

Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



www.snap-pole-emploi.com

Réunion des Délégués du Personnel de Novembre 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 : RH : GAP / Congés

Maladie/congés:

Une collègue a posé 6 jours de congés fin mai 2015 et ce, afin de solder ses congés. Or, suite à un arrêt maladie d'avril à juin 2015, ces derniers n'ont pu être pris.

5 jours de congés lui ont donc été crédité d'office sur son CET. Mais est-ce bien normal que le 6ème jour lui ait été supprimé en sachant que cette personne était en maladie ?

Réponse de la direction :

La situation de la personne a déjà été régularisée : 5 jours ont été portés sur son CET et 1 jour de reliquat a été crédité au 01/06/2015.

Cette journée a été prise le 03/08/2015.

Aucun jour de congé n'a donc été supprimé.

Son référent RH a pris contact avec l'agent.

Question 2 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

Temps de trajet CIF CDI en discontinu :

Le SNAP demande à la Direction de bien vouloir nous préciser les modalités de gestion des temps de trajet des agents effectuant un CIF CDI en discontinu.

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

Réponse de la direction :

Le temps de trajet des agents qui effectuent un CIF n'est pas pris en charge par l'établissement.

Question 3 : RH : GAP / Salaire

Bulletin de salaire :

La direction peut-elle nous rappeler les règles de calcul de l'indemnité différentielle des congés de fractionnement?

Réponse de la direction :

Calcul de l'indemnité différentielle de congé de fractionnement : nombre de jours de fractionnements acquis le cas échéant, multiplié par le taux de l'indemnité différentielle compensatrice de congés payés.

Ce taux est calculé conformément à l'article 27,1§2 de la CCN : Il correspond au " montant de l'écart entre le salaire journalier

brut du mois de versement de l'indemnité (juin de l'année N) et 1/240ème de la rémunération perçue pendant la

période de référence annuelle des congés payés (1er juin de N-1 au 31 mai de N)."

Question 4 RH : Carrière et Recrutement / BDE

CDD/SIRH:

Nous avons constaté sur un site qu'un collègue CDD n'a pas accès à l'onglet de la BDE dans SIRH. Y-a-t-il une ancienneté précise pour qu'un agent en CDD puisse avoir accès à l'onglet de la BDE ou est-ce anomalie ?

Réponse de la direction :

Nous avons identifié un cas où les habilitations n'avaient pas été correctement ouvertes, la régularisation a été faite.

Question 5 : RH : GAP / Mutuelle

Mutuelle :

A compter du 1er janvier 2016, les enfants doivent être rattachés sur un seul numéro de sécurité sociale, celui de la personne adhérente à la mutuelle Malakoff Médéric pour continuer à bénéficier du remboursement de la complémentaire santé.

Si l'enfant est rattaché sur un autre numéro de sécurité sociale qui n'est pas celui de l'agent Pole emploi, il n'y aura pas de remboursement complémentaire de la part de la mutuelle.

Le changement doit être effectué auprès de notre Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Qu'en est-il pour les agents en couple ayant leurs enfants rattachés sur les deux numéros de sécurité sociale?

Réponse de la direction :

Il n'y a pas eu de changements sur le rattachement des enfants depuis la mise en place du contrat : en effet pour que l'agent bénéficie des garanties pour ses ayants droits, il faut que les enfants soient rattachés sur le numéro de sécurité sociale de l'agent, y compris si les enfants sont rattachés sur les 2 numéros de sécurité sociale des parents.

La démarche de rattachement doit être effectuée auprès de la CPAM par l'agent.

Question 6 : RH : GAP / Mutuelle

Mutuelle (2):

Y a-t-il du retard pour que les CDD et Contrats Aidés puissent bénéficier de la mutuelle à ce jour ? En effet, il a été constaté que certains n'étaient toujours pas affiliés après 2 mois.

Réponse de la direction :

Les agents en CDD et contrats aidés envoient leurs documents permettant leur affiliation souvent plus d'un mois après leur entrée. Toutefois Médéric nous confirme un retard (inférieur à 1 mois) et ne peuvent absorber les demandes d'affiliation en urgence de ces dossiers en retards. Si les agents concernés ont une hospitalisation urgente : se rapprocher de leur gestionnaire GAP.

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

Incidents de paiements:

Dans sa décision du 05/10/2015 le conseil d'état remet en cause le mode de récupération des trop-perçus par PE. Entre ordre et contre-ordre et applicatif non mis à jour, nos collègues en accueil ne savent plus quoi faire ou ne pas faire, quoi dire ou ne pas dire au DE. La direction a-t-elle conscience de l'ampleur de cette décision et met-elle en œuvre les moyens adéquats pour y répondre ?

Ex : pour un reversement qui prenait trente secondes, aujourd'hui les agents d'Ovalie ont mesuré des temps de traitement avoisinant les trente minutes (cf. nouveau mode opératoire ou plutôt nouvelle usine à gaz).

Réponse de la direction :

La décision du conseil d'état devant s'appliquer de suite et sans délai, nous avons réagi immédiatement pour information : en quatre semaines, 65 demandes de remboursement ont été instruites : entre 15 et 20 par semaine pour les indus et entre 3 et 10 par semaine pour les Périodes Non Déclarées et ce au niveau régional.

Cette activité est absorbée par l'agence d'Ovalie sans remettre en cause le plan de rentrée de soutien aux agences de proximité.

Question 8 : RH : Carrière et Recrutement / Formation et Tutorat

Formation ELD:

Lors des formations OTLV, la direction s'était rendu compte qu'il était fort dommageable que les membres de l'ELD soient formés après leurs agents. La Direction s'était engagée à « inverser la tendance ».

Or, nous constatons que, pour les formations NPDE, la tendance ne s'est toujours pas réellement inversée. Les membres de l'ELD pour un sujet aussi important vont une nouvelle fois devoir répondre à des questions pour lesquelles ils n'auront pas les réponses.

Réponse de la direction :

Un dispositif d'accompagnement des managers pour NPDE a été mis en place dès le mois de septembre, la formation est une des composantes de cet accompagnement.

Une réunion de l'encadrement - DAPE s'est tenue le 7 septembre.

Des séminaires territoriaux de préparation NPDE sont également planifiés d'octobre à début novembre (CDTE et RRA).

La formation des ELD est programmée de décembre 2015 à début janvier 2016.

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

Contrat Civique/incidents d'accueil:

Suite à plusieurs visites de sites, nous avons constaté que les collègues en contrat civique étaient quotidiennement victime d'incivilités (agression verbale voire physique dans le pire des cas).

Or, bon nombre de ces collègues n'osent pas remonter ces incidents et plusieurs d'entre eux ne se sentent pas en sécurité sur certains sites.

L'ensemble des ELD ne pourrait-elle pas faire un rappel (voire une info) à ces collègues en leur rappelant que tous ces incidents peuvent/doivent faire l'objet d'une main courante électronique ? Par ailleurs, est-ce que nos collègues en contrat civique ne pourraient-ils pas bénéficier d'une formation sur la gestion des conflits ?

Réponse de la direction :

Un rappel à la ligne managériale sera fait pour que ces agents soient sensibilisés.

La première session de formation des volontaires a eu lieu à Nîmes les 27 et 29 octobre dernier, la partie sur la gestion des conflits n'a pas pu être réalisée.

Ce thème fait partie du programme et nous avons insisté sur l'importance de la formation sur ce thème à l'avenir.

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

Note:

Les notes régionales 2015-20-23 « traitements des agressions à PE » et 2015-24-024 « préventions et traitements des violences internes à PE » viennent d'être intranisées.

Une date d'information pour le personnel est-elle prévue dans les sites ?

Réponse de la direction :

Ces notes ont fait l'objet d'une information préalable du CHSCT et de l'ensemble de la ligne managériale, en amont de leur publication dans "note en ligne".

La direction réfléchira à la mise en place d'une démultiplication auprès des managers, à qui il leur appartient d'informer leurs équipes.

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

CEP:

Afin d'apprécier la mise en place du CEP, un socle d'indicateur a été prévu. Mais concrètement, quels outils ont été mis en œuvre pour alimenter ces indicateurs ?

Réponse de la direction :

Les indicateurs CEP, communs aux 5 opérateurs nationaux ne sont pas encore finalisés.

Ils sont en cours de définition au niveau national.

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

Congés:

Même s'il existe une note dans l'intranet sur les dates limites de dépôts de congés, force est de constater que cette note n'est pas la priorité de bon nombre de collègues. Les ELD dans leur grande majorité rappelle donc la plupart du temps les impératifs de cette note. Toutefois, certains rappels se font le jour même ou la veille de la date limite de dépôts de congés, ce qui ne laisse pas forcément le temps aux retardataires de réfléchir à la pose de leurs congés.

Ne pourrait-on pas à l'occasion de la pose des congés faire un rappel régional à l'ensemble des agents une semaine avant ?

Réponse de la direction :

La note est accessible à l'ensemble des agents.

Il leur appartient de tenir compte des dates de limite de dépôt.

Question 13 : Organisation et Conditions de Travail / ProductionR

ICT07:

Le SNAP alerte la direction sur certaines pratiques concernant le retour des DA. Ces dernières ne sont pas enregistrées au jour le jour. Pour avoir un bon indicateur ICT07, les 3 derniers jours du mois ainsi que les premiers jours du mois suivant, aucune MK02 n'est effectué. La Direction a-t-elle connaissance de ces pratiques même si ces dernières ne sont pas généralisées?

Réponse de la direction :

Dans le cadre des sessions d'appropriation des indicateurs réalisées auprès des DAPE, il a bien été posé comme acte professionnel l'enregistrement du retour à J et ce quelle que soit la période de l'année ou du mois.

Question 14 : RH : Carrière et Recrutement /Autre

Données RH:

La direction peut-elle nous rappeler qu'elle est la procédure pour avoir accès aux dossiers papiers relevant des RH. Certains collègues aimeraient avoir accès aux appréciations/notes qui leurs ont été données suite à des candidatures et ce, afin d'améliorer leur positionnement.

Réponse de la direction :

S'agissant de recrutement qui relève d'un protocole d'entretien comme par exemple les psychologues du travail, un retour est fait aux intéressés à la fois sur le résultat du dossier professionnel qu'ils ont formalisé et sur le résultat de l'entretien lorsque celui-ci est proposé.

Ce retour est fait par un membre du binôme en charge du recrutement, le DAPE ou le RH.

Question 15 : RH : Carrière et Recrutement / Autre

OPERA CACASSONNE

Depuis un certain temps les départs et absences longues durée s'accumulent sur le site (mutations, départs à la retraite, licenciement pour inaptitude, congés sans solde, longues maladies...) toujours non remplacés : un seul poste est proposé dans la BDE.

Un agent doit prendre sa retraite fin d'année et les agents, qui ont de plus en plus de mal à absorber la charge s'interrogent et questionnent leur ELD qui n'a pour seule réponse que « D'après OPERA..... » sans plus de détail (les ELD n'ayant pas accès à l'outil).

Nous demandons à la Direction un peu de transparence concernant OPERA par un accès a minima des DAPE, concernés de près par son impact et par quelques explications qui permettraient aux agents de comprendre comment le système fonctionne :

Les requêtes et analyses ont lieu à quelle fréquence ? (le départ d'un agent sera « visible » au bout de combien de temps ?)

Une distinction est-elle faite entre les agents ? (le recrutement d'un REA suite à la mise en place d'une équipe CDE vaut-elle remplacement d'un conseiller alors que leur activité n'est pas comparable ?)

Les représentants syndicaux déchargés à plein temps sont-ils comptés dans l'effectif ?

Quels sont les critères qui déterminent la charge pour un agent ? Nombre de DPAAE, DEFM etc...

Réponse de la direction :

OPERA (actualisé mensuellement) prend en compte plusieurs éléments dont : les agents de production hors ELD, hors mandats syndicaux (permanents ou non), y compris les absences longues durées (remplacement par les CDD).

Nous pouvons par ailleurs anticiper un départ à la retraite sur la base d'un écrit de l'agent stipulant ce départ.

Pour la BDE en cours, il n'avait pas été identifié de poste à pourvoir à Carcassonne, toutefois la Direction a décidé d'en ouvrir un.

Question 16 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Consigne:

Une consigne (orale) avait déjà été donnée lors de l'instauration du droit d'option « ne pas en parler, attendre que l'allocataire demande ».

Dernièrement concernant les départs volontaires dans le cadre des activités conservées, il est clairement écrit dans l'avenant du 8 juillet 2015 (maj le 30/09) page 14 : « Les paiements devraient être poursuivis mais le SI n'est pas en capacité d'appliquer cette règle. En cas de réclamation, il conviendra de modifier le départ volontaire au profit d'un motif de rupture involontaire ce qui entraînera la révision du droit et l'inopposabilité définitive du départ volontaire ».

Comment l'établissement peut-il justifier qu'une règle favorable aux usagers ne serait appliquée qu'en cas de réclamation au motif que le système n'est pas en capacité de traiter ?

Réponse de la direction :

Nous maintenons cette consigne.

Question 17 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

GRDE:

Le traitement de cette activité n'est toujours pas planifié sur certains sites. Ne pourrait-on pas, une bonne fois pour toute, rendre obligatoire la planification de cette activité très souvent chronophage ?

Réponse de la direction :

La planification des activités relève de l'ELD - les GRDE ne pouvant pas être traitées à l'accueil -

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

ARC-P:

Suite à la disparition annoncée de l'ARC-P de nombreux sites ont commencé à enlever l'après-midi l'arc intermédiation et les agents postés à l'AIC se trouvent en difficulté de devoir traiter des demandes urgentes, complexes et longues à l'accueil (AGEPI, Aides à la mobilité, AISF.....). Cela met aussi en grande difficulté nos collègues GDD postés à l'AIC (sur certains sites, il n'y a pas de « joker ») pour répondre à ces demandes. Une procédure commune à tous les sites ne pourrait-elle être envisagée afin d'atténuer/supprimer tous ces dysfonctionnements ?

Réponse de la direction :

La "disparition de l'ARC-P" ne sera opérationnelle en région qu'à partir du 23 novembre selon le cadrage régional défini.

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

ARC-P (2):

Vous allez supprimer l'ARC-P, afin que chaque demandeur d'emploi, soit suivi par son conseiller référent.

Que prévoyez-vous, pour les agents GDD, qui ont un portefeuille de demandeur d'emploi (150 personnes en et hors portefeuille), et qui n'ont que 2 à 3 plages (dans le meilleur des cas) de GPF par mois pour les recevoir, et qui doivent en plus assurer leur fonction d'agent indemnisation, ce qui ne leur permet pas d'avoir de plage GPF supplémentaires, et de ce fait recevoir toutes les personnes qui demandent un rendez-vous?

Réponse de la direction :

Selon la note régionale sur mail.net, les ELD doivent planifier les plages GPF en nombre suffisant pour tous les conseillers ayant un portefeuille de manière à leur permettre de traiter les mails. Il faut aussi envisager d'autres options possibles pour permettre aux agents de conserver leur activité de gestion de portefeuille (changement de modalité, ou réduction du nombre de DE en GPF). La Direction rappelle la nécessité de conserver la double compétence.

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

Briefing du matin:

La présence au briefing du matin n'est pas obligatoire pour nos collègues.

Or, régulièrement des infos importantes y sont données (infos relevant parfois même d'une démultiplication) et les absents ne peuvent y avoir accès car aucun compte rendu n'est effectué.

La direction peut-elle nous rappeler quel est l'objet de ces briefings et quel doit être leur contenu.

Réponse de la direction :

Les briefings du matin relèvent de la marge de manœuvre locale, il n'y a pas de consigne régionale. Un rappel sera fait aux ELD de s'assurer que l'information est bien donnée à tous.

Ces briefings doivent cependant faire l'objet d'un compte rendu écrit ou être accessible sur un document, de manière à ce que les absents puissent avoir accès à l'information.

Ces briefings doivent être limités au périmètre de l'accueil et ne se substituent pas à une réunion de service ou d'équipe.

Question 21 : Organisation et Conditions de Travail / Agence/DT/DR

Fiches escalade:

Plusieurs constats font état de fiches escalades directement affectées à un conseiller par le 3949 au lieu de l'être à une structure.

Les conséquences sont :

- le risque de traitement au-delà des délais lors d'absence de ces conseillers
- l'insatisfaction des usagers s'attendant à être recontactés rapidement
- une mise en difficulté éventuelle des agents devant traiter dans l'urgence des fiches hors délai

Nous demandons donc à la Direction de faire un rappel sur la procédure des fiches escalade (affectation par le 3949 à la structure dont dépend le DE afin que la fiche y soit affectée à un agent en mesure de la traiter).

Réponse de la direction :

La consigne donnée est que toute fiche escalade créée en AST doit être adressée à la structure et non à l'agent.

Un rappel sera fait.

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

Fiches Escalades (2):

Bien souvent les fiches escalades sont clôturées avant d'être traitées. Peut-on connaître les raisons de ces clôtures. Nous vous remercions de bien vouloir nous donner ou rappeler précisément les consignes de traitement des fiches escalades !

Réponse de la direction :

Les fiches escalades ne doivent être closes qu'à compter du traitement de la demande émise par le demandeur d'emploi.

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

A2S :

Les managers des A2S contribuent au management d'accueil des sites de proximité alors même que :

La charge de travail ne permet pas de dégager du temps pour cette activité

Les A2S ne disposent pas de management d'accueil (et n'ont parfois aucun relai managérial quand le seul manager de l'ELD est en management d'accueil sur un site de proximité)

Faire le management d'accueil nécessite une actualisation continue de compétences qui ne sont peu ou pas mises en œuvre au sein de l'A2S.

L'arrivée de NPDE va bousculer les organisations avec, encore une fois, le risque d'une non-prise en compte des spécificités des A2S et du maintien du management d'accueil, alors que les impacts de cette organisation ne le sont pas directement pour les A2S.

Qu'elle est donc la plus-value pour PELR à mettre les managers des A2S sur ces postes?

Réponse de la direction :

Lorsque l'accueil est commun entre une A2S et une agence de proximité il apparaît naturel que les managers de l'A2S contribuent au poste de MANAC de la même manière que ceux de l'agence de proximité.

Ils sont bien en capacité de tenir ce poste de travail.

Question 24 : Organisation et Conditions de Travail / Autre

Congés/Sète:

Depuis un mois, les conseillers en charge du traitement des dossiers ne peuvent pas poser de congés/RTT les premières et dernières semaines du mois. Cette pratique est-elle une spécificité sétoise ou une consigne régionale ?

Réponse de la direction :

Il n'y a pas de consigne régionale : les congés et RTT sont accordés en fonction des nécessités de service.

Question 25 : Organisation et Conditions de Travail / Sécurité

Parking:

Tous les sites ne disposent pas de parking fermés. Or, suite aux incidents sur les véhicules dans les régions ayant testées l'accueil personnalisé, bon nombre de collègues s'inquiètent pour leur véhicule.

La police d'assurance de Pôle Emploi ne pourrait-elle pas être étendue aux véhicules de nos collègues ne disposant pas de parking fermés ?

Réponse de la direction :

Les polices d'assurances de pôle emploi ne couvrent pas les véhicules des agents dans ou hors de parking fermés ou pas.

Seuls les agents en mission sur un site avec leur véhicule sont couverts par les polices d'assurances de Pôle emploi.

Question 26 : Immobilier / Travaux et Aménagements

Vigan/infiltrations :

La partie « Est » du site subit toujours des infiltrations après chaque intempérie. Le propriétaire rafistole, colmate dès qu'il pleut. Même si récemment, il n'y a pas eu de gros dégâts comme par le passé, une solution pérenne est-elle envisageable ?

Réponse de la direction :

Les problématiques d'infiltrations sont difficiles et longues à résoudre. Le service immobilier est en lien avec le propriétaire pour la résolution de ces problèmes dans les meilleurs délais.

Question 27 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

Planning / GPF:

Il est tout à fait normal dans le cadre de son « autonomie » qu'un conseiller puisse avoir des plages GPF et qu'il décide de ne pas convoquer de DE sur l'une ou l'autre de ses plages.

Toutefois, de plus en plus, dans le cadre de cette activité GPF, lui sont planifiées des tâches qui peuvent être plus ou moins éloignée de sa gestion de portefeuille.

En effet, des plages GFP sont ouvertes pour lesquelles une activité en back office y est associée (par le biais d'un onglet uniquement visible sur RDVA) et sur lesquelles les DE ne sont pas convoqués ni reçus !

Est-ce une consigne et une pratique nationale et/ou régionale dans la planification et la comptabilisation des actes au service des demandeurs d'emploi ?

Réponse de la direction :

Il n'y a pas de consigne régionale.

Toutefois il se peut que l'ELD planifie des plages GPF pour des activités de mutualisation comme le traitement des mails de conseillers absents.

Il y aura toujours une part d'activité GPF mutualisée.

Un travail est en cours à la DOP afin de définir les activités qui relèvent dans la planification de la GPF.

Question 28 : Organisation et Conditions de Travail / Planning

Planning / GPF (2) :

L'ouverture de ces plages de GPF destinées à des activités de BO génèrent diverses problématiques : ce type de codification via RDVA ouvre des disponibilités sur AUDE permettant de convoquer les DE. Cependant si le conseiller n'a pas le planning ouvert pour vérifier si cette plage GPF est réellement disponible en terme d'activité pour recevoir les DE, il peut donc convoquer, par erreur, des DE alors que cette demi-journée était à la base prévue pour des activités annexe (uniquement identifié sur RDVA).

Lorsqu'un agent demande des plages supplémentaires pour recevoir les DE (ces plages identifiées GPF étant comptabilisées comme des plages de réception), ce dernier peut se voir opposer un refus de la part du N+1.

Le N+1 considère en effet que l'activité GPF sur le mois en cours (en nombre de demi-journée) a été suffisamment alimentée et que l'ouverture de nouvelles plages n'est donc pas légitime.

Le SNAP vous demande donc de rappeler que les pages GPF doivent bien être dédiées à des activités de GPF.

Réponse de la direction :

Nous réaliserons d'ici la fin de l'année un document qui reprend les règles de codification RDVA et les activités réalisées sur ces pages.

LE SNAP:

**INFORMER, CONSEILLER
et
DEFENDRE !!!**

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

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