

REPONSES AUX RECLAMATIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL CGT REUNION DU 2 OCTOBRE 2018

Questions RH

1/ Les collègues veulent savoir quand leur on-action est envoyé au service RH. En effet, sur certains sites, les ELD adressent une copie du on-action aux agents, ce qui les rassure sur la prise en compte de leur situation. En parallèle, dans d'autres agences, 15 jours après la demande de l'agent les on-actions ne sont toujours pas envoyés.

La CGT exige à nouveau une procédure uniforme qui sécurise la prise en compte de la demande.

La direction indique que les ELD gèrent les questions des agents et que si la réponse ne peut être apportée en local, l'ELD contact le service RH via les on action. La direction refuse d'écrire une procédure de prise en compte des on `action au motif : « ce n'est pas une pratique attendue par la DR ».

La CGT s'étonne de cette réponse et insiste sur le mal-être des agents dans certains sites dû à des non prise en compte de leur question. La CGT trouve inadmissible que suivant les agences les traitements soient différents ! L'intervention d'une déléguée syndicale sur la diminution de la considération de l'humain à Pôle emploi a été largement applaudie. Malgré l'approbation de la direction régionale sur l'importance de l'humain dans l'entreprise, cela ne l'a pas empêchée de quitter la séance, agacée par une autre intervention de la CGT sur le même sujet.

A notre grande surprise, la délégation de la DR revient 1 heure après, reprenant la séance avec un discours sur le respect mutuel.

2/ Une collègue a prévenu sa REP par SMS le matin pour l'informer qu'elle serait absente pour cause d'enfant malade. Elle a été ensuite bombardée de SMS et d'appels téléphoniques toute la journée par cette même REP, pour savoir si elle serait présente le lendemain.

La CGT demande à la direction de rappeler aux ELD qu'ils n'ont pas à contacter les agents qui ont dûment prévenu de leur absence.

La DR informe que cette pratique n'est pas tolérée par l'établissement. Des groupes de travail « comprendre et prévenir les absences » sont prévus pour les ELD, avant la fin de l'année.

La CGT reste vigilante à ce que ces pratiques ne se reproduisent pas.

3/ La rentrée scolaire est passée et pourtant la demande d'absence correspondante n'est toujours pas validée pour certains agents.

Il semblerait que cela concerne uniquement les collègues ayant une journée au-delà de 7H30.

La CGT exige que ces situations soient régularisées rapidement.

La DR rappelle qu'une information à ce sujet est disponible dans le memento RH fiche E5 Disposition rentrée scolaire pour tous les agents, quel que soit le statut.

Question en suivie : en accord avec les agents concernés la CGT fera remonter les situations individuelles.

4/ Les agent souhaitent avoir la liste des formations obligatoires en Bretagne cette année.

La DR informe que le plan de formation 2018 est disponible sous l'intra régional depuis Mai 2018 : Onglet RH-> Développement des compétences->Plan de formations 2018.
Le catalogue de formations sera disponible sous SIRHUS à la prochaine livraison avec les parcours de formations prioritaires associées par métiers.

La CGT Interroge la DR sur la différence entre une formation prioritaire et obligatoire.

La DR précise qu'une formation prioritaire est en lien avec l'organisation et vie de l'établissement et que les formations obligatoires sont les nouveaux entrants, prises de poste, maintien dans l'emploi (ex. : NCAC,...).

La CGT remarque que les listes ne sont pas figées : la formation « visio-guichet » sur la base du volontariat en début d'année (donc même pas prioritaire !) est obligatoire depuis le 1^{er}/07/2018.

5/ Plusieurs collègues en télétravail nous ont fait part d'un dysfonctionnement du téléphone portable fourni pour contacter les D.E. En effet, il est impossible de contacter les D.E. en mode anonyme, ce qui oblige certains à utiliser leur téléphone personnel en mode anonyme afin d'éviter de communiquer leur ligne direct aux D.E.

Que compte faire la direction et dans quel délai afin de remédier à ces situations ?

La DR confirme qu'il est anormal d'utiliser son téléphone personnel pour le télétravail. Elle rappelle la procédure pour appeler en mode inconnu avec les Nokia à coque rouge : *31#.

La CGT intervient en précisant que la procédure serait plutôt : #31#

La DR va vérifier la procédure et la rappeler à tous les télétravailleurs.

6/ Des agents en télétravail reçoivent des messages commerciaux ou autres sur leur portable professionnel.

La CGT demande à la direction d'intervenir afin d'éviter ces désagréments ?

La DR a eu connaissance d'un cas qui est en cours de résolution (changement de numéro). Si d'autres agents sont confrontés à ce problème, la DR demande qu'un mail soit adressé directement sur la boîte QVT.

La CGT reste vigilante et invite fortement les agents à se manifester.

7/ Dans les agences en expérimentation CRI, la CGT demande à la direction :

- Quelle est la taille moyenne des portefeuilles par agent ?
- l'ensemble des demandeurs d'emploi sont-ils affectés à un portefeuille GDD ?

- Si oui, sous quel délai ?
- La DR indique que la taille moyenne d'un portefeuille GDD-CRI est de 700 demandeurs par agent.
- Non seulement les demandeurs en cours de droit (RAC ou état) ou en fin de droit depuis moins de 6 mois. La DR précise que l'outil est perfectible (quelques loupés)
- Tous les jours les ELD affectent les dossiers traités. Il est prévu un équilibrage des portefeuilles en fonction des quotités de temps de travail.

La CGT rappelle que Mme Lagarde - Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi en 2008 - avait annoncé 60 demandeurs maximum par portefeuilles. Pour la CGT, des portefeuilles 10 fois plus importants que prévus ne peuvent qu'engendrer des Risques Psycho Sociaux pour les agents et ne pas répondre aux besoins des usagers. Cela est d'autant plus inquiétant, qu'aujourd'hui le CRI est seulement en expérimentation. Qu'en sera-t-il avec la baisse des effectifs GDD si le CRI est mis en place ?

La CGT est en alerte

8/ Des agents s'interrogent sur la BDE : est-il possible de postuler sans être dans la tranche Niveau/Echelon ?
Ex : offre conseiller CRE (C1 à E4 ou public niveau 2) : des agents niveau B2/ F3/F8 peuvent-ils postuler ? Ou des agents publics niveau 1/3 ou 4 ?

La DR informe que pour les agents de droit privé, il n'y a pas de critères de recrutement. Ces agents peuvent postuler sur tous les postes peu importe leur niveau et/ou échelon. A contrario, les agents de statut public peuvent postuler que sur des postes ayant le même niveau/échelon.

9/ Les agents s'inquiètent : Quelles données SIRHUS peuvent être modifiées sans leur accord ?

La DR précise que les données SIRHUS sont issues du libre-service « people soft ». Sur SIRHUS, seul l'agent peut, s'il le souhaite, compléter et/ou modifier son profil.

La CGT invite les agents à vérifier les éléments indiqués sur cet outil.

10/ Des agents de droit privé ont constaté sur leur bulletin de salaire une ligne de cotisation supprimée à savoir « complémentaire garantie minimale de points ».

La CGT demande à la direction pourquoi cette ligne a été supprimée et les impacts pour les agents.

La direction donne la définition de GMP=Garanti Minimale de points et nous perd dans le reste de l'explication. Si Salaire Brut > Salaire charnière (=366.82), l'agent conserve la GMP et si Salaire Brut < plafond mensuel sécu(3311€) pas de sur cotisation....

Suite au questionnement de la CGT, la question est mise en suivie

11/ Des agents de statut public s'interrogent sur les différences entre un congé maladie, un congé longue maladie et un congé grave maladie.

La CGT demande à la direction quelles sont les différentes « définitions », les différentes démarches à effectuer (par l'agent, par le médecin, médecin conseil, ... ?), les différents impacts financiers ?

A quels textes la direction se réfère-t-elle ? Où les agents peuvent-ils les retrouver ?

La DR taquine la CGT sur l'invention d'un nouveau congé puis nous liste les différents décrets et articles se référant à ces congés maladie.

La CGT interpelle la DR sur le référentiel pris en compte : En effet la DR s'appuie sur une version de 2017 alors que dans l'intra national est présente une version d'avril 2018 et dans l'intra régionale, une version de 2014...

La DR s'engage à effectuer des recherches et les inscrire dans le compte rendu.

Organisation du Travail

1/ Sur certains sites, des agents ont reçu une information indiquant qu'en cas de retard d'ARVATO, ils sont autorisés à saisir les BS présents en GED depuis plus de 48h afin de déclencher l'indemnisation du demandeur.

Cela va engendrer des conflits informatiques. Les agents demandent donc à pouvoir archiver les documents saisis afin d'éviter un double traitement.

La DR informe qu'une expérimentation nationale, sur l'archivage des documents traités en agence, est actuellement en cours dans 7 agences des Hauts de France.

Des évolutions sont également annoncées quant aux différents documents traités par Arvato/Tessi : Par exemple, les BS intérim ne seraient plus automatiquement saisis par les sous-traitants.

La CGT fait le parallèle entre cette dématérialisation à outrance et la baisse des effectifs.

2/ Au retour de congés, certains collègues sont prévenus que les mails de leurs demandeurs ont été traités. Après vérification des réponses envoyées à leurs D.E., ils constatent que la réponse donnée aux sollicitations est la suivante : « votre conseillère (-er) étant en congés jusqu'au « J », merci de la(le) recontacter à compter du « J+1 » ou encore « votre conseiller(-ère) vous recontactera à son retour de congés ».

La CGT insiste sur le fait que les D.E. n'ont pas à connaître les dates de congés des conseillers qui les suivent. L'important est qu'ils obtiennent une réponse appropriée à leurs sollicitations.

La DR informe faire des rappels réguliers aux ELD sur les engagements de services attendus : Une réponse personnalisée et adaptée doit être apportée sous 48h au demandeur.

La CGT veille à ce que des réponses de qualité soient apportées aux demandeurs

3/ Des agents font remonter que certaines ELD exigent de leur part l'envoi d'un mail aux D.E. de leur portefeuille pour les informer de leurs dates de congés.

S'agit-il d'une nouvelle organisation afin de réduire les flux entrants en période de congés ?

Dans le cadre de la qualité de vie au travail et du service rendu aux usagers, la CGT exige de la direction qu'elle fasse cesser ces pratiques.

La DR informe faire des rappels réguliers aux ELD sur les engagements de services attendus : Une réponse personnalisée et adaptée doit être apportée sous 48h au demandeur. Les ELD doivent mettre en place des organisations permettant d'assurer la continuité de service. En aucun cas, il ne peut être demandé aux agents d'envoyer un mail aux demandeurs de leur portefeuille précisant leurs dates d'absences.

La CGT insiste pour que les agents refusent ce genre de pratiques et au besoin, les soutiendra.

4/ Certains collègues GDD en expérimentation CRI reçoivent des injonctions leur demandant de traiter des dossiers de demandeurs qui ne leur sont pas affectés.

Pour la CGT, la remise en commun des dossiers est la preuve que l'ICT07 n'est pas compatible avec cette nouvelle organisation du travail.

La CGT réclame des embauches suffisantes en personnels formés et qualifiés dans tous les métiers afin de répondre correctement aux sollicitations des usagers.

La DR indique que le traitement d'un dossier par un agent n'ayant pas le demandeur dans son portefeuille est possible par exemple lors de l'absence d'un conseiller : le demandeur reste dans son portefeuille mais le dossier est traité par un autre collègue.

Pour la CGT, la mise en place de cette expérimentation, sans embauches significatives, va accroître les Risques Psycho-Sociaux.

5/ Certains agents alertent sur le fait que leur activité de CLI est rarement prise en compte et planifiée.

Dans la Note de présentation et d'accompagnement pour la mise en place des Correspondants Locaux Informatiques (CLI) il est précisé que la charge hebdomadaire est estimée à 4h à répartir entre les CLI pour une implantation d'environ 40 agents.

Il est précisé que les activités complémentaires exercées par les CLI sont valorisées au même titre que les activités exercées dans leur cœur de métier.

Dans la fiche d'activités des CLI (27/01/15) il est recensé 6 activités à effectuer au sein des agences :

- **Accompagnement** (premières connexions nouveaux agents, validation du bon fonctionnement des équipements à l'issue des renouvellements de matériels.....)
- **Assistance** : téléphonie TOIP, poste de travail, accompagnement des agents sur la résolution des problèmes techniques, aide à l'utilisation des outils bureautique et communication sur les procédures
- **Gestion des incidents** : prise en charge, diagnostic, appel AD, reporting ELD et SCI.
- **Relais de la DSI sur site** : transmission des consignes, gestion des actions préventives au bon fonctionnement des matériels...gestion des inventaires et suivi du parc informatique...
- **Relais auprès des agents** pour la sécurité du système d'information
- **Appui des projets techniques** sur sollicitation du CSI ou du SIR

Ces activités ne sont pas prises en compte dans la charge de travail des agents.

Seulement quelques rares interventions planifiées par la DSI sont inscrites au planning.

Compte tenu des livraisons informatiques, des projets mis en place (Visio, migration des tablettes, mise en place du télétravail.....) des dysfonctionnements quotidiens (imprimantes non reconnues, agents n'ayant plus les habilitations à Aude, postes impossibles à éteindre....) le temps d'intervention consacré à la résolution des incidents explose.

Malgré les nombreuses alertes envers les ELD sur la charge de travail et la difficulté à gérer les incidents le temps nécessaire aux activités n'est toujours pas pris en compte...

La CGT exige que la direction rappelle à l'ensemble des ELD le rôle des CLI, le temps qui doit leur être accordé, l'identification sur le planning afin qu'ils puissent réaliser au mieux leur mission sans être impactés dans leur travail de conseiller.

La direction confirme que l'activité CLI est une activité à part entière qui doit être planifiée. Il est préconisé d'alerter le supérieur hiérarchique en cas de difficulté afin qu'un temps supplémentaire soit planifié.

La CGT réaffirme que cette activité est essentielle au bon fonctionnement d'une agence et invite fortement les collègues à remonter toutes les difficultés rencontrées.

6/ Les agents sont mis en difficultés par l'outil activité et pilotages qui n'envoie pas de messages d'alerte lorsqu'un dossier est en attente de traitement et de validation (aif, iae...)
La CGT demande à la direction de paramétrer l'outil en ce sens. Cela évitera que des dossiers ne soient pas traités au détriment des demandeurs et des agents (RPS).

La direction indique qu'un message quotidien est envoyé. Tout sera bientôt sur l'outil A&P.

7/ Des agents nous signalent que lorsqu'ils ne peuvent se rendre à une formation pour motif personnel, leur ELD leur demande de trouver un remplaçant ou de repousser l'évènement personnel même si ce dernier est d'ordre médical.
La CGT demande à la direction de faire cesser ces pratiques.

La direction confirme que c'est bien à l'ELD de trouver un remplaçant et non à l'agent. Un rappel sera fait aux ELD lors d'un prochain séminaire.

La CGT insiste sur l'aberration de la situation et souhaite qu'un rappel soit fait rapidement aux ELD.

Problèmes sur sites

1/ Une collègue de l'agence de Vannes Ouest signale ne pas avoir eu de visite médicale de reprise suite à un arrêt maladie de plus d'un mois.
La CGT exige une date de visite pour cette collègue.

La direction indique que les textes prévoient effectivement une visite de reprise pour un arrêt de 30 jours. C'est une obligation légale. La collègue concernée a eu un arrêt de 28 jours calendaires.

2/ A l'agence de Rennes Ouest, les agents GDD s'étonnent d'avoir été exclus de la réunion de service du jeudi 6 septembre sous prétexte de l'ICT07 (=1^{er} paiement dans les délais).
Pourtant certains sujets concernaient l'ensemble du collectif (point RH, recrutement CRE et retour concernant l'observation des engagements de service...)
La CGT exige qu'un rappel soit fait aux ELD afin que les jeudis après-midi ne soient pas consacrés à la production mais bien à des temps d'échanges, d'informations, de formations, de remises à jour des connaissances, lecture de mails etc.

La direction informe que l'ICT07 oblige à la production à cette période. Pour cette raison, l'ELD a organisé cette réunion en deux temps :

- jeudi 6 septembre: réunion d'équipe entreprise/PAG/service civique
- vendredi 7 septembre : les GDD ont eu un débriefing de 30 minutes.

Un compte rendu a été réalisé et envoyé à l'ensemble des agents.

La CGT exige, à nouveau, que les jeudi après-midi ne soient exclusivement pas consacrés qu'à la production pour les GDD mais bien à des temps d'échanges, d'informations,... afin de mettre à jour leurs pratiques professionnelles.

3/ A Brest Europe, des agents placements indiquent être en difficultés.

Leur direction locale leur demande de traiter les mails.net indemnisations en période de sous-effectif GDD.

La CGT exige que ces pratiques cessent afin d'éviter les RPS.

La CGT réclame des embauches suffisantes en personnels formés et qualifiés dans tous les métiers afin de répondre correctement aux sollicitations des usagers.

La direction précise que comme le prévoit le référentiel métier, il est demandé aux agents placement de faire une réponse de 1^{er} niveau pour les questions les plus simples. En cas de situations complexes, le mail est transféré à un conseiller GDD. Le RM est présent pour les sollicitations. Il y a un accompagnement de l'ELD par la DR et la DT.

La CGT intervient pour signaler que la GPEC a déterminé la disparition des GDD. Depuis plusieurs réunions DP, la CGT vous fait remonter les difficultés des agents placements qui pallient au manque d'effectifs indemnisation. La CGT réclame et réclamera toujours des embauches suffisantes et des formations adaptées.

4/ A Landerneau, des ateliers « gestion global du compte » ont eu lieu en juin afin que les agents placement puissent répondre à des questions indemnisations. Certains agents ne souhaitent pas répondre aux mails.net indemnisation par crainte de donner une réponse erronée. Cette dernière peut mettre les usagers en difficultés et engendrer de l'agressivité.

La CGT alerte la direction sur les RPS pouvant découler de ces pratiques.

La CGT réclame des embauches suffisantes en personnels formés et qualifiés dans tous les métiers afin de répondre correctement aux sollicitations des usagers.

La direction indique que l'organisation des mails.net a été revue durant l'été. Aucune fiche ou alerte des agents n'a été transmise ni à l'ELD, ni à la DR.

Toutefois, une réflexion plus globale doit être entreprise, par la DR, vis-à-vis de certains métiers.

La CGT réaffirme que ces situations permettent à la DR de satisfaire une politique de chiffres demandée par le gouvernement, la DG.

Aujourd'hui, les agents de Pôle Emploi sont en souffrance. Derrière tout cela, il y a des humains (salariés de Pôle Emploi, usagers,...). La CGT réitère sa demande d'embauches suffisantes en personnel formés et qualifiés dans tous les métiers de Pôle Emploi.

5/ Certains agents de Lannion signalent que la formation visio-conférence leur est présentée comme obligatoire.

La CGT demande à la direction de confirmer à nouveau que cette formation est bien sur la base du volontariat.

La direction informe que cette formation est une formation prioritaire socle en lien avec les engagements de service de Pôle Emploi afin de diversifier les modalités de contact avec les usagers. Cette formation est différente de l'expérimentation 100% WEB. Depuis le 1^{er} juillet, cette formation est devenue prioritaire et généralisée auprès de l'ensemble des agents.

La CGT va se rapprocher de ses élus à la Commission Formation afin de vérifier cette information (avenant plan de formation 2018).

Affaire à suivre...

6/ En janvier 2018, une collègue de Brest Europe s'est inscrite à une session de formation prévue le 4 et 5 octobre à Brest via SIRHUS, validée par sa REP.

A son retour d'arrêt maladie, elle constate que son inscription à cette session choisie et anticipée a été supprimée.

Comment est-ce possible de supprimer une inscription à une session de formation validée sans l'accord de l'agent ?

La CGT demande à la direction de repositionner cet agent sur la formation du 4 et 5 octobre à Brest.

La direction indique que la formation a été validée par la REP oralement mais pas dans SIRHUS. La formation non validée a été annulée.

La CGT intervient afin d'indiquer que la collègue a quand même reçu une convocation pour cette formation. De plus, sur SIRHUS, des modifications sont bien visibles (validation REP, annulation,...).

La direction propose de revoir la situation de cette collègue et précise que c'est sûrement une annulation du Campus !!!!

Affaire à suivre....

7/ A Lannion, des agents nous informent que, le 14/09, aucun membre de l'ELD était sur le site bien que, sur le planning, la présence d'un REP soit indiquée.

La CGT demande à la direction que sur chaque site, au minimum, un agent de l'ELD soit présent physiquement.

La direction informe que l'ELD était mobilisée sur un séminaire de management de rentrée. Deux MANAC ont été désignés afin d'assurer la responsabilité de l'accueil. La DAPE a appelé dans la journée.

La CGT rappelle que le poste de MANAC doit être assuré par un membre de l'ELD et que ce poste est sur la base du volontariat pour les agents.

8/ A Lannion, des agents nous informent qu'une personne en contrat de service civique (ambassadeur du numérique) travaille au service entreprise.

La CGT demande à la direction quelles sont les activités de celle-ci au sein du SE ?

La direction précise que le contrat service civique de Lannion travaillant au sein de l'équipe entreprise a une « mission placement » dans le cadre du nouveau pari de la confiance. Les contrats service civique ont en charge la promotion des services digitaux auprès des demandeurs d'emploi (AZLA) et peuvent travailler en lien avec les orientations des SE (profil compétences/cartes de visites/offres d'emploi/...).

La direction reste en vigilance sur les activités réalisées par les contrats service civique.

La CGT alerte à nouveau la direction sur la mauvaise utilisation des contrats en service civique à Pôle Emploi Bretagne. Quand la direction prendra-t-elle en compte cette réclamation ?

LA PROCHAINE REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL A LIEU LE JEUDI 8 NOVEMBRE 2018

(Merci de nous faire parvenir vos réclamations avant le 30 Octobre)



**Une force
à vos côtés**

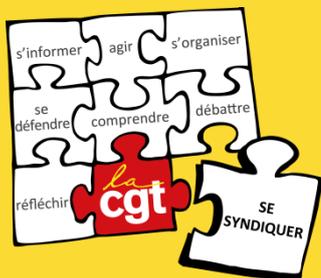
**Pour toutes questions individuelles ou collectives,
n'hésitez pas à nous contacter :**

Vos élu-e-s DP CGT

- ⇒ Christine PERRIER, christine.perrier@pole-emploi.fr
- ⇒ Laéticia CHOQUET, laeticia.choquet@pole-emploi.fr
- ⇒ Elise BUGEAUD, elise.bugeaud@pole-emploi.fr
- ⇒ Marie-Line ROLLO, marie-line.rollo@pole-emploi.fr
- ⇒ Chanig Dilasser, chanig.dilasser@pole-emploi.fr
- ⇒ Olivier CHEVAL, olivier.cheval@pole-emploi.fr

Vos Délégués Syndicaux CGT

- ⇒ Catherine BARBIER, catherine.barbier@pole-emploi.fr
- ⇒ Guillaume BOURDIC, guillaume.bourdic@pole-emploi.fr
- ⇒ Lakhdar RAMDANI, lakhdar.ramdani@pole-emploi.fr
- ⇒ Muriel LEFEVRE, muriel.lefevre@pole-emploi.fr
- ⇒ Chantal RUBLON, chantal.rublon@pole-emploi.fr
- ⇒ Gwenaëlle SALOMON, gwenaelle.salomon@pole-emploi.fr



La CGT Pôle emploi Bretagne

Syndicat.CGT-Bretagne@pole-emploi.fr

7-9 boulevard Solferino 35000 Rennes

02 99 30 41 25 06 86 96 18 13



Retrouvez toute l'actualité de Pôle emploi et de la CGT :

www.facebook.com/CGT.Pole.Emploi.Bretagne/ ...déjà +1500 abonnés !