



# Réunion des Délégués du Personnel

## De Juillet 2018

**« 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 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR**

#### **Travaux Millénaire :**

Le quartier du Millénaire est en travaux pour l'enfouissement des lignes Haute tension. Résultat, des bouchons énormes et du retard pour tous les conseillers travaillant à proximité.

Ne serait-il pas possible pendant la durée des travaux, et ce à titre exceptionnel, que les conseillers des sites impactés par ces travaux puissent commencer à travailler à 7h15 et finir à 15h30 ?

#### **Réponse de la direction :**

Bien que la circulation soit difficile comme c'est le cas à proximité de multiples sites d'Occitanie lors de cette période estivale, il n'est pas prévu de déroger aux horaires de l'accord OATT.

### **Question 2 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR**

#### **Formation référents indus :**

Les référents indus doivent-ils tous avoir suivis la formation dispensée par les collègues de la Direction de Production ? Des sessions de rattrapage en septembre sont-elles prévues ?

#### **Réponse de la direction :**

L'objectif des sessions d'appropriations assurées par la Direction de la Production et l'ARI auprès de référents indus des agences de l'Est-Occitanie, était de reprendre les fondamentaux de la gestion précontentieuse tout en se conformant au guide national des indus. Ces appropriations sont à reprendre auprès de l'ensemble des collaborateurs GDD référents ou pas.

Des actions complémentaires sont actuellement à l'étude à la demande de quelques DT.

**Question 3 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Formation référents indus (2) :**

Suite à la formation dispensée par les collègues de la DP, nombreux sont les référents indus qui regrettent qu'on leur ait présenté ce qu'ils faisaient déjà (reprise des fondamentaux) et que les nouveautés (notamment le traitement des attentes) aient été survolées. Un complément d'information sur les « nouveautés » doit-il leur être fait ?

**Réponse de la direction :**

Des actions complémentaires sous format "atelier" ont été réalisées à la demande de quelques DT. Merci de faire remonter précisément les besoins non couverts auprès de la DDO (Laurent PAUL), il sera étudié le meilleur moyen d'y répondre.

**Question 4 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Formation référents indus (3) :**

Les référents indus ont bénéficié d'une reprise des fondamentaux dispensée par la DP et l'ARI. Mais la gestion des indus impactent tous les collègues GDD. Avez-vous effectué une cartographie des compétences des collègues GDD sur site sur la gestion des indus ?

**Réponse de la direction :**

Une grille de couverture des activités pour l'ensemble des collaborateurs doit exister au sein de chaque agence. Pour autant, les sessions d'appropriations conduites auprès des référents doivent dorénavant bénéficier à l'ensemble des conseillers GDD. C'est aussi à ce titre que les référents ont bénéficié d'une appropriation renforcée en atelier.

**Question 5 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Formation indus :**

Suite à cette reprise des fondamentaux, des démultiplications ont été effectuées sur site. Démultiplications qui pour certaines n'ont pas duré plus de 10 min. Résultat: des agents se sentent mal outillés, mis en difficulté et souhaiteraient savoir s'ils pourraient bénéficier de la formation « indus » sur 2 jours dispensée par le CIDC ?

**Réponse de la direction :**

Des appropriations ont été organisées par la DDO et la Direction de la production auprès des référents indus de chaque agence. Celles-ci couvraient le périmètre précontentieux avec des séances d'une à deux journées dont des ateliers pratiques.

Les appropriations doivent absolument être accompagnées par ces mêmes référents auprès de l'ensemble des conseillers GDD.

Bien entendus, les formations restent possible au regard de la validation du besoin par le manager.

**Question 6 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Formation indus (2) :**

Au-delà, de la formation sur les indus, plusieurs collègues souhaiteraient savoir s'ils ne pourraient pas bénéficier également de la formation « négociation des indus » ? Formation qui leur semble indispensable à leur activité.

**Réponse de la direction :**

Les agents qui souhaitent bénéficier de cette formation, et qui n'auraient pas exprimé ce besoin lors de l'EPA, peuvent saisir leur demande directement dans SIRHUS.

**Question 7 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Formation indus (3) :**

Dans la même optique, plusieurs managers souhaiteraient savoir pourquoi le guide manager « indus » ne leur a jamais été démultiplié ?

**Réponse de la direction :**

En janvier 2017, la DDO a réalisé des présentations du 1er guide des trop-perçus « Grande Région » où les ELD étaient conviées et sont bien venues. Certes, il ne s'agissait pas du guide national manager mais les activités « trop-perçu » à la charge des ELD ont bien été présentées. Le guide régional reprendait le guide national. Si besoin, merci de faire remonter à la DDO qui organisera une ou des sessions avec la Direction de la production.

**Question 8 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Référents fraudes :**

Plusieurs collègues référents fraudes ont ½ j de temps dédié par mois et encore, dans le meilleur des cas. Or, ils travaillent bien plus sur cette activité. Pourquoi cette activité à part entière de leur métier n'est-elle pas reconnue et mieux organisée ?

**Réponse de la direction :**

Le service Prévention des Fraudes organise des actions de sensibilisation au sein du réseau et en particulier vers les agences (ELD et collectifs) et accompagne les Correspondants Locaux Fraudes (CLF) à l'analyse des situations et à l'utilisation des outils mis à leur disposition.

Des immersions au sein du service régional Prévention et Lutte contre les Fraudes sont également organisées sur demande des CLF et ELD concernées.

**Question 9 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Indus / Fraudes :**

Au-delà de cette activité en croissance, plusieurs collègues aimeraient savoir si la Direction travaille sur des leviers d'actions et ce afin d'éviter certains indus/Fraudes ?

**Réponse de la direction :**

Plus de 70% des situations « fraudes » concerne des périodes d'emploi non déclarée » au cours des actualisations mensuelles par les DE.

A terme (2019), l'arrivée de la DSN (Déclaration Sociale Nominative) endiguera ce phénomène, avec comme répercussion une prise en compte immédiate des périodes d'emploi et par incidence une diminution des signalements fraudes.

**Question 10 : Organisation et conditions de travail / Production****Profil compétences côté employeur :**

Comment se fait-il que pole-emploi.fr soit le seul site où une recherche géographique est impossible ? Le moteur de recherche propose à l'employeur de rechercher des candidats en choisissant une zone géographique et lui propose ensuite, selon le métier, plusieurs milliers de profils, provenant de France entière, sans aucun classement. Il convient alors de les ouvrir un par un pour trouver l'information.

Comment les CDE peuvent-ils alors en faire la promotion et expliquer qu'un système leur propose de rechercher en fonction du lieu de travail mais n'en tient pas compte ?

**Réponse de la direction :**

Une demande d'évolution fonctionnelle est en cours.

**Question 11 : Organisation et conditions de travail / Production**

**Profils compétences et ESI :**

Les collègues nous font remonter leur incapacité à tenir les 5 ESI en complétant les profils des demandeurs d'emploi.

D'une part l'appropriation a été très insuffisante pour être à l'aise, mais la complétude des différents champs, pour être exhaustive est extrêmement chronophage.

L'établissement prévoit-il de passer à 4 les ESI par demi-journée pour tenir compte de cette évolution applicative ?

**Réponse de la direction :**

La Direction a décidé de maintenir régionalement les 5 ESI et de laisser au niveau DT/agence la possibilité de passer temporairement à 4, le temps de l'appropriation du profil de compétences par les conseillers. Sur l'ESI, il sera mis en place un groupe de travail avec des conseillers sur la deuxième quinzaine de juillet pour analyser le guide de l'ESI national et produire une aide à sa mise en œuvre par les conseillers. La DDO travaille également sur la mise à disposition d'ateliers profils ou d'aide en ligne à la complétude du profil qui permettrait de mieux préparer le DE en amont de son ESI.

**Question 12 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR**

**PAG :**

Quid des habilitations ? Quid des nouvelles activités ? La Direction prévoit d'informer l'ensemble du réseau, sous peu, des transferts d'activités prévus entre agences et plateformes ?

**Réponse de la direction :**

Concernant le chantier PPA dans son ensemble et les impacts associés aux activités d'appui en agence et en Direction de la production, une information est organisée auprès des ELD en semaine 29 pour être reprise en réunion de service dans l'ensemble des agences.

A noter: une appropriation opérationnelle sera également organisée à la rentrée.

**Question 13 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR**

**Prades / CDE:**

L'agence de Prades a été désignée agence pilote sur l'enquête des temps de traitement des CDE ! Les agents aimeraient connaître la finalité de cette enquête !

**Réponse de la direction :**

Les enjeux et objectifs sont rappelés dans la note d'accompagnement diffusée aux agences contributrices. La comptabilité analytique n'est pas nouvelle dans l'établissement, elle existe depuis la création de Pôle emploi. Son exploitation permet de rendre compte de l'utilisation des fonds publics auprès du Conseil d'Administration et de nos financeurs. Les processus métiers ayant évolué, il est nécessaire d'effectuer une mise à jour des mesures de temps de traitement des actes métiers afin qu'ils soient les plus proches possibles de la réalité.

**Question 14 : Organisation et conditions de travail / Agence/DT/DR****Pose des congés :**

On demande à nos collègues de poser leurs congés d'ici le 23 juillet pour une réponse début septembre. Pourquoi un tel écart de temps ? Les collègues présents à compter de cette date craignent qu'on leur demande de bouger leurs congés alors que les autres seront absents.

**Réponse de la direction :**

Cette année, le calendrier de pose et de validation des congés a été allongé pour permettre aux agents et aux managers de se positionner sereinement quant aux demandes des agents. Effectivement, la période estivale ne permet pas la même réactivité qu'une autre période de l'année.

**Question 15 : RH : Carrière et recrutement /Autre****Chaleur / tenue:**

Nombreux sont les collègues masculins qui souhaiteraient savoir si le port de bermuda peut être toléré pendant la période estivale ?

**Réponse de la direction :**

De manière générale, l'article L.1121-1 du Code du travail dispose que les libertés individuelles ne peuvent connaître des restrictions, que si ces dernières sont justifiées par la nature de la tâche à accomplir et proportionnées au but recherché. En application de ces dispositions, l'employeur peut donc mettre en place des restrictions vestimentaires si celles-ci sont justifiées et proportionnées. Il ressort de la jurisprudence que de telles restrictions peuvent notamment se justifier pour des motifs de sécurité, de stratégie commerciale ou encore en raison du contact des salariés avec le public.

Les limites apportées à la liberté de se vêtir dans le monde professionnel sont ainsi appréciées en fonction du poste du salarié visé et de l'adaptation des vêtements portés à ses fonctions. S'agissant plus spécifiquement de la question du port du bermuda au travail, la jurisprudence s'est prononcée à plusieurs reprises.

Au sein de POLE EMPLOI, on peut donc considérer que les salariés en contact avec le public peuvent être soumis à des restrictions vestimentaires.

Au cas présent, nous vous confirmons que le port du bermuda est prohibé pour les salariés occupant des fonctions de Conseiller, et que le refus du salarié de se conformer à cette règle peut être sanctionné.

**Question 16 : RH : Carrière et recrutement / Formation et tutorat****Formation eco-conduite :**

Pouvez-vous nous préciser à qui cette formation s'adresse ?

Combien de sessions sont prévues ?

**Réponse de la direction :**

C'est le national qui pilote le déploiement de cette formation et qui, à ce titre, a indiqué à chaque région le nombre de personnes à former.

Pour 2018, nous avons eu une dotation de 123 places. La Direction Régionale a décidé d'en faire bénéficier les personnes réalisant beaucoup de déplacement. Pour ce faire, il a été demandé au service logistique la liste des 200 agents qui avaient réalisés le plus de kilomètres sur le 1er semestre 2018. C'est à ces personnes que la proposition de formation a été faite. Aucune personne n'a été positionnée automatiquement. Nous ne savons pas si cette formation sera reconduite en 2019 par le national. En tout état de cause, si des besoins ont été exprimés lors des EPA, ils seront comptabilisés. La planification sera étudiée en fonction du budget. 41 sessions sont planifiées en Occitanie.

**Question 17 : Organisation et conditions de travail / Production****Formation / Profil de compétence :**

Plusieurs collègues ont eu le plaisir de se voir convoquer à la pique de rappel alors qu'il n'avait même pas eu la formation initiale ! Pourquoi ?

**Réponse de la direction :**

Merci de préciser les situations.

**Question 18 : RH : Carrière et recrutement / Formation et tutorat****Formation / Vauvert :**

Dans le cadre du nouveau pari de la confiance, 4 formations en interne ont été faites sur le site de Vauvert (les 28/29 mai ; les 14/15 juin ; 19/20 juin et les 28/29 juin).

Or, plusieurs collègues nous ont fait part de qualité plus que médiocre (et encore on est gentil) des plats qui leur ont été délivrés pendant la pause méridienne sur les 1ère et 3ème sessions. Sans compter qu'il fallait qu'à minima 5 personnes choisissent le même plat.

S'agissant d'une formation en interne, ne pourraient-ils pas manger leur propre repas sur site ?

**Réponse de la direction :**

Les plateaux repas ont été commandés en fonction des régimes alimentaires signalés par les stagiaires. Une répartition de plateaux avec viande, poisson ou végétarien a été possible. Le motif "formation" dans horoquartz déduisant automatiquement un chèque restaurant, il a été fait le choix de prendre en charge la restauration de midi afin d'éviter les manipulations de recrédit du TR et également de permettre au groupe de déjeuner avec le prestataire.

**Question 19 : RH : GAP / Autre****Médaille du Travail / Paiement :**

Des collègues ont entendu dire qu'il n'y aurait plus qu'une date de paiement pour les médailles du Travail ? Confirmez-vous ces dires ?

**Réponse de la direction :**

La promotion de janvier sera payée en janvier si réception des diplômes en janvier et celle du mois de juillet sera payée en juillet si réception des diplômes à cette date.

**Question 20 : RH : GAP / Autre****Prime de réinstallation :**

Un ou une collègue qui n'a pas pu avoir une réponse positive à sa demande de mutation dans le cadre d'un suivi de conjoint, qui lui a été muté dans une autre région, et qui part donc s'installer dans cette autre région, pourra t'il ou elle bénéficier de la prime de réinstallation au sens de la CCN si il ou elle ne devait obtenir sa mutation que plusieurs mois plus tard ?

**Réponse de la direction :**

La prime de réinstallation est dissociée de la prime mobilité. Merci de demander au salarié concerné de bien vouloir se rapprocher de l'équipe Emploi Recrutement afin d'examiner précisément sa demande.



**Question 21 : Outils et applicatifs / Autre**

**Téléphones mobiles professionnels :**

Certains téléphones mobiles (notamment les Startrails) sont tombés en panne très rapidement. Il s'avère que pour obtenir un remplacement, il est demandé de restituer également le chargeur d'origine. Bien souvent sur site ceux-ci « disparaissent » et les conseillers, dans l'incapacité de les restituer sont contraints de ne plus utiliser leur ligne mobile, voire de se procurer à leur frais un nouveau téléphone (impossible de s'en passer dans le cadre du télétravail).

Est-il possible de préciser cette contrainte aux télétravailleurs ainsi qu'aux CDE ?

**Réponse de la direction :**

En cas de téléphones portables défectueux, il appartient à l'agent de réaliser un API pour demander son remplacement.

Les équipements sont garantis minimum 12 mois, un échange standard est prévu dans le contrat ; cette garantie s'applique lorsque les matériels défectueux sont retournés, à l'exception du kit oreillettes (considéré comme consommable).

**Question 22 : Outils et applicatifs /Applicatif métier**

**Nouvelle livraison SI:**

Suite à la dernière livraison, nombreux sont les collègues qui nous expliquent que la nouvelle pagination est catastrophique. Ex : lors de la validation d'un paiement, obligation d'utiliser l'ascenseur ! Un correctif est-il prévu rapidement ?

**Réponse de la direction :**

L'anomalie est connue et a été résolue le 6 juillet 2018.

**Question 23 : Organisation et conditions de travail / Production**

**Nouvelle version SI / CV:**

Les collègues, DE et employeurs ont eu la désagréable surprise de voir que tous les CV pôle emploi ont été supprimés informatiquement.

Tout un travail disparu d'un simple coup de baguette.

Un correctif est-il prévu ?

**Réponse de la direction :**

Les CV existants ont migrés selon des règles bien précises d'où l'attention portée depuis plus d'un an pour actualiser et enrichir les CV en ligne.

Les personnes n'ont pas à refaire leur CV.

Cf. en annexe, la version SI2 2018 page 8 et 9 sur la migration des données.

# LE SNAP:

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

Contact en région : [syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.snap-occitanie@pole-emploi.fr)

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