

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel d'Octobre 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-MP 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

3949 / OATT:

Est-ce normal que nos collègues soient déconnectés de plus en plus tard du 3949 et surtout de ne pas avoir le choix de pouvoir se déconnecter à 16h30 puisque l'info est bien donnée d'attendre le message de déconnexion ? Quant au vendredi, ce n'est pas avant 15h45 bien souvent.

Exemple de message :

« 07/09/2016 - 16:20:19 - re bonjour, il reste 61 appels en attente de rappel merci d'attendre le message de déconnexion avt de quitter.

07/09/2016 - 16:40:42 - vous pouvez quitter, merci à vous et bonne soirée. »

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

Réponse de la direction :

L'accueil téléphonique est ouvert au public jusqu'à 16h30.

Cela signifie que les appels entrent jusqu'à 16h30.

En conséquence, et tout comme en accueil physique où les usagers entrés jusqu'à 16h30 doivent être tous reçus, les appels entrés jusqu'à 16h30 doivent être traités.

Il y a donc toujours un temps de décalage entre l'heure de fermeture du service et l'heure de fin de traitement des appels qui n'excède jamais 10 mn après la fin de session.

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

Indus :

Suite à plusieurs visites de sites, les collègues nous font part de l'information que, sous peu, ils récupéreront, sur site, l'intégralité de la phase amiable du recouvrement des indus (constat, négociation du recouvrement) et ce, peu importe le montant des trop-perçus.

Pouvez-vous nous confirmer ces dires sachant que certains collègues nous annoncent déjà qu'ils ne sont pas, à ce jour, aptes à gérer la négociation de gros indus (car pour eux c'est un métier bien distinct du leur) ?

Réponse de la direction :

La phase amiable du recouvrement des trop-perçus fait partie intégrante des missions du conseiller GDD.

Le positionnement de cette activité en agence de proximité est réaffirmée dans le cadre de l'organisation cible (OSSPP) au titre, tant de la personnalisation que de la proximité du service aux demandeurs d'emploi.

A ce jour, une partie de cette activité est assurée par l'agence Ovalie de la DP EST sur la partie ex-LR de la région.

Une concertation va avoir lieu dans les prochaines semaines avec les DT pour organiser le calendrier et les modalités d'accompagnement les plus adaptées.

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

Indus (2) :

En cas de transfert total de phase amiable du recouvrement des indus aux sites, des sessions de formation/sensibilisation sont-elles prévues pour l'ensemble des collègues ?

Réponse de la direction :

Ce point sera abordé avec les DT.

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

CDE/note de frais:

Plusieurs agents en relation entreprise se sont vus opposés le remboursement de leur note de frais car ils sont en intra-muros et qu'ils ne font pas beaucoup de kilomètres.

Pouvez-vous nous rappeler les règles en la matière ?

Réponse de la direction :

L'utilisation du véhicule personnel dans le cadre professionnel est soumise à l'accord exprès de la hiérarchie, sans l'existence de cet accord la demande de remboursement par note de frais peut-être refusée.

Merci de faire remonter les cas.

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

CDE/note de frais :

On demande également aux collègues de fournir Viamichelin et pas les déclarations kilomètres compteur. Nous rappelons que lorsque les agents sont en relation entreprise (notamment pour les entreprises relevant du domaine agricole), ils font des kilomètres alors que Viamichelin ne connaît même pas l'adresse !

Comment l'agent peut-il prouver qu'il a fait ces kilomètres ?

Réponse de la direction :

Les règles de remboursement sont définies dans l'instruction 2011-01-006 du 21 janvier 2011 relative aux modalités de remboursement des frais et à la politique de déplacement de Pôle emploi.

Cette note intègre le socle des dispositions issu de la note d'instruction nationale PE-AF-2011-145 du 25 août 2011 commun pour les établissements de Pôle emploi. Pour rappel dans l'exemple cité le calcul du kilométrage effectué avec un véhicule personnel doivent être réalisés de la manière suivante : "Le kilométrage normalisé retenu est fondé sur le trajet le plus rapide obtenu par Mappy.fr ou ViaMichelin.fr. Une tolérance de 5 km en sus est acceptée pour tenir compte de la localisation exacte du lieu de déplacement." (extrait de la note régionale).

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

Heures supplémentaires :

Compte tenu de l'activité sur certains sites, certains collègues font des heures et ne peuvent prendre leur modu pour raisons de services. Pourquoi, les heures supplémentaires ne sont pas ouvertes sur tous les sites ?

Réponse de la direction :

L'octroi des heures supplémentaires est de la responsabilité des ELD au regard de la charge d'activité - ces demandes sont validées par les DT.

Question 7 : Organisation et Conditions de Travail / Sécurité

Direction de Production/ consigne :

On demande désormais aux agents chaque soir de vérifier sur leur étage s'il n'y a plus personne et d'envoyer un mail au responsable présent sur le site.

Le SNAP vous demande de bien vouloir mettre fin à cette consigne car ce n'est pas de la responsabilité de l'agent de contrôler tous les soirs s'il reste quelqu'un ou pas !

Réponse de la direction :

Ce point sera abordé au prochain CDP pour identifier une nouvelle procédure.

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

Site :

Récemment, sur plusieurs sites, l'ELD a demandé aux agents de quitter leur poste de travail à 17h30 le jeudi ou 15h30 le vendredi ?

Pouvez-vous nous rappeler les règles en la matière ?

Réponse de la direction :

Veuillez faire remonter les cas.

En cas de compteurs à 15h notamment, on peut demander au conseiller de quitter son poste de travail.

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

Façonnier :

Confrontés aux très nombreux constats d'erreurs commises par le façonnier et aux obligations faites aux agents de les corriger, ces derniers acceptent très mal la réponse de la direction du mois dernier à la question 7 du SNAP quant au "taux d'erreur du façonnier pas plus important que celui constaté pour les traitements en Agence". Dans le même temps, une information du service ARA indiquait que TESSI était débordé et faisait le maximum (dont recours aux CDD) pour résorber son retard. Pour les agents il ne peut y avoir une telle mise en parallèle de leurs compétences professionnelles avec celles de personnes embauchées à la hâte pour faire du traitement de masse. La direction peut-elle nous faire part des éléments d'analyse lui ayant permis cette réponse ?

Réponse de la direction :

Ces informations proviennent de la Direction générale qui s'est engagée à communiquer prochainement sur les résultats de ces contrôles.
Nous n'avons pas de date.

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

Façonnier (2) :

Par ailleurs, le mois dernier, la Direction nous donnait comme explication de l'augmentation des documents topés comme illisibles ou hors périmètre que, depuis le 12 juillet, seuls les documents liés à la DPC sont considérés comme recevables par TESSI. Nos collègues vous demandent donc à qui ou comment ils doivent faire remonter les oublis de traitement ou les erreurs constatées?

Réponse de la direction :

Les dysfonctionnements doivent être remontés au service ARA par IDA.

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

RTT :

Plusieurs collègues souhaitant prendre une ou deux RTT isolées sur décembre se sont vus opposés un refus catégorique pour raison de service. Nos collègues ont-ils l'obligation de mettre ces RTT dans leur CET ?

Réponse de la direction :

Les jours RTT doivent être consommés avant le 31/12 ou être basculés dans le CET - à défaut ils seront perdus -.

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

Effectif GDD:

Des collègues double compétence avec la dominante placement souhaiterait passer uniquement sur le volet GDD.

On leur rétorque que ce n'est point possible même s'il manque des effectif GDD sur le site.

Par ailleurs, on n'hésite pas non plus à leur demander de faire de l'ARC ou du tél. de temps à autres pour suppléer l'absence/le manque de GDD !

Ne serait-il pas possible au cas par cas de traiter favorablement ces demandes ?

Réponse de la direction :

La priorité concerne d'abord les agents GDD (ou double compétences à dominante GDD). Chaque situation peut s'analyser notamment en cas de déficit de compétences.

Question 13 : RH : GAP / Autre

Jour de solidarité :

Bon nombre de collègues utilisent des heures de modu pour poser leur jour de solidarité. Mais ces heures prises sur le modu viennent-elles se décompter des 10 jours de modu que peuvent prendre nos collègues ?

Réponse de la direction :

Si l'agent dépose sa journée de solidarité sous la forme d'un crédit de 7 heures, celui-ci est décompté des 10 jours d'autorisations d'absences liées aux éventuels crédits d'heures prévues par l'accord OATT.

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

Informatique :

La lenteur du système (notamment) ou autres dysfonctionnement vont en s'accroissant. Ce n'est pas une agence en particulier qui est touchée mais toute la région.

Le SRI est-il en mesure d'apporter une solution car les conditions de travail ne cessent de se dégrader?

Réponse de la direction :

A ce jour, nous n'avons pas connaissance de tels dysfonctionnements.

Il est impératif que les CLI des agences concernés ouvrent un dossier auprès de l'AD et nous en communique la référence afin de pouvoir avancer sur ce dossier.

Question 15 : RH : carrière et recrutement / Formation et Tutorat

A2S / immersion :

Des collègues faisant partie de l'A2S (CREA, GDD, ...) nous demandent s'ils ont la possibilité dans les semaines qui viennent de faire une immersion sur site ?

Réponse de la direction :

Le sujet des A2S est en cours d'information / consultation auprès des instances représentatives du personnel.

L'accompagnement des équipes A2S sera réalisé à l'issue de la consultation, selon un mode opératoire arrêté régionalement.

Les RH s'attacheront à accompagner les équipes de chaque A2S concernée en lien avec les Directions Territoriales.

Des fiches de vœux pourraient être mises en place pour l'occasion.

Question 16 : Organisation et Conditions de Travail / Sécurité

Contrat civique :

Bon nombre de collègues en contrat civique nous font part des entretiens assez conflictuels qu'ils leur arrivent d'avoir.

Or, ils ne remplissent ou bien souvent n'osent pas remplir l'incident dans le cahier du CHSCT.

La Direction pourrait-elle envoyer un message aux ELD afin que ces derniers sensibilisent nos collègues sur l'importance de remplir ce cahier ?

Réponse de la direction :

Un message sera adressé aux managers pour qu'ils accompagnent les services civiques dans les démarches de signalements des événements via la main courante électronique.

Question 17 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

Temps partiel / planning :

Plusieurs agents à temps partiels (90%) ont sur leur contrat de travail, au point 3, sur la durée du travail et répartition ; mercredi : 3h45 le matin.

Or, des collègues nous font encore remonter le fait qu'ils se retrouvent sur des plages contraintes le jour de leur temps partiel.

Résultat, ils ne peuvent plus partir avant 12h30 voire 12h45.

Comment la Direction entend-elle faire respecter le contrat de travail ?

Réponse de la direction :

Le salarié à mi-temps a les mêmes devoirs sur la demi-journée que des salariés / agents à plein temps (accord OATT).

Question 18 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Site de petite/moyenne taille:

De plus en plus de collègues, nous font part de la problématique qu'ils rencontrent à savoir : «pas assez de PC si tout le monde est là »

La Direction a-t-elle prévue dans un avenir proche de revoir les configurations immobilières ?

Réponse de la direction :

Nous n'avons pas connaissance de cas particuliers.

Merci de faire remonter le nom du site.

Question 19 : RH : GAP / Autre

Débit-crédit d'heures:

Pour tous les agents, le débit cumulé doit être régularisé au plus tard le 31 décembre.

Pour régulariser un éventuel débit, des agents se posent la question de savoir si, cette année, la Direction va donner la possibilité de transférer des heures du crédit-trajet et ce, à titre exceptionnel et dérogatoire ?

Réponse de la direction :

Nous étudierons la question sur les deux territoires.

Question 20 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR

Démultiplication version / congés :

Comme à l'accoutumée, la version SI3 va être démultipliée sur site pendant les vacances scolaires.

Au-delà de l'habituel : « pourquoi cette date ? », des sessions de rattrapage sont-elles prévues cette année car nombreux seront les agents qui vont manquer cette version ?

Réponse de la direction :

Les ELD doivent organiser la démultiplication pour les conseillers qui seront absents le 20 octobre.

Un rappel via la DDO sera effectué auprès des ELD.

Question 21 : RH : GAP / Temps partiel

Temps partiel/modu-CPA :

Désormais, le service RH a indiqué à plusieurs agents qu'il est impossible de poser ½ jour mobile ou ½ jour d'ancienneté le mercredi (matin), jour du temps partiel. On leur enlève d'office 1 jour entier, voire même on leur prend 3h45 de modu sur l'après-midi sans les prévenir quand ils n'ont pas assez de jour mobile ou cpa.

Le SNAP est très surpris que les agents doivent poser 7h30 alors qu'ils sont à temps partiels. Pouvez-vous nous donner les textes règlementaires qui régissent cet état de fait ?

Réponse de la direction :

Il est fait application des consignes métier sur le sujet (en application de l'instruction sur les congés payés du 25 avril 2013 et de l'instruction °2014-36 du 18/04/14 sur les temps partiels).

Question 22 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

Plages de traitement des DA en portefeuille:

A la question 5 de FO sur la planification de la gestion des DA en portefeuille, vous répondiez que compte tenu du nombre de DAL affectées et d'agents, 2283 plages de traitement (GDC/Bodos) avaient été planifiées, ce qui correspondait à 3,4 plages par agent sur 5 jours.

Même si nous constatons également sur RDVA qu'un certain nombre de plages GDC sont bien programmées, bon nombre de collègues nous expliquent que lors des dites plages, on leur planifie d'autres activités et qu'en réalité, ils n'ont qu'une voire deux plages vraiment dédiées au traitement des DA.

La direction est-elle bien certaine que ces plages "GDC/BODOS" sont bien exclusivement destinées à la gestion des portefeuilles de DA et non à d'autres tâches ?

Réponse de la direction :

Il faut effectivement distinguer les plages GDC destinées à la gestion du portefeuille DAL, des plages BODOS dédiées aux traitements mutualisés.

Il n'est pas matériellement possible pour une DT ou la DR de connaître précisément les activités réellement traitées sur chaque plage.

Pour autant, la DDO fera un rappel des règles de planification.

Question 23 : RH : carrière et recrutement / BDE

BDE :

Plusieurs collègues en CDD/CDI ont postulé lors de la dernière la BDE et n'ont jamais eu le moindre retour. Le SNAP vous demande pourquoi ces collègues n'ont pas été reçus ou contactés suite à leurs candidatures ? La Direction peut-elle nous rappeler les règles en la matière ?

Réponse de la direction :

Le manager doit systématiquement faire un retour aux personnes qui ont candidaté.

LE SNAP:
INFORMER, CONSEILLER et DEFENDRE !

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

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