles.

## **LE SNAP:**

**INFORMER, CONSEILLER et DEFENDRE !!**

**Contact en région : [syndicat.snap-LRoussillon@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snap-LRoussillon@pole-emploi.fr)**

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