

# Syndicat National du Personnel de Pôle Emploi



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

## Réunion des Délégués du Personnel de Mars 2017



[jean-marc01.fournier@pole-emploi.fr](mailto:jean-marc01.fournier@pole-emploi.fr)



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



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



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



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



[isabelle.lacoste@pole-emploi.fr](mailto:isabelle.lacoste@pole-emploi.fr)

**« Les élus DP du SNAP Occitanie 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 / Contrat de travail**

#### GPEC/trajectoire GDD :

Des collègues GDD se demandent si on peut leur refuser une transition professionnelle vis-à-vis de la cible estimée GDD sur le site ?

Exemple :

- Cible estimée du site : 5 GDD ;
- Nombre de GDD sur le site : 6 ;
- GDD voulant devenir conseiller placement : 2.

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

**Réponse de la direction :**

L'exemple cité inciterait l'Etablissement à privilégier la trajectoire vers l'emploi. La transition professionnelle semble logique mais reste à la main de l'Etablissement  
Cette analyse relève de l'ELD au regard la trajectoire qu'elle a travaillée. Nous rappelons que la transition professionnelle relève du double accord que constitue le volontariat de l'agent et le besoin de l'Etablissement. L'exemple cité inciterait l'Etablissement à privilégier la trajectoire vers l'emploi. La transition professionnelle semble logique mais reste à la main de l'Etablissement

**Question 2 : RH : carrière et recrutement / Contrat de travail**

**GPEC/trajectoire GDD (2):**

Dans le cas où sur un site le DAPE doit faire un choix entre deux collègues GDD qui souhaitent changer de métier; sur quels critères fait-il son choix : EPA précédent, ancienneté... ?

**Réponse de la direction :**

Il n'y a pas de critères prédéfinis. L'ELD en lien avec les RH étudiera la cohérence du projet (motivation, parcours professionnel (bi compétent, portefeuille...))

**Question 3 : RH : carrière et recrutement / Contrat de travail**

**GPEC/trajectoire GDD(3) :**

A notre question 19 du mois dernier sur la GPEC, vous nous avez répondu qu'en cas d'un nombre de GDD sur site supérieur à la cible estimée, un accompagnement sera mis en œuvre par la ligne managériale dans le fait de garder ou non cette activité.

Bon nombre de collègue se pose donc la question de savoir si oui ou non la notion de volontariat existe ?

**Réponse de la direction :**

Le volontariat repose sur la volonté du salarié au regard des besoins de l'établissement.

**Question 4 : RH : carrière et recrutement / Contrat de travail**

**GPEC / trajectoire GDD (4) :**

Je suis de la filière placement mais avec 80% de mes activités sont sur le champ de l'indemnisation. L'établissement me considère-t-il agent GDD ou placement ?

**Réponse de la direction :**

L'Etablissement considère un conseiller placement bi-compétent, en fonction de l'origine métier.

**Question 5 : RH : carrière et recrutement / Contrat de travail**

**GPEC/ transition professionnelle :**

Est-ce qu'un agent issu d'un métier autre que GDD (ex : service contentieux, compta, immobilier) qui souhaite évoluer vers un métier de conseiller placement bénéficiera de la prime de 1400€ et d'à minima 10 pts ?

**Réponse de la direction :**

Art 5.2 de l'accord GPEC : Sont concernés les agents qui exercent des activités en décroissance et qui font une transition professionnelle vers des métiers en croissance.

**Question 6 : RH : carrière et recrutement / Contrat de travail**

Cible estimée GDD :

Plusieurs collègues souhaiteraient savoir si les agents GDD absents du site (activités syndicales à temps plein, congés longue maladie, en CIF... etc.) sont également comptés ?

**Réponse de la direction :**

La cible GDD concerne les salariés présents.

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

Portefeuille des créateurs d'entreprise :

Bon nombre de collègues se posent la question de savoir qui va traiter sur site le portefeuille des DE en projet de création d'entreprise suite à l'éclatement des A2S ?

**Réponse de la direction :**

L'organisation du suivi des créateurs d'entreprise relève des choix du Directeur territorial.

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

Portefeuille renforcé :

Question redondante, mais est-il normal que des collègues à temps partiel ait des portefeuilles renforcés supérieur à 100 DE actifs ?

**Réponse de la direction :**

La taille des portefeuilles doit être avant tout compatible avec la part de l'activité accompagnement planifiée (GPF), pas sur le seul critère temps de travail (cf. réponse DP octobre 2016).

**Question 9 : RH : carrière et recrutement / Promotion**

Promotion / Mutation :

Est-ce qu'un collègue bénéficiant d'une promotion au 1er juillet 2017, aura quand même sa promo s'il part dans une autre région avant ladite date

**Réponse de la direction :**

La promotion est accordée et sera appliquée. L'information sera transmise aux RH de la région d'accueil.

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

Congés :

Plusieurs collègues se sont vus refuser leur congés d'été parce qu'il n'y a pas assez de GDD sur le site. Le SNAP y voit déjà un résultat évident d'un mauvais calcul de charges ressources défendu par la DR et la DG mais auquel les ELD ne croient pas elles-mêmes... en effet pourquoi de tels refus si effectivement la charge GDD devait baisser de façon aussi extraordinaire qu'annoncée ?

**Réponse de la direction :**

La prise de congés relève de l'ELD qui définit les priorités au regard de la charge à assurer et des textes en la matière.

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

**Double écran :**

Tous les sites sont équipés de double écran pour traiter la GED. Mais pourquoi nos collègues de Liberté ne le sont-ils pas ?

**Réponse de la direction :**

Il s'agit d'une décision nationale de priorisation du réseau de proximité.

A ce jour, rien n'est prévu pour les plateformes, alors que l'équipement des APE est aujourd'hui réalisé à 80% seulement au niveau national.

Il faut quand même signaler que Liberté dispose depuis 2015 déjà de 32 écrans 24 '' (et non de doubles écrans) et que par ailleurs le traitement de la GED téléchargement a normalement été repris par les agences de proximité depuis le 1er Janvier 2017.

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

**Saisie attestations employeur particuliers 1 :**

Une procédure, partiellement diffusée sur la région, interdit désormais l'utilisation des numéros BNE pour les particuliers employeurs et oblige soit à vérifier si ce particulier a déjà un numéro RCE sous DUNE soit à créer une fiche établissement. Cette création implique de connaître des informations comme la date de naissance, le NIR et le lieu de naissance obligeant l'agent à contacter l'employeur et il s'avère bien compliqué d'obtenir ces informations. Une fois de plus il semble que cette procédure soit à titre transitoire dans l'attente de la DSN. Cette procédure alourdit la saisie des AE particuliers employeur, pourquoi n'est-il pas possible d'attendre que l'outil informatique soit à même de remonter les numéros URSSAF des particuliers employeurs et laisser les agents continuer à utiliser les numéros BNE dans l'attente ?

**Réponse de la direction :**

Cette procédure permet de sécuriser l'identité de l'employeur particulier. De plus si l'employeur établit une prochaine attestation, celle-ci sera totalement intégrée dans AUDE sans retraitement utile par un conseiller.

**Question 13 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Saisie attestations employeur particuliers 2 :**

Une consigne, partiellement diffusée sur la région, oblige les agents à rechercher sous DUNE si un particulier employeur est référencé afin de prendre son numéro RCE en compte dans le cas de saisie d'une AE. Si ce numéro RCE existe mais ne peut être enregistré sous ALADIN l'agent doit faire une fiche IDA demandant le pont informatique entre DUNE et ALADIN (IEAE) et d'attendre que ce soit fait pour pouvoir saisir cette AE. Pourquoi n'est-il pas possible de continuer à utiliser les numéros BNE dans l'attente de stabilisation des informations informatiques ?

**Réponse de la direction :**

Cette procédure permet de sécuriser l'identité de l'employeur particulier. De plus si l'employeur établit une prochaine attestation, celle-ci sera totalement intégrée dans AUDE sans retraitement utile par un conseiller.

Les conseillers CDE ont l'accès à EOPS .Si l'employeur est injoignable, l'espace n'est pas validé, et donc il ne pourra y avoir délivrance de l'AE. L'espace n'est pas validé si le conseiller saisit tout de même l'AE.

**Question 14 : Outils et Applicatifs / Applicatif métier**

**Bandeau téléphonique :**

L'usage du bandeau téléphonique en appels sortants permet à la fois l'apparition d'un numéro sur le téléphone du destinataire et l'alimentation d'un contact dans le dossier de ce dernier. Malheureusement, la fenêtre permettant de qualifier cet appel (comme étant lié à une question GDD, placement ou autre) ne permet pas de rédiger un résumé de cet appel, obligeant les agents à créer une trace de contact afin de pouvoir faire cette rédaction s'ils le souhaitent. Cette possibilité existait au sein de l'ASSEDIC, une amélioration de cette fenêtre de conclusion d'appel peut-elle être demandée à la DSI ?

**Réponse de la direction :**

Une demande d'évolution a été réalisée.

**Question 15 : Outils et Applicatifs / Applicatif métier**

**Traces de contact 1 :**

Le nombre de caractère disponible à la rédaction d'une trace de contact peut parfois être insuffisant. Qui plus est, il est maintenant exigé que les agents créent une trace de contact en cas de demande de pièces complémentaires par exemple (ce point faisant en plus partie de ceux étant observés par le contrôle interne). Une augmentation du nombre de caractères peut-elle être demandée à la DSI ?

**Réponse de la direction :**

L'objectif de la trace de contact est d'identifier de façon rapide le motif du contact dans l'éventualité d'un contact suivant mais aussi de les historiser. Une évolution du nombre de caractères n'est pas prévue.

**Question 16 : Outils et Applicatifs / Applicatif métier**

**Traces de contact 2 :**

Comme indiqué dans la question précédente pourquoi les agents doivent désormais créer une trace de contact dans le cas, par exemple, de création de demande de pièces complémentaires alors que d'autres moyens existent telles que MS31, MK33, MA41 et même plus simplement encore en allant dans la liste des courriers diffusés ?

**Réponse de la direction :**

L'avantage de trace de contact est que l'information ne peut être supprimée contrairement à la MK33 ou MA41.

**Question 17 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Session de rattrapage / quand on veut..... :**

Jeudi 9 février, une réunion de service avec pour ordre du jour « Approche par compétences des métiers » s'est déroulée sur les sites de la région. Définie comme incontournable par la Direction Régionale, les moyens nécessaires ont pu être déployés pour repérer les agents absents lors de cette réunion et les convoquer à des sessions de rattrapage dès le jeudi suivant. Le SNAP constate avec satisfaction la capacité de la DR et des sites à s'assurer que tous les agents aient pu bénéficier du contenu de cette réunion. Pouvons-nous, dès lors, penser que les mêmes moyens soient employés pour l'ensemble des réunions réglementaires et démultiplications à venir ?

**Réponse de la direction :**

Sur ce sujet relatif à l'approche par compétence, la DDO s'est assurée qu'une réunion avec les équipes ait pu avoir lieu sur le mois de février.

Encore une fois, le suivi nominatif et les sessions de rattrapage, relèvent de l'ELD.

**Question 18 : RH : carrière et recrutement / Formation et Tutorat**

**Formation gestion des attentes 1 :**

La formation nationale gestion des attentes CRSGAT est-elle obligatoire pour tous les agents intervenant sur la liquidation ?

**Réponse de la direction :**

La formation "gestion des attentes et NPDE (CRSGAT)" fait partie des formations "phares" de Pôle emploi 2020 ainsi que du socle du parcours de professionnalisation des agents chargés de la gestion des droits. Dans notre plan de formation, nous avons estimé à 300 le nombre de personnes à former pour l'année.

Cette formation est fortement préconisée car elle a pour objectifs :

- d'analyser et traiter avec efficacité les attentes,
  - d'analyser le dossier pour prendre une décision afin de traiter l'attente,
  - d'assurer une gestion fluide des attentes pour garantir une continuité de paiement,
  - d'adopter une démarche proactive dans la mise en oeuvre de la gestion globale de la situation du DE
- Les sessions ont été programmées sur le 1er semestre. A ce jour, 56 agents ont suivi la formation et 115 sont d'ores et déjà inscrits. Les places encore disponibles sont accessibles via l'outil d'inscription AIFEL.

**Question 19 : RH : carrière et recrutement / Formation et Tutorat**

**Formation gestion des attentes 2 :**

Si cette dernière est obligatoire pour tous les agents, un planning de formation est-il prévu ?

**Réponse de la direction :**

*Cf. réponse précédente.*

**Question 20 : RH : carrière et recrutement / Formation et Tutorat**

**Formation gestion des attentes 3 :**

Les agents sont-ils informés de l'existence de cette formation ?

**Réponse de la direction :**

Le plan de formation a été présenté à la ligne managériale qui est chargée de communiquer auprès de ses équipes. Tout agent GDD aura l'occasion d'échanger sur ses besoins de renforcement de compétences à l'occasion de l'EPA ou lors de tout entretien avec son manager.

**Question 21 : Organisation et Conditions de Travail / Autre**

**Guides des attentes :**

Chaque jour apporte son lot de nouvelles attentes... face auxquelles les agents sont de plus en plus démunis... le guide des attentes peut-il suivre le train et être à jour quant au sens de ces attentes et leur traitement ?

**Réponse de la direction :**

La dernière mise à jour présente sous BUDI est du 26-01-17 et intègre les dernières évolutions SI.

### **Question 22 : Immobilier / Travaux et Aménagement**

#### **Chauffage rez-de-chaussée Alès Gardon :**

Les agents et demandeurs d'emploi ont froid dans ces bureaux. Le problème a déjà été soulevé mais toujours pas réglé. Qu'envisage la direction pour permettre d'améliorer cette condition de travail dans ces bureaux ?

#### **Réponse de la direction :**

Cofely est intervenu en début de semaine pour modifier des paramétrages sur l'installation afin d'augmenter les températures de consigne sur la façade Nord du bâtiment. Ces modifications semblent porter leurs fruits. Le niveau de confort a sensiblement évolué de façon favorable selon la DAPE.

### **Question 23 : Outils et Applicatifs / Poste Informatique**

#### **Lenteurs informatiques Vauvert :**

Malgré plusieurs demandes, plusieurs interventions et malgré l'arrivée récente de la fibre le réseau reste désespérément lent (10 à 12 minutes pour lancer une connexion). Une fiche IDA 118257 a abouti à la réponse suivante : incident fermé (motif passage en arpe v2). Or, les difficultés sont toujours d'actualité et continuent à contrarier fortement les agents dans leurs tâches. Le besoin de ce diagnostic semble rester d'actualité, la direction régionale peut-elle intervenir auprès de la DSI pour s'assurer de la résolution de ces problèmes ?

#### **Réponse de la direction :**

Nous sommes actuellement en relation avec le CLI de Vauvert et mettons tout en œuvre pour que la DSI réalise un audit, afin de réussir à identifier la source du problème. L'audit initial n'avait pas été réalisé car l'agence était en cours de migration au niveau du réseau.

### **Question 24 : Immobilier / Autre**

#### **Propreté des locaux Vauvert :**

Malgré les plaintes déjà exprimées par les agents du site et les interventions de l'ancienne DAPE auprès du prestataire le ménage n'est pas correctement fait. Sur ce site une seule personne intervient pour la réalisation du ménage. Ce contrat est-il suffisant pour la superficie de ce site ? Auprès de quel service un site peut-il faire remonter ce genre de difficulté ?

#### **Réponse de la direction :**

Il faut s'adresser au service immobilier.

Les problèmes de qualité du nettoyage à Vauvert sont identifiés depuis plusieurs mois et traités par le service immobilier. Des démarches ont été immédiatement entreprises auprès de DERICHEBOURG et des pénalités ont été appelées. Des plans d'action successifs ont été mis en place par DERICHEBOURG sans suffisamment de succès jusqu'à présent. Le nombre d'heures attribuées dans le cadre du marché est conforme aux autres sites de la région. Les difficultés semblent inhérentes au personnel en place. DERICHEBOURG doit mettre en place dans les prochains jours des mesures auprès de son personnel en place sur VAUVERT

### **Question 25 : RH : carrière et recrutement / EPA**

#### **Campagne EPA Vauvert :**

La note nationale 2017-2 prévoit clairement que : « L'agent bénéficie, sur son lieu de travail, d'un temps dédié de deux heures pour cette préparation avec la possibilité de la planifier selon sa convenance. Ce temps de préparation doit être prévu dans le planning d'activités. » Ce temps de préparation n'est pas prévu dans le planning d'activité sur Vauvert, nous vous remercions de vous rapprocher de ce site et de faire un point à ce sujet.

**Réponse de la direction :**

Le temps de préparation d'entretien EPA doit être planifié par l'ELD.

**Question 26 : RH : GAP / Autre**

**Nouveaux bulletins de salaire :**

Dès l'arrivée des nouveaux bulletins de salaire le constat a été fait de différences entre celui distribué et celui servant d'exemple dans l'intranet national. Suite à contacts téléphonique les collègues du service RH n'ont pas pu répondre aux questions posées. Le service RH peut-il faire une note qui serait présenté en réunion de service sur sites afin d'expliquer la lecture de chaque ligne du nouveau bulletin de salaire ?

**Réponse de la direction :**

Le nouveau bulletin de salaire envoyé aux salariés est conforme au modèle présenté sur l'intranet national (regroupement des cotisations salariales, normalisation des libellés, regroupement des cotisations patronales) La référence de l'organisme auquel l'employeur verse les cotisations de sécurité sociale disparaît, Le montant « total versé par l'employeur » apparaît dorénavant de manière explicite et correspond à la somme du salaire brut et des contributions et cotisations de l'employeur). Une information détaillée est en ligne depuis le 03 janvier dernier sur l'intranet régional (actu RH), Si vous avez, après lecture de ce document, des questions complémentaires, merci de les transmettre à Antoine SENES, responsable GA PAIE.

**Question 27 : RH : GAP / Autre**

**Bulletin de salaire de janvier :**

L'impression de ce bulletin a été affectée et une colonne est illisible. Des remontées se multiplient de plusieurs sites, la Direction Régionale peut-elle envisager une réimpression de ces bulletins de salaire?

**Réponse de la direction :**

La DG nous a confirmé qu'il n'y aurait pas de réédition des bulletins de paie : merci de vous rapprocher de votre gestionnaire GA et Paie habituel pour qu'il vous envoie un duplicata de votre bulletin de janvier.

**Question 28 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Service indus :**

Lors d'instances précédentes la DR avait assuré que le service indus continuerait à venir en aide au réseau au travers du 04 67 13 51 63, numéro communiqué jusqu'alors aux demandeurs d'emploi. Or, les agents ont de plus en plus de difficulté à avoir une réponse à leurs appels alors même qu'ils téléphonent la plupart du temps en situation d'ARC, donc avec un grand besoin de réponse. Certains actes ne sont toujours pas du domaine de compétence des agents (échancier de plus de 12 mois, report d'un mois d'un échancier...). Il est même assez légitime de craindre que les demandeurs d'emploi puissent revenir sur site assez mécontents d'avoir tenté d'appeler en vain ce service. Les agents peuvent-ils avoir un contact privilégié pour leur garantir une réponse ?



**Réponse de la direction :**

Aucune évolution de ce service d'appui téléphonique n'est mise en place ni même envisagée. Le numéro ci-dessus est en service quotidiennement. Il ne s'agit pas d'un groupement de lignes, il peut donc être "occupé". L'information du DE est aussi possible sur la partie Est d'Occitanie par le 3949 RAC où une file de niveau 2 permet d'accéder à un agent qualifié de l'équipe contentieux.

**Question 29 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Difficultés liaisons Pôle emploi / secteurs publics :**

De nombreuses incompréhensions (semblant liées à nos récentes dématérialisations) entre PE et certains services RH secteur public créent des tensions face auxquelles les agents ont de moins en moins de réponse, malgré les tentatives des agents et de leurs responsables de partager les raisons de leurs décisions, les services RH de ces secteurs publics concernés font la sourde oreille ... avec le résultat évident d'une véritable prise d'otage du demandeur d'emploi. Est-ce qu'il pourrait y avoir la mise en place de correspondants permettant une meilleure compréhension ?

**Réponse de la direction :**

4 correspondants régionaux sont identifiés à l'ARI pour traiter avec les services publics les cas litigieux. (2 sur le territoire Est et 2 à l'Ouest).

**Question 30 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Activité GDD Castelnau 1 :**

Le SNAP émet une alerte sur le management de l'activité GDD sur le site de Castelnau.

Les agents se sentent infantilisés par le rappel qui leur est fait des postes sur lesquels ils sont positionnés là où la lecture de RDVA leur semble suffisante.

Les agents ne comprennent pas qu'il leur soit reproché un manque de proactivité pour leur rappel des DE 5 jours après l'inscription alors que l'attente leur est affecté bien plus tard.

Les agents ne comprennent pas qu'un manager soit positionné dans le bureau de zone de traitement sous prétexte d'être près en cas de demande alors même qu'aucun membre de l'ELD n'a de compétence suffisante en GDD... le ressenti étant au final plus celui d'un flicage.

Les agents ne comprennent pas quel est le but de renseigner des fiches dans lesquelles ils doivent préciser le nombre d'attentes qu'ils ont traité dans la demi-journée.

Lors de son passage sur site les agents ont su faire part de leurs difficultés à Mr Lemaitre Directeur Régional PE Occitanie... à quand minimum un manager maîtrisant l'activité GDD sur ce site ?

**Réponse de la direction :**

Les managers de Castelnau sont tout à fait aptes à tenir les fonctions managériales attendues par l'établissement, quelle que soit la dominante.

La question du planning et du non-respect des postes de travail alloués est un irritant : si la lecture de RDVA était suffisante, alors nous ne devrions pas rencontrer ce problème au quotidien.

Le manager ne peut passer une partie de son temps à vérifier la présence des agents qui ont décidé, sans l'en informer, de s'installer dans un autre bureau que celui alloué sur RDVA.

Chaque agent a le droit de demander à changer de bureau, si la raison est justifiée, et le manager informé.

La proactivité, renforcée depuis la mise en place de NPDE, se doit d'être accompagnée et expliquée régulièrement, d'autant que les retours sur la satisfaction des DE confirment que ce point est encore à améliorer à Castelnau.

Il n'est pas question de « reproche », mais de suivi d'une activité qui n'est pas encore intégrée de manière identique par tous les conseillers.

L'affectation des attentes se fait au fil de l'eau.

La place du manager Bo au sein de son équipe est un choix de proximité, d'écoute, permettant d'identifier les situations pouvant poser question de manière récurrente.

Cela permet également d'ajuster les ressources en cas de problème (absence imprévue) de suivre

l'activité et de répondre aux questions.

Des « check list » existent pour certaines fonctions : par exemple, pour le BODOS attentes inscriptions.

**Question 31 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

Activité GDD Castelnau 2 :

Le traitement de l'IG06 est devenu un sujet sensible. Quelles sont les populations dans la IG06 qui relèvent de la compétence des conseillers et celles qui relèvent de la compétence des membres de l'ELD ?

**Réponse de la direction :**

Les populations à traiter par l'ELD sont les 2-3-4-5 et 6 (Cf. Guide des attentes).

**Question 32 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

Certification des espaces employeurs :

Le SNAP vous a déjà alerté sur les difficultés liées à cette nouvelle charge pour les CDE.

La procédure est extrêmement lourde et transforme le conseiller en quasi détective: vérification des données sur EOPPS (Espace des Organismes Partenaires de la Protection Sociale), appel de l'employeur (si numéro de portable, ce qui est le cas dans 95% des cas) lui demander son numéro de fixe et caler un moment pour le rappeler (se le noter, se rendre disponible pour rappeler à l'heure dite), s'il n'en a pas lui demander de venir avec pièce d'identité et justificatif de domicile.....

Les cas les plus fréquents sont ceux de particuliers employeurs souhaitant obtenir une attestation. Cette démarche s'avère particulièrement inadaptée et chronophage, aboutissant la plupart du temps à une incompréhension et un mécontentement des employeurs.

Le paroxysme est atteint dans la situation d'employeurs décédés ou d'employeurs âgés, ces derniers ou les ayants droits se retrouvant dans une grande difficulté face à notre organisation.

Comment peuvent être gérés les cas d'employeurs décédés ou d'employeurs en incapacité d'agir eux même et représentés par une tierce personne ?

**Réponse de la direction :**

Un employeur particulier peut mandater une autre personne (Cf. Processus de sécurisation - Espace particulier employeur BUDI)

**Question 33 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

Certification espaces employeurs (2) :

La Direction a-t-elle évalué la surcharge de travail que cette activité représente pour les CDE ?

**Réponse de la direction :**

Il n'y a pas eu d'évaluation à ce jour. Et il n'est pas prévu dévaluer aujourd'hui cette activité.

**Question 34 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

Certification espaces employeurs (3) :

Quelles réponses peut apporter la Direction Régionale au sentiment qu'ont les agents et les employeurs de l'aberration de cette procédure ?

**Réponse de la direction :**

Cette procédure a été mise en œuvre pour sécuriser le dépôt d'offre en ligne et protéger les candidats.

**Question 35 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Certification espaces employeurs (4) :**

Même en respectant scrupuleusement la procédure, il arrive tout de même que des offres frauduleuses soient diffusées : récemment à Carcassonne, malgré les vérifications effectuées par le conseiller, un employeur a déposé dans la nuit 320 offres en ligne.

Le conseiller a alerté la Direction (1ère réaction de son interlocuteur à la DR : vérifier que l'agent avait bien respecté les consignes....) puis a été obligé d'annuler les 320 offres et avertir tous les demandeurs qui avaient pris contact.....

En cas de procédure d'un demandeur d'emploi devant le tribunal pour escroquerie: dans quelle mesure l'agent ayant validé l'espace (ou l'offre) peut-il être mis en cause ?

Sa responsabilité peut-elle être engagée ?

Peut-il être accusé de faute professionnelle en cas d'erreur dans la procédure de contrôle ?

Le SNAP vous alerte sur le malaise des CDE face à cette nouvelle responsabilité qui ne devrait pas leur incomber.

**Réponse de la direction :**

Dans le cas présent la procédure n'a pas été totalement respectée (appel sur le téléphone portable et non le sur le fixe).

Dans le cas présenté l'agent ne peut être tenu individuellement comme responsable.

**Question 36 : Organisation et Conditions de Travail / Agence / DT / DR**

**Certification espaces employeurs (5) :**

Sous DUNE la liste des espaces recrutement à certifier (cf pièce jointe) est très complexe à suivre. Quels que soient les traitements en cours sur chaque dossier, les informations figurant dans la liste ne permettent pas de visualiser les actions en cours.... le conseiller doit ouvrir chaque fiche établissement pour vérifier les contacts saisis. N'est-il pas possible de faire évoluer l'outil pour une meilleure visibilité ?

**Réponse de la direction :**

Une demande d'évolution a été faite en ce sens.

**Question 37 : Outils et Applicatifs / Applicatif métier**

**Portail EOPPS (Espace des Organismes Partenaires de la Protection Sociale) :**

Les CDE ont reçu des codes personnels pour accéder à ce portail afin de vérifier certaines données personnelles des particuliers employeurs afin de certifier leur "espace" sur pole-emploi.fr.

Le portail permet l'accès à un grand nombre de données personnelles et consigne a été donnée aux agents de se contenter d'aller sur les onglets "utiles" à cette vérification : interdiction formelle de naviguer sur les autres espaces du portail !

Que risque le conseiller qui ouvrirait par erreur un onglet "interdit" ?

Pourquoi donner un accès accompagné d'une interdiction ?

N'est-il pas possible de limiter l'accès aux seules informations autorisées ?

**Réponse de la direction :**

Les autres onglets ne présentent aucun intérêt dans le cadre de notre démarche de certification. A ce jour, la limitation d'accès n'est pas possible. En SI-2 ou SI-3, un contrôle automatique à partir d'EOPPS sera installé.