

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel de Mars 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

Congés CDD:

La réponse à notre question 1 du mois dernier étant incomplète nous nous permettons de poser cette question.

Les CDD ont-ils l'obligation de prendre leurs congés avant le terme de leur contrat 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 congés payés acquis avant le 31/05 si leur contrat est chevauchant sur 2 périodes de congés payés.

Si leur contrat prend fin avant le 31/05 le solde des jours de congés payés non utilisés peut-être payé au terme du contrat.

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

Alerte santé / Direction de production :

Le mois dernier nous vous alertions que suite à nos dernières visites de site, nombreux sont les agents qui nous font part de leur ressenti : écoeurements, fatigues, mépris, tensions, sensation d'abandon, perte de repère, sentiment de cloisonnement.....

Vous nous avez répondu « qu'un point serait réalisé avec la Commission de suivi et le CHSCT pour prendre les mesures nécessaires ».

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

Toutefois, le SNAP tient à vous alerter sur la situation que vivent nos collègues du 3995 qui sont tous à la limite de la rupture (stress, malaise, absence...) et vous demande de prendre des mesures d'urgence.

Réponse de la Direction :

L'équipe du 3995 a effectivement connu un certain nombre d'absences, sans lien avec l'activité. Pour soutenir les collègues présents, des renforts ont été apportés par l'agence Liberté et 2 CDD supplémentaires ont été recrutés au 1er Mars. Le DRH a rencontré les équipes le 10 mars pour évoquer ces problématiques. Un troisième CDD sera recruté.

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

Préconisation Médecine du Travail:

Certains de nos collègues ont des préconisations ou recommandations de la Médecine du Travail. L'ELD peut-elle passer outre ces préconisations ? Et à l'inverse, l'ELD ne devrait-elle pas aussi interdire à l'agent de passer outre ces préconisations (notamment lorsqu'il souhaite aider ces collègues)?

Réponse de la Direction :

L'employeur et ses représentants sont tenus de prendre en considération et de faire appliquer les propositions de la Médecine du travail. Les salariés doivent également se conformer à ces recommandations.

Question 4 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Conférence de presse dédiée au salon TAF du 3 mars 2016:

La conférence de presse conjointe de Mme DELGA, Présidente de Région et de M. LEMAITRE, DR Pole Emploi LRMP, sur le plan 500000, a suscité beaucoup d'inquiétude auprès de nos collègues. Certains pensent qu'ils vont désormais être chapotés par la région d'autres pensent qu'ils vont carrément passer sous le contrôle de cette dernière. Le SNAP vous remercie de répondre à leur inquiétude et de lever toute ambiguïté.

Réponse de la Direction :

L'Etat a confié la coordination du plan 500 000 à la région et son pilotage au CREFOP auquel PE participe. Cette coordination a déjà été mise en œuvre entre le conseil régional et PE sur la partie formation depuis plusieurs années et c'est sur cette base que se met en œuvre le plan 500 000.

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

ESI:

Bon nombre de collègues dans le cadre de l'ESI n'ont pas le temps de faire un véritable diagnostic en 40 min.

Cela s'explique par le fait que:

- De nombreux DE arrivent avec des pièces manquantes au dossier (AE, BS...)
- Les dossiers n'ont parfois pas encore été traités au moment de l'entretien (et les questions sur l'indemnisation fusent...)
- Certains arrivent avec des motifs de rejet et ils ne comprennent pas pourquoi (le dossier ayant été mal rempli, l'agent doit tout vérifier et tout refaire)
- Certains mélangent ESI et accueil sur RDV
- Certains s'inscrivent juste pour avoir un RDV

Le SNAP vous demande de ramener le nombre d'entretien de 5 à 4 pour les premiers mois de NPDE.

Réponse de la Direction :

Nous ferons un point à fin mars sur la réalisation des ESI car le recul est extrêmement faible à ce jour : 1520 ESI réalisés en février soit 4/jour/agence en moyenne, une semaine de recul.

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

Mail.net:

Nos collègues n'ont qu'une phrase à la bouche : « le nombre a explosé ».

La DR, suite à la mise en place de l'accueil sur RDV, nous avait annoncé un risque d'augmentation des mails. Les collègues, eux, nous ont montré que ces mails n'avaient pas seulement augmenté mais carrément doublé.

Les collègues rentrant de congés se rendent aussi compte que beaucoup de mails n'ont pas été réaffectés pendant leurs vacances.

Y a-t-il eu un bug informatique ou les ELD, au vue de la quantité, se sont-elles trouvées dans l'incapacité de les traiter ?

La Direction va-t-elle mettre en place un plan d'action pour résoudre cet afflux de mails ?

Réponse de la Direction :

L'objectif est de développer l'accès direct pour le demandeur d'emploi à son conseiller référent. Si le volume de mail augmente, nous constatons par ailleurs que le volume d'appels sur le 3949 files placement et RDV est en forte chute. Ce constat nous a amené à revoir à la baisse la charge prévisionnelle à compter de début avril et libérer ainsi de la ressource en AST qui peut être repositionnée en GPF. Les éléments seront présentés au CE du 30 mars.

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

Accueil sur RDV / Accueil-ARC GDD:

D'une manière générale les flux du matin ont explosé depuis la mise en place de l'accueil sur RDV. Malgré votre réponse à la question 8 du mois dernier : « L'ELD doit analyser ce flux et prévoir un renfort ARC en fin de matinée si le besoin s'en fait sentir comme se pouvait être le cas en fin de journée avant le 18-01 », nous tenons à vous rappeler que tous les matins le nombre de DE n'est plus le même qu'avant le 18.01.16.

Pas un collègue à l'accueil ou à l'ARC GDD ne finit sa matinée avant 12h45 voire 13h00 dans le meilleur des cas.

Sans parler de la plage méridienne qui est souvent amputée, nos collègues ne prennent pratiquement pas de pause le matin et sont usés moralement et physiquement.

Le SNAP vous demande de vous pencher sur ce problème, car à ce jour, aucune solution n'a été réellement apportée à nos collègues.

Réponse de la Direction :

Les visites enregistrées sur GOA par l'AIC entre le 18 janvier et le 04 mars, font état d'une hausse de 22% le matin par rapport à la même période sur 2015.

Ont été enregistrées 106 960 visites au niveau régional contre 87927 en 2015.

Concernant l'ARC indemnisation est également enregistrée une hausse de 20% par rapport à 2015.

Cette hausse correspond au report prévu.

L'ELD doit planifier le nombre de poste ARC indemnisation correspondant au besoin et donc ne pas hésiter à en mettre plusieurs si les flux le nécessitent.

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

Vidéo-portier:

Le mois dernier à notre question 11, vous nous avez répondu « qu'une durée de 2 heures au poste de Vidéo-portier se dégageait comme une bonne pratique ».

Le SNAP vous demande de généraliser cette pratique car nombreux sont les agents qui sur certains sites n'en peuvent plus.

Réponse de la Direction :

Il n'était pas envisagé de généraliser car la situation n'est pas la même d'une agence à l'autre, car c'est bien à chaque ELD d'adapter la durée d'exposition au poste d'accueil l'après-midi en fonction des flux. Nous étudions toutefois la question qui sera revue avec la commission de suivi.

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

Accueil sur RDV / pose de filtres:

Vous répondiez à notre question 8 du mois dernier qu'une expérimentation aller être menée sur les sites de 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. Suite à des remontées des collègues, nous vous demandons qu'une expérimentation soit également faite pour la pose de filtres sur les fenêtres attenantes aux entrées ou donnant sur les parkings ouverts car certains DE mécontents n'hésitent pas à cracher sur les fenêtres ou crier des phrases du type : « ouvre pauvre c....., je te vois ».

Réponse de la Direction :

La pose de stores sur les sas d'entrée et d'éléments de signalétique nouveaux favorisant l'utilisation du vidéo portier va être généralisée sur l'ensemble de la région.

Lorsque les sas sont partiellement vitrés au-delà des portes elles mêmes, de la vitrophanie opaque sera posée.

Il n'est pas prévu en revanche d'équiper l'ensemble des fenêtres sur parking de films.

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

Retour de congés / ARC:

Nous constatons de plus en plus que les agents de retours de congés voire en maladie de courte durée sont positionnés, dès leur retour, en activité contrainte (ARC, AIC, AST). Ne serait-il pas plus logique que ces agents le jour de leur retour puissent traiter les mails en attente ou se mettent à jour des nouveautés plutôt que de les découvrir en accueil ?

Réponse de la Direction :

Le retour de ces salariés doit être organisé de manière à ce que l'agent puisse effectivement prendre connaissance des dernières actualités.

En fonction des possibilités de planning, nous demandons effectivement de ne pas positionner ces agents en accueil le matin de leur retour.

Un rappel sera fait.

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

Appels à Mission:

Certains appels à mission ne le sont que localement ou plutôt territorialement.

EX : une mission CSP sur RODEZ pour les gens du Tarn et de l'Aveyron.

Mais ne serait-il pas envisageable qu'on puisse ouvrir ce type de mission à des départements voisins de « l'autre ex-région ». Par exemple, dans la mission susnommée, pourquoi ne pourrait-on pas l'ouvrir à nos collègues de Lozère ?

Réponse de la Direction :

Les appels à mission ont un caractère temporaire et sont effectivement proposés dans un périmètre géographique restreint.

Dans l'exemple cité, l'agence de Mende est distante de 106 km de celle de Rodez, soit une heure trente de route.

De façon plus générale, ce type de mission pourrait être ouvert aux agences du nouveau périmètre régional, dès lors qu'elles sont proches.

Cela dépendra des missions (activités, lieu d'exercice.).

Certaines seront diffusées sur la grande région, d'autres seront diffusées en local.

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

Ordre de mission:

Certaines ELD n'ont pas adressé de mail à leurs équipes pour leur demander de réactualiser leur ordre de mission.

Un rappel peut-il être fait en ce sens en précisant que désormais l'actualisation se fait par année glissante et non plus civile ?

Réponse de la Direction :

Oui, nous allons faire ce rappel.

Question 13 : Outils et Applicatifs / Applicatif Métier

BUDI ou la recherche du ST GRAAL:

De plus en plus de collègues (agents, RRA..) nous signalent que l'outil BUDI est véritablement indigeste. Ils passent un temps fou à chercher des textes qu'ils ne trouvent jamais. Nous avons même des collègues qui, pour une même recherche, trouvent des réponses différentes. Certains sont à la limite de demander une formation.

Sans occulter le travail des collègues qui mettent à jour BUDI, ne serait-il pas possible de revoir le moteur de recherche ?

Réponse de la Direction :

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.

Question 14 : Outils et Applicatifs / Applicatif Métier

RDVA administrateur:

L'établissement analyse régulièrement l'activité des sites à l'aide d'extractions RDVA.

Pouvez-vous confirmer qu'il est possible de créer autant de "lignes" (nécessaires pour réservation de bureaux, salles etc.) que de besoins (ex "employeur 1"..... "employeur 4", "partenaire 1"....."salle atelier 1"...) sans incidence sur les analyses d'activité et résultats (ces "lignes" n'étant pas assimilées à des agents).

Réponse de la Direction :

Dans le cadre des analyses basées sur RDVA, seules sont prises en compte les activités rattachées au macro activités Aide au recrutement, Gestion des droits, Information Conseil sur flux, Orientation spécialisée et Placement.

Ces lignes créées en supplément n'impactent pas les analyses faites.

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

CRE/Courriers:

Dernièrement un collègue en agence a reçu un DE qui venait suite à un courrier émis par nos collègues du service CRE. Le collègue n'a pas réussi à trouver dans le dossier du DE le courrier émis. Est-ce normal ?

Réponse de la Direction :

Dans l'attente de l'intégration à AUDE de l'ensemble des actes professionnels et des courriers liés au contrôle de la recherche d'emploi, ces derniers sont émis à partir d'une base de données sous Accès utilisée par l'ensemble des équipes CRE.

L'ensemble des courriers utilisés par les conseillers CRE sont identiques aux formulaires habituellement utilisés : il s'agit d'un courrier informant le DE du lancement du contrôle avec le questionnaire, soit une invitation à un entretien téléphonique ou une GL2 ou GL3, Ces éléments devraient être réintégrés aux dossiers DE lors de la version 2016SI2.

Question 16 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Congés d'été:

Suite à la pose des congés d'été, certains ont été refusé au motif qu'ils étaient à cheval sur juillet et août. N'ayant rien trouvé de tel dans la note sur les congés, est-ce une consigne régionale ?

Réponse de la Direction :

Les plannings de congés sont établis en fonction des nécessités de service : il n'y a pas de consigne relative aux modalités de dépôt entre juillet et août.

Question 17 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Congés d'été (2):

Suite à la pose de congés d'été et à leur refus, certaine ELD n'ont rien trouvé d'autre pendant les vacances scolaires de demander aux agents présents de bien vouloir faire le nécessaire pour que ça passe. Résultats, seuls les présents ont dû refaire leur demande. Où est l'équité ?

Réponse de la Direction :

Nous n'avons pas connaissance de cette situation

Question 18 : RH : Carrière et Recrutement / Recrutement

Montpellier A2S / GDD:

Deux agents GDD vont quitter le site (retraite). Avez-vous anticipé ces départs et que comptez-vous faire pour aider les GDD restants ?

Réponse de la Direction :

Les ELD et DT évaluent le besoin en ressources et expriment le besoin nécessaire au regard de l'activité.

La décision relevant ensuite du directeur régional - OPERA n'étant valable que pour les sites de production et non sur les A2S.

Question 19 : RH : Carrière et Recrutement / Recrutement

Argelès sur Mer / GDD:

Deux agents double compétence vont quitter le site et une troisième est actuellement en maternité. Avez-vous anticipé ces départs et que comptez-vous faire pour aider les GDD restants ?

Réponse de la Direction :

Les départs définitifs d'agents alimentent l'outil OPERA pour les choix de répartition des postes. Des départs futurs, s'ils sont connus au moment où l'on fait tourner OPERA, sont pris en compte. Pour les titulaires momentanément absents, le DT et le DAPE disposent d'une enveloppe de CDD. La charge des agents GDD évolue à la baisse, ceci en lien avec la période, nettement moins chargée qu'au quatrième trimestre, mais aussi avec les applicatifs et l'organisation. En cas de difficultés, les sites du territoire sont organisés pour mutualiser.

Question 20 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

FRG/double compétence:

Nos collègues s'inquiètent et se demandent si la double compétence est toujours d'actualité ? Et pourquoi aucune formation FRG ne figure dans le plan du 1er semestre 2016 ?

Réponse de la Direction :

La mise en place de la nouvelle organisation des agences en lien avec NPDE amène une dose de spécialisation du métier de conseiller. Toutefois, il n'est pas demandé à ce stade d'abandonner la double compétence, qui répond localement à des logiques organisationnelles, et notamment pour les agences de taille restreinte. Concernant le plan de formation 2016, un parcours FRG s'est terminé en début d'année. Le cursus de formation est en refonte à la Direction de la Formation, pour le rendre plus modulaire. Au regard de ces éléments, nous mettrons en planification un cursus sur le second semestre 2016 si cela s'avérait nécessaire.

Question 21 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Double compétence:

Les agents se demandent également s'ils ont toujours le droit d'abandonner cette double compétence ? Quelle est la politique de la DR à ce sujet ?

Réponse de la Direction :

Oui un conseiller peut vouloir cesser sa double activité et en informer son manager. Sa demande sera prise en compte et mise en œuvre dès lors que l'équilibre de l'organisation du site le permet.

Question 22 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Immobilier:

Les bureaux attenants au SAS d'entrée vivent la vie du DE en direct. Le référentiel immobilier prévoyant un certain niveau d'insonorisation, nous vous remercions de bien vouloir contrôler chaque bureau et de faire les aménagements adéquats si nécessaires !

Réponse de la Direction :

Il est prévu d'isoler acoustiquement les 5 bureaux attenants aux sas sur l'ensemble de la région. Ces travaux s'effectueront en même temps que la pose des stores, avant la mi avril.

Question 23 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Beaucaire:

Le Joker ARC à Beaucaire n'a pas de bureau « fermé ». Résultat, tous les DE vont le voir et ce dernier est dérangé en permanence. Ne pourrait-on pas faire quelque chose d'un point de vue immobilier pour solutionner cet état de fait ?

Réponse de la Direction :

Le service immobilier va étudier avec l'ELD l'opportunité d'installer une porte sur l'un des 2 bureaux ARC.

Question 24 : RH : GAP / Autre

CET:

Dans l'instruction relative au Compte Epargne Temps (PE RH 2011-178); l'article IV précise que le CET peut être utilisé pour organiser une réduction de travail progressif pour les agents âgés de 57 ans ou plus.

Mais concrètement, comment cela fonctionne-t-il ?

Réponse de la Direction :

Les agents d'au moins 57 ans, en accord avec l'employeur, peuvent utiliser leurs jours de CET afin de réduire leur durée du travail. Le salarié doit en faire la demande auprès de son manager. Le service RH gère manuellement la gestion du temps le logiciel HQ ne le permettant pas

Question 25 : RH : GAP / Autre

Transition énergétique:

Le 11 février 2016, un décret est passé entérinant la loi 2015-992 sur le versement d'une indemnité de transport kilométrique pour les vélos. Pouvez-vous nous dire quand cette loi sera mise en application à Pôle Emploi et quels sont les barèmes fixés par la Direction Générale.

Réponse de la Direction :

Le service RSO est en contact avec la Direction Générale sur le sujet. Une communication régionale sera faite dès réception des éléments.

Question 26 : RH : Carrière et Recrutement / Recrutement

Service Civique:

Les personnes en service civique peuvent-elles postuler sur un CUI CAE ou un CDD au sein de Pôle Emploi ?

Réponse de la Direction :

La mission de volontaire service civique au sein de Pôle Emploi ne peut pas être rompue pour un CUI ou un CDD au sein de l'Etablissement.

Néanmoins, à l'issue de leur mission, ils ont la possibilité de candidater en adressant leur CV et lettre de motivation.

LE SNAP:

**INFORMER,
CONSEILLER**

et

DEFENDRE !!!

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