

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.fr

Réunion des Délégués du Personnel d'Août 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 / Production

Portefeuille renforcé :

A notre question 9 du mois dernier sur la taille des portefeuilles REN, vous nous avez répondu que le nombre de 70 DE est un repère et qu'il ne fait pas l'objet d'une directive. Or, l'instruction nationale 2013-21 du 27/06/13 précise bien que les portefeuilles REN ne doivent pas dépasser 70 DE au maximum.

Le SNAP vous demande de bien vouloir faire respecter cette instruction car nous constatons de plus en plus de « dérives » sur les sites.

Réponse de la direction :

La mise en place des conseillers à dominante entreprise doit nous amener à réinterroger la notion de repère de DE en portefeuille dans la mesure où les conseillers emploi à dominante DE ont plus de DE et plus de temps planifié en GPF en moyenne (puisque l'activité entreprise repose uniquement sur les CDE).

Question 2 : RH : Carrière et Recrutement / Formation et Tutorat

Formation Créateurs d'entreprise :

Bon nombre de collègues chargés d'un portefeuille « créateurs » nous font part de l'annulation ou du refus de l'ELD de faire la formation sur les créateurs d'entreprise.

Comment voulez-vous que nos collègues qui gèrent ces portefeuilles puissent faire correctement leur travail s'ils ne peuvent accéder à ladite formation ?

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

Réponse de la direction :

La formation "sensibilisation à la création d'entreprise" fait partie du développement des compétences et fait l'objet d'un échange lors de l'Entretien Professionnel Annuel. Ainsi, 10 demandes issues des EPA ont été remontées aux RH pour le plan de formation 2015. Le module est actuellement en cours de refonte à la DG. Si d'autres besoins remontent via les EPA de cette campagne, ils seront analysés conjointement par les RH et les managers afin d'assurer la programmation formation adaptée, une fois le module à nouveau disponible.

Question 3 : RH : Carrière et Recrutement / Formation et Tutorat

Formation CEP :

Sur le site du Vigan, aucun agent ayant un portefeuille de REN, GLO et AIJ n'a pu suivre la formation CEP à l'inverse d'autres sites. Dès le mois d'avril, des collègues avaient sollicité ladite formation et il leur avait été répondu que cela se ferait courant septembre-octobre. Pourtant, semaine 29, les agents ont été informés qu'il n'y avait plus de places malgré leurs sollicitations et ce, sur 2015.

Donc sur le Vigan, aucune personne n'est formée à ce jour malgré des demandes récurrentes.

La priorité étant sur les conseillers intervenant sur de l'accompagnement, est ce que tous les sites ont pu bénéficier de ladite formation? Est-ce qu'il ne faudrait pas rajouter des sessions? Il en va de la qualité de service à donner aux DE.

Réponse de la direction :

La programmation des formations CEP a été communiquée en début d'année à l'ensemble des agences. Cette formation a connu un nombre d'inscription important dès la mise à disposition de la planification.

Pour le Vigan, 5 conseillers sont en attente de session.

Nous avons convenu de positionner les intéressés sur liste complémentaire avec une priorité en cas de désistement.

Question 4 : Organisation et Conditions de Travail / Déplacement

Prospection des Conseillers à Dominante Entreprise :

Est-il normal de demander à des conseillers d'aller en prospection sans leur indiquer d'enregistrer une mission dans Horoquartz ?

Est-il normal de leur demander à leur retour d'indiquer leurs heures de travail afin de faire une régulation, tout en leur précisant que le nombre d'heures sera plafonné à 7h30 (quid en cas d'accident ?) ?

Est-il normal de refuser la prise en charge des frais de déplacement (kilométrage, frais de repas) ?

Nous remercions la Direction de préciser les conditions de ces déplacements (motifs Horoquartz et frais de déplacement).

Réponse de la direction :

La note d'instruction régionale 2011-11-072 relative à la politique de déplacement et de remboursement de frais reprend la définition du déplacement "Est considéré en déplacement professionnel tout agent se déplaçant hors de son lieu de travail habituel (cf. définition de l'accord cadre OATT) sur demande expresse de sa hiérarchie". Les frais (ind. Km; Péages; Repas) exposés lors des déplacements "prospections" sont pris en charge selon les modalités en vigueur (cf. note 2011-11-072). En outre, depuis le 1er juin 2015 les agents ont la possibilité de déclarer 2 nouveaux motifs pour des réunions extérieures (avec ou sans déduction de ticket restaurant) avec une heure de début et une heure de fin, cf. fiche pratique dans l'intranet : "déclarer ses déplacements professionnels" sous intranet LR/ ressources humaines/ gestion des temps. Néanmoins la direction complètera la note courant octobre concernant les déplacements professionnels des conseillers à dominante entreprise au sujet des différents cas de figure rencontrés

Question 5 : Outils et Applicatifs / Autre

Dépôt d'offres en ligne :

Un autre cas d'offre frauduleuse a été mis en évidence récemment (029GGNN) suite à un dépôt en ligne, ce qui relance la question des offres diffusées avant validation d'un conseiller.

Dans ce cas précis, le contenu de l'offre a suffi pour qu'elle soit « refusée » au motif « offre litigieuse » (« prendre en charge ce boulot », « rigolo s'abstenir »...). Néanmoins, elle est restée en ligne tout un week-end et des demandeurs d'emploi se sont fait escroquer (6000 euros pour au moins l'un d'entre eux déjà en situation précaire).

Au-delà de l'aspect frauduleux se pose aussi la question de l'image de Pôle Emploi lorsque sont affichés de tels contenus (sans compter les critères discriminatoires éventuels).

Devant la multiplication de ces situations et en tenant compte de la responsabilité de l'établissement (offres diffusées sur son site), nous demandons à ce que les offres ne soient plus en ligne tant qu'elles n'ont pas fait l'objet d'un contrôle et d'une validation.

Réponse de la direction :

Une offre frauduleuse est une offre dont l'objectif est la tromperie.

S'agissant du contenu de l'offre, ce dernier est souvent licite et n'appelle pas toujours d'observation de notre part.

Une consigne précise a été faite au réseau concernant le traitement de ces offres afin de sécuriser ces traitements et la DG alerte via le site pole-emploi.fr les utilisateurs de la possibilité d'offres frauduleuses et des démarches à accomplir.

Une demande d'évolution au sujet des offres validées automatiquement a été faite après de la DG afin de valider en amont de la diffusion le contenu de l'offre.

Question 6 : Outils et Applicatifs / Autre

Offres agrégées

De plus en plus de demandeurs d'emploi nous interrogent sur les offres agrégées. Dans quelle mesure la responsabilité de l'établissement peut-elle être engagée ? Quel contrôle est effectué sur ces offres ? Nous avons l'exemple d'une offre (2553306 Viva Street) dont l'établissement recruteur n'existe pas encore (société anglaise non encore immatriculée en France) pour un poste de chauffeur VL sans qualification ni expérience demandées avec un salaire de 2500 euros... il ne s'agit que d'un prévisionnel Très attractif !

Réponse de la direction :

Pôle emploi n'a aucun engagement concernant les offres agrégées (ce ne sont pas des offres pole emploi).

Dans le cas où une offre suspecte est détectée, il faut le signaler à l'ARA afin de la faire remonter à la DG qui se charge de se mettre en relation avec le partenaire.

Question 7 : Outils et Applicatifs / Autre

3949 accès interne

Depuis les lignes internes il n'est plus possible d'accéder à toutes les fonctionnalités du 3949 (seules l'actualisation et les questions relatives au dossier indemnisation sont possibles avec numéro identifiant). Quel est l'objectif de cette restriction ?

Les conseillers peuvent avoir besoin de joindre leurs collègues d'autres régions afin de s'informer sur des dispositifs régionaux spécifiques et l'utilisation du 3949 est à la fois rapide, simple et fonctionnelle. Est-il possible de rouvrir l'accès ?

Réponse de la direction :

Cela fait près d'un an que les files AST donnant accès aux conseillers en sont plus accessibles en interne depuis le 3949.

Je rappelle que le 3949 ne doit être utilisé que par les demandeurs d'emploi et non pas par les conseillers qui disposent d'un accès TOIP qui leur permet de joindre tout autre conseiller de la région ou d'une autre région.

Question 8 : Organisation et Conditions de Travail / Production

Alourdissement des procédures

Alors qu'il est sans cesse question de « simplification », les procédures imposées sont de plus en plus complexes et chronophages.

Il n'est plus possible de prescrire de manière simple et rapide une prestation d'accompagnement projet.

La mobilisation des dispositifs formations nécessitent de maîtriser et mettre en œuvre des procédures de plusieurs pages, organiser bien souvent plusieurs rendez-vous entre le demandeur et son référent (création du compte CPF même à zéro ; aller-retours avec l'organisme de formation, cases à cocher ou non et X détails avec le risque d'un rejet du dossier à la moindre erreur, oubli ou dépassement de délai).

Comment vont gérer les conseillers qui devront à leur retour de congé, s'appropriier ces « usines à gaz » pour application immédiate avec l'explosion des demandes à la rentrée, la pression des délais à respecter avant entrée en stage et les plannings surchargés ?

Réponse de la direction :

Les pratiques de saisie d'une formation étaient différenciées en fonction du dispositif ou de la situation du DE au regard de son indemnisation.

Nous avons profité de la mise en place du CPF pour harmoniser cela.

Ainsi quel que soit le dispositif et quelle que soit la situation du DE au regard de son indemnisation nous allons saisir un EFO / recueillir le consentement du DE / saisir une AIS / saisir une AES.

Cela permet de compléter le parcours du DE et sécuriser son indemnisation, sa rémunération et sa catégorie de DE.

Si ces actes métiers sont strictement respectés cela va considérablement réduire tous les dysfonctionnements ou dossiers à redresser (et donc les indus formation) que nous pouvons encore connaître.

Il s'agit donc bien d'une mesure de simplification, qui nécessite d'être bien appropriée et d'être respectée par tous.

Question 9 : Outils et Applicatifs / Poste Informatique

Déploiement Neptune 2

Les postes informatiques de la salle de mutualisation de la DT 11 sont toujours sous configuration Neptune 1. D'autres sites sont-ils concernés ? Quand le déploiement sera-t-il achevé sur l'ensemble de la Région ?

Réponse de la direction :

Par sécurité, les postes devant être utilisés en formation ont été laissés sous NEPTUNE 1. Nous les ferons migrer en septembre

LE SNAP:
INFORMER, CONSEILLER et DEFENDRE !!!

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

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