

Réponses aux réclamations des Représentant-e-s de Proximité



Les directions territoriales des départements des Côtes d'Armor et du Morbihan n'ayant pas transmis aux représentant-e-s de proximité le compte rendu de leur réunion trimestrielle du mois de septembre, la CGT Pôle Emploi Bretagne regrette de ne pouvoir transmettre aux agent-e-s les réponses à leurs réclamations.



Département 29 : territoire Cornouailles / Agences de Douarnenez, Quimper Nord, Quimper Sud, Pont L'Abbé, Concarneau et Quimperlé / Représentante CGT : Anne QUEMENEUR / Réunion du 23 septembre 2021

1 / Situation individuelle d'un-e agent-e : télétravail accord handicap

L'agent-e demande à bénéficier du télétravail dans le cadre de l'accord TH. Il-elle a fourni à son ELD en novembre dernier un avis de la médecine du travail préconisant idéalement 100% en télétravail afin de préserver le maintien dans l'emploi. A cette époque, il ne lui pas a été proposé l'accord handicap en matière de télétravail et il-elle ignorait ce dispositif. Il-elle a finalement fait une demande à son ELD début août et obtenu un accord de la DT le 19.08.21 pour 6 demi-journées de télétravail par semaine, ce qu'il-elle a accepté. Or il-elle a reçu un avenant « télétravail droit public ». Pourquoi ne peut-il-elle pas bénéficier de l'accord TH puisqu'il-elle est titulaire d'une RQTH?. A cette occasion, pouvez-vous confirmer que pour mettre en place un télétravail dans le cadre d'accord TH, la préconisation du médecin du travail suffit et qu'il n'y a pas d'autres démarches à effectuer ?

La direction indique que le décret Fonction Publique sur le télétravail s'applique de plein droit aux agents de droit public y compris ceux visés par l'accord handicap. C'est pourquoi la direction demande aux agent-e-s de droit public de saisir le document « acte individuel » quand il-elle-s demandent à bénéficier du télétravail y compris dans le cadre de leur maintien en emploi (agent-e-s avec un justificatif handicap et une préconisation médicale stipulant « maintien dans l'emploi »).

Pour une fois que la direction prend le meilleur des deux, la CGT ne va pas s'en plaindre ! Pourvu que ça dure !

Lors du Skype du 02/08/21 que l'agent-e a eu avec l'interlocutrice TH de la Direction Régionale, il lui avait été indiqué 2 jours de télétravail maximum et comme matériel une roller-mouse. Ne pouvant appliquer cette décision qui allait à l'encontre de la préconisation de la médecine du travail - et pour pouvoir se rapprocher de la quotité effectuée depuis Novembre 2020 suite à l'avis du médecin du travail, l'agent-e a posé des congés les 12, 16 et 19/08/21, il-elle demande à ce qu'ils soient recrédités.

La direction refuse la demande de l'agent-e au prétexte qu'il n'y a pas de lien de cause à effet entre les deux possibilités (télétravail et congés) : « Les jours de télétravail ne sont pas des jours de congés, et leur finalité n'est pas la même : les jours de télétravail (dans le cadre de l'Accord Handicap ou pas) permettent de travailler à domicile, alors que les jours de congés permettent de disposer librement de son temps personnel ».

En effet, depuis Novembre 2020, l'agent-e aurait dû bénéficier de l'accord TH, or personne ne l'en a informée, ses demandes auprès de son ELD de matériel et de badges Télétravail Handicap, puisqu'il existe, sont restées vaines.

La direction répond que la mise en oeuvre du télétravail qu'il soit dans le cadre d'un Accord « classique » ou de l'Accord TH se fait à la demande de l'agent-e exclusivement et que dans le cas de cet-te agent-e il a été mis en place dès que l'agent-e en a fait la demande.

La direction ajoute que le dispositif de télétravail dans le cadre du maintien dans l'emploi n'est pas proposé de manière systématique à l'agent-e.

Pour la CGT, il est impératif qu'une information claire et précise sur leurs droits soit donnée par le service RH aux agent-e-s dès l'obtention de leur reconnaissance RQTH et/ou invalidité : droit au temps partiel, droit au télétravail, droit à RDV médical sur le temps de travail, etc.

L'agent-e demande une souplesse sur sa présence les jeudis après-midi lors des réunions SKYPE sur lesquelles la présence n'a pas de plus-value particulière.

La direction répond que les jours de télétravail demandés par l'agent-e ont été accordés après concertation et accord de son ELD.

Depuis novembre, à chaque événement sur sa situation, l'agent-e a eu à faire à un interlocuteur différent, non informé de sa situation puisqu'il intervenait une fois seulement et délivrant des informations erronées ou différentes. Il-elle demande donc à avoir pour seul interlocuteur, M.ROUCHE, afin d'échanger, si besoin directement avec lui.

La direction rappelle que le premier interlocuteur RH de l'agent-e est son manager direct. En cas de question spécifique nécessitant une réponse plus approfondie celui-ci prend contact avec le référent RH de son agence, à savoir monsieur ROUCHE.

La CGT revendique que chaque agent-e puisse contacter directement le service RH. La situation personnelle et/ou médicale de chacun-e est strictement confidentielle et doit pouvoir ne pas être divulguée à sa hiérarchie directe.

L'agent-e va recevoir du matériel : une rollermouse, un téléphone, un clavier et un grand écran. Il lui a été indiqué que l'écran ne lui sera livré que dans 5/6 mois. Or l'accord TH prévoit que le délai de mise en oeuvre de l'aménagement du poste de travail est de 2 mois maximum, ce délai ne pourra donc pas être respecté, d'autant plus que l'agent-e aurait dû disposer de ce matériel depuis Novembre 2020. Il-elle demande à bénéficier du grand écran dans le délai imparti de 2 mois.

La direction répond que le matériel informatique des agent-e-s en situation de télétravail dans le cadre du maintien dans l'emploi est fourni par la DSI. La direction justifie ce retard en précisant que ce délai de 2 mois est calculé à partir de la demande instruite par le correspondant régional handicap et qu'il peut être allongé en cas de circonstances exceptionnelles (rupture de stock par exemple).

Pour la CGT, certains matériels peuvent être anticipés car les demandes sont très souvent récurrentes : roller-mouse, téléphone, clavier, grand écran, repose-pied, porte-document. Des achats groupés anticipés permettraient d'éviter des délais trop longs de réception et amélioreraient les conditions de télétravail ou de travail sur site des agent-e-s bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

Enfin, afin d'installer le matériel dont l'agent-e disposera, il-elle demande la visite d'un ergonomiste à son domicile.

La direction indique que le matériel fourni par la DSI est accompagné par un appui téléphonique et qu'il n'est pas prévu de mobilisation d'un ergonomiste dans ce cadre.

La CGT rappelle que tout aménagement de poste et/ou étude ergonomique du poste de travail (sur site et/ou au domicile de l'agent-e) n'est accepté par la direction qu'à condition qu'une préconisation écrite (avec liste complète du matériel et/ou demandant l'étude ergonomique) soit faite par la médecine du travail ou de conseil et de prévention. La CGT invite les agent-e-s concerné-e-s à demander des visites médicales pour obtenir ces préconisations.

2 / Charte télétravail et FSE.

Des agents sur des portefeuilles FSE s'interrogent sur le refus de 2 jours de télétravail dans le cadre de la charte télétravail alors que les collègues placement de la même agence ont obtenu 2 jours de télétravail pour tous ceux qui l'ont demandé. Cela peut créer un sentiment d'inéquité. La restriction FSE n'est pourtant pas précisée sur la charte. Pouvez-vous nous confirmer que tous les agents de droit privé à plus de 80% y compris ceux qui ont un portefeuille FSE peuvent bénéficier de 2 jours de télétravail ?

La direction confirme qu'il n'y a aucune restriction dans le cadre du FSE pour pouvoir télétravailler. Elle ajoute cependant que la mise en œuvre du télétravail est soumise aux nécessités de service.

La CGT s'interroge que les nécessités de services concernant les collègues « FSE »... La CGT invite les agent-e-s qui se verraient refuser leur demande de télétravail à prendre contact avec leurs RP CGT et/ou leurs élu-e-s CGT au CSE afin de les accompagner dans leur recours.

3 / Charte télétravail et télétravail le jeudi :

Dans le cadre de la charte télétravail des agents demandent à télétravailler le jeudi, or, dans certaines agences cela leur est refusé car leur a-t-on dit la présence physique est nécessaire le jeudi pour cause de réunions. Les périodes de confinement que nous venons de vivre nous ont montré que les agents savaient s'adapter aux réunions à distance, de plus la dernière note RH du 30 août précise que les réunions en distanciel restent à privilégier et que la jauge à 4m² par personne limite le nombre de personnes en réunion; dans ces conditions, la présence obligatoire le jeudi n'a pas de plus-value. Pouvez-vous confirmer qu'il est possible de demander du télétravail le jeudi et le cas échéant faire un rappel aux ELD ?

La direction sort de nouveau son argument préféré : « l'accord du télétravail est soumis aux nécessités de service »...Elle ajoute qu'un « travail sera mené collectivement en agence sur le schéma de délivrance des services qui va permettre de partager les possibles et également les impossibilités ».

Ah les nécessités de service ! Argument imparable qui veut souvent dire « c'est moi le chef, c'est moi qui commande ! » La CGT rappelle que cet argument n'est jamais invoqué quand il s'agit de fermer les agences et/ou obliger les agent-e-s à participer à des séminaires et autres réunions extérieures !

4 / Pose des congés sur Horoquartz :

Dans plusieurs agences, je suis interpellée sur la planification des congés. Il est demandé aux agents de remplir un tableau partagé pour que soient visualisé par tous, les semaines qui peuvent poser problème. On demande aux agents d'attendre que les congés soient validés avant de les poser sur Horoquartz. Pouvez-vous rappeler aux ELD que Horoquartz est le seul outil officiel de pose de congés et que les refus de congés doivent être signifiés uniquement via cet outil?

La direction confirme qu' Horoquartz est le seul outil qui doit être utilisé pour formaliser les demandes de congés.

Combien de fois, les élu-e-s CGT ont interpellé la direction sur ce sujet ? Malgré les multiples relances et confirmation de la direction régionale, certaines ELD (~~voire « petits chefs »~~) passent outre et continuent à utiliser des fichiers Excel ou autre document non officiel.

La CGT rappelle que l'outil horoquartz permet de tracer les refus de congés et peut servir pour faire valoir les critères d'attribution de congés de la CCN et statutaires.

5 / Télétravail droit public :

Dans plusieurs agences, les demandes de 2 jours de télétravail ont été systématiquement refusées pour tous les agents y compris ceux de droit public. Or les agents de droit public ne relève pas de la charte télétravail. Pouvez-vous faire un rappel aux ELD que la charte télétravail ne concerne que les agents de droit privé ?

La direction confirme que la Charte télétravail ne concerne que les agent-e-s de droit privé. Elle rappelle que le télétravail des agent-e-s de droit public est régi par le décret n°2016-151 du 11 février 2016 modifié par le décret n° 2020-524 du 5 mai 2020.

Elle ajoute que ce décret indique « *le chef de service, l'autorité territoriale ou l'autorité investie du pouvoir de nomination apprécie la compatibilité de la demande (de télétravail) avec la nature des activités exercées et l'intérêt du service* ». Les conditions de mise en œuvre du télétravail pour les agent-e-s de droit public sont reprises dans la Décision DG 2021-149 du 2/08/2021 dans son article 2.3.

La CGT alerte une nouvelle fois la direction sur le non-respect de la mise en œuvre du décret « télétravail » pour les agent-e-s de droit public qui ne sont pas informé-e-s des modalités de mise en œuvre et qui ne reçoivent pas tou-te-s le document « ACTE INDIVIDUEL (AU SENS DU DECRET N°2016-151 DU 11 FEVRIER 2016) D'AUTORISATION D'EXERCICE DES FONCTIONS EN TELETRAVAIL » pour faire leur demande.

6 / Recours refus télétravail :

Pouvez-vous nous rappeler comment faire un recours en cas de refus de télétravail, pour les agents de droits privés ainsi que pour les agents de droit public ?

Dans le cadre de la Charte pour les agents de droit privé : Article 16.2 : les refus peuvent faire l'objet d'un recours hiérarchique et/ou par l'intermédiaire d'un représentant de proximité.

Dans le cadre de l'Accord télétravail pour les agents de droit privé : Article 2.17.2 : les refus peuvent faire l'objet d'un recours hiérarchique (à minima le N+2) et/ou par l'intermédiaire d'un représentant du personnel.

Droit public : la Décision DG 2021-149 du 2/08/2021 dans son article 3.4 Refus et voies de recours indique « en cas de refus opposé à la demande de l'agent, ce dernier peut saisir la commission paritaire compétente dont il dépend (CCPLU pour les agent-e-s de catégorie 1 et 2, CCPN pour les agents de catégorie 3 et 4).

La CGT rappelle que le recours est un droit et invite les agent-e-s à l'utiliser !

7 / Messages envoyés aux DE sur la vaccination :

Des agents nous font remonter un mail que certains demandeurs d'emploi ont reçu mi août, rédigé ainsi : « Vaccin COVID : Si vous n'êtes pas vacciné ou si vous n'avez pas encore de RDV de vaccination, consultez sante.fr ou appelez le 0800730956 (de 8H à 20H). ». A quels DE ce message a-t-il été envoyé, et quelle en est la finalité ? Ce message ne relève en aucun cas du rôle du conseiller, si l'envoi de ce message doit se renouveler, les agents demandent à ce qu'il soit identifié sans ambiguïté par le demandeur d'emploi comme un message émanant de la direction et non pas du conseiller.

La direction indique que Pôle Emploi « apporte son appui à la campagne nationale de vaccination en relayant les messages d'information auprès de nos usagers ». Dans ce cadre une campagne de SMS a été réalisée auprès de 4 400 000 usager-ère-s ayant un téléphone et ayant donné leur consentement. Elle ajoute également qu'un-e conseiller-ère peut avoir à expliquer à un demandeur d'emploi « le descriptif de l'offre d'emploi précisant la nécessité du pass sanitaire ».

Pour la CGT, il y a une différence entre une campagne nationale via les réseaux sociaux, les SMS ou le site Pôle Emploi et une information donnée aux usager-ère-s par les agent-e-s sur la vaccination.

Il n'appartient pas au conseiller-ère de faire la promotion de la vaccination ! L'information sur la vaccination est un acte paramédical qui ne fait pas partie des activités de Pôle Emploi.

8 / Stages de préparation à la retraite :

Plusieurs agents ayant participé à un stage de préparation à la retraite en distanciel dispensé par l'organisme Cegos, nous ont fait remonter leur déception quant au contenu. Ce stage qui aurait coûté 1470 € par personne ne leur pas permis d'obtenir des informations pratiques émanant des organismes sociaux car il était animé uniquement sous un angle psychologique, ce qui ne correspondait pas aux attentes. Nous demandons à ce que la délivrance de ce type d'informations pratiques soit intégrée dans les prochains stages.

La direction indique que cette réclamation a été relayée au service parcours et compétences de la Direction régionale qui fera un point sur le contenu de la prestation.

La CGT exige la programmation de nouvelles sessions de stages de préparation à la retraite « anciennes formule » d'une durée de 5 jours avec intervention d'agent-e-s de la CARSAT notamment.

9 / Luminosité des éclairages dans les agences :

Un agent nous a fait remarquer la luminosité particulièrement agressive d'un spot dans le couloir face à son bureau, ce qui rajoute à la fatigue visuelle. Peut-être le spot est-il mal orienté ou manque-t-il un cache. Des vérifications des éclairages sont-elles effectuées dans ce sens en tenant compte de ce problème ? Nous demandons à ce que l'ergonomie des postes de travail tienne compte de l'intensité de l'éclairage.

La direction assure qu'un point sera fait avec l'ELD de l'agence concernée.

La CGT a déjà fait remonter cette difficulté depuis plusieurs années déjà.... Faute de mesures correctives apportées, dans certaines agences les agent-e-s n'ont pas eu d'autres choix que de coller des feuilles de papier A4 au plafond pour atténuer la luminosité.

La CGT invite les agent-e-s à remplir des fiches de signalement à chaque fois que nécessaire et à consigner les difficultés que cela engendre sur leurs conditions de travail et leur santé.

10 / Casiers :

Des agents nous font remonter qu'il n'y a pas assez de casiers personnels pour tous les agents. Nous demandons à ce que des casiers supplémentaires soient livrés dans les agences en fonction du nombre d'agents afin qu'il y ait 1 casier par agent (y compris les services civiques).

La direction botte là encore en touche... et assure qu'un point sera fait avec l'ELD de l'agence concernée.

La direction, sous prétexte de la diminution du nombre d'agent-e-s présent-e-s du fait du télétravail, réduit le nombre de bureaux, de casiers, de place de parking, etc et incite les agent-e-s à s'organiser en binômes voire trinômes pour partager les espaces. La CGT exige que des casiers soient livrés dans les agences concernées afin que chaque agent-e puisse avoir un casier individuel et personnel (y compris les volontaires en services civiques et les agent-e-s en contrat précaire).

11 / Intégration des agents CSP dans les agences :

Un agent CSP en CDD a trouvé son intégration difficile dans les agences où elle intervient. Elle aurait aimé un tutorat comme les autres CDD, être en doublon avec les agents des différentes équipes pour mieux appréhender le fonctionnement de chaque agence et se sentir mieux intégrée au début de son CDD. Cela est-il envisageable à l'avenir?

La direction précise que l'accompagnement interne des agent-e-s nouvellement recruté-e-s relève de la responsabilité de la ligne managériale locale. Là encore elle ajoute qu'un point sera fait avec l'ELD de l'agence concernée.

A plusieurs reprises, la CGT a interpellé la direction sur des difficultés liées à l'intégration des nouveaux collègues. La CGT exige qu'un tutorat soit mis en place systématiquement pour tout-e nouveau-velle agent-e recruté-e, avec du temps tutorat identifié au planning.

12 / Mise en concurrence des agent-e-s :

Des agents nous font remonter une mise en concurrence. Dans certaines agences, une comparaison des agents est régulièrement effectuée en fonction non pas de la qualité objective de leur travail, mais en fonction par exemple du taux de prescriptions demandées sur des actions, prestations ou #tom. Pouvez-vous faire un rappel aux ELD pour que ces pratiques managériales cessent ?

La direction répond qu'il est de la responsabilité des managers d'effectuer régulièrement un retour à chaque agent-e sur sa contribution à l'atteinte des objectifs collectifs de l'agence afin de

permettre à l'agent-e de mesurer sa contribution quantitativement et qualitativement à ces objectifs, exprimer ses éventuelles difficultés auprès de son manager et rechercher avec lui-elle des solutions. La direction l'assure : « *Cet entretien n'a donc pas pour objectif de mettre en concurrence l'agent-e avec ses collègues mais de lui donner des repères sur son activité* ».

La CGT rappelle que les entretiens de suivi d'activité n'ont aucun cadre légal à Pôle Emploi et qu'à ce titre ils ne sont pas obligatoires.

La CGT rappelle par ailleurs à la direction qu'il n'existe aucune obligation d'objectifs individuels pour les agent-e-s et exige que ces pratiques managériales cessent.

La CGT invite les agent-e-s qui se trouveraient dans cette situation à remplir une fiche de signalement pour décrire leur ressenti et à prendre contact avec leurs RP et/ou élu-e-s CSE.



Ille & Vilaine

Département 35 : territoire de Haute Bretagne / Agences de Combourg, Fougères, Redon, Saint-Malo et Vitré / Représentante CGT : Marie-Line ROLLO / Réunion du 24 septembre 2021

Réclamations en suivi

1 / Communication / Partenariat média

Au service entreprises du Pôle emploi de Redon, comme sur les autres sites, depuis le 19 mai, date de réouverture des restaurants, les agents peinent à recruter sur les postes en service, cuisine... C'est notamment le cas pour des établissements de standing du groupe Yves Rocher Eco Hôtel Spa la grée des landes. L'agence de Redon a contacté le service communication pour diffusion de ces postes (rien que pour l'établissement La Grée des Landes, besoin de 7 personnes), comme nous n'avions pas les personnes inscrites sur Redon. La réponse a été la suivante : il n'existe plus de diffusion sur France 3 sur la tranche horaire 19/20H et pour la Radio, une seule mais avec une proposition de date de diffusion non satisfaisante. La Direction peut-elle envisager, à nouveau, des conventions avec ces différents médias ?

La direction indique qu'il n'existe plus aucun partenariat média permettant de répondre à ce type de demandes. Cependant, en fonction des relations en local ce type de partenariat peut être mobilisé par les ELD.

Actuellement, pour une diffusion plus large des offres pôle emploi, les agences utilisent leur compte Facebook, Twitter ainsi que la plateforme « Un jeune, Une solution ».

La direction ajoute qu'une réflexion est en cours pour la création d'un compte LinkedIn régional.

Une fois de plus, la direction privilégie les réseaux sociaux sans se préoccuper des publics qui n'y ont pas accès soit par manque de moyens financiers pour acheter le matériel et payer les abonnements internet, soit parce qu'ils habitent en zone blanche.

Le partenariat média TV existait depuis de très nombreuses années et avait fait ses preuves pour aider à pourvoir les offres urgentes et en manque de main d'œuvre.

La CGT rappelle que l'établissement Pôle Emploi n'hésite pas à dépenser des fortunes quand il s'agit de faire la propagande des grands projets tels que « Un jeune, Une solution » ou le « Plan parcours de mobilisation ».

2 / Compte CPF statut public :

Sur le site de Saint-Malo, une collègue agent public (plusieurs dans ce cas), alerte sur le fait que son compte CPF n'est pas alimenté à hauteur de ce qu'il devrait. En effet, sur le site moncompteformation.gouv.fr, il est précisé : « vos droits seront alimentés sur la base des déclarations sociales transmises par votre employeur à la fin du 1er semestre 2021. Votre compte en tant qu'agent public est comptabilisé en heures. A compter de 2020, l'acquisition des droits s'effectue sur la base et limite de 25 heures par an. »

La direction indique qu'un contact RH a été pris. Les conseiller-ère-s de statut public de l'agence de Saint-Malo ont pu bénéficier le jeudi 8 juillet de « 30 mn RH ».

En parallèle, la DR a alerté la DG qui a informé la caisse des dépôts. Une anomalie a effectivement été détectée et une correction des comptes CPF « statut public » a été apporté dans le courant de l'été.

Il aura fallu toute la ténacité des agent-e-s public-que-s de l'agence de Saint-Malo et celle de la représentante de proximité de la CGT pour que la direction accepte enfin de traiter la situation et d'apporter une réponse claire aux agent-e-s: un problème de versement inexplicé d'un montant en euros avait été détecté sur les compteurs CPF des agents de droit public au titre du dernier trimestre 2020 (pour rappel le compteur CPF des agent-e-s de droit public est exclusivement en heures et est non monétisable).

Pour rappel, c'est la Caisse des Dépôts et Consignations qui incrémente les compteurs CPF des agent-e-s, sur la base de la DSN, établie par les employeurs (la DGARAS (*Direction Gestion Administrative, Rémunération & Avantages Sociaux*) de la DG est le service en charge de l'établissement de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) de chaque salarié-e).

L'erreur détectée proviendrait d'un mauvais code entré au sein de la DSN qui a fait ressortir les agent-e-s de droit public en agent-e de droit privé, sur le dernier trimestre 2020.

Réclamations du 24 septembre 2021

1 / RH :

Sur tous les postes (GDD, CDDE, CDE) se pose le problème de la récupération des heures effectuées au-delà de la durée légale, dans la limite des 15 heures. En effet, il s'avère être très souvent difficile de poser du temps de récupération car les plannings sont faits très à l'avance. Que pourrait faire la Direction pour traiter ce problème ?

Pour la direction la gestion des heures réalisées par l'agent-e au-delà de son temps de travail réglementaire de 37h30 hebdomadaires et de 7h30 quotidienne doit faire l'objet d'échanges entre le-la manager et l'agent-e.

La direction rappelle l'accord OATT en matière de report hebdomadaire du débit/crédit qui ne peut être supérieur à 3h45 avec un cumul maximal limité à 15h. Ce cumul est non proratisé pour les agent-e-s à temps partiel. Par ailleurs, la gestion des éventuels débit/crédit d'heures de travail permet un report d'un mois sur l'autre de 15 heures de crédit au plus ouvrant droit à une autorisation d'absence dans la limite de 10 jours par an.

La CGT rappelle que chaque agent doit pouvoir bénéficier de l'accord OATT quel que soit le service. Par ailleurs, toute heure travaillée doit être rémunérée. La CGT rappelle à la direction que l'écrtage des heures de travail est interdite et que le non-paiement des heures de travail réalisées pourrait s'apparenter à du travail dissimulé.

2 / INFORMATIQUE :

Plusieurs dysfonctionnements informatiques se sont produits tout l'été notamment depuis le 13 juillet et ce jusqu'au 21 juillet (pas d'accès à Dune, Aude, Map., écrans bloqués obligeant à se déconnecter complètement), les mentions affichées sur le Bureau Métier indiquaient « services dégradés », contraignant les conseillers à ne pas pouvoir répondre aux sollicitations des demandeurs d'emploi et des entreprises. Retour à une situation normale le 22 juillet. Retour des dysfonctionnements dès le 9 août, puis le 10 et enfin le 16 et 17 août, contraignant même les télétravailleurs à revenir sur site notamment le 10/8 après-midi.

En résumé, pour cet été, la Direction ne peut pas nous répondre qu'il s'agit d'un incident ponctuel, quelles en sont alors les explications ?

La direction répond que les services de la DSI sont mobilisés au quotidien afin de permettre la mise à disposition des applicatifs « métier ».

Pour la CGT, la mobilisation des agent-e-s de la DSI ne suffit pas. C'est à la direction de tout mettre en œuvre pour permettre aux agent-e-s impacté-e-s par ces dysfonctionnements d'avoir des plages d'autonomie pour rattraper les saisies informatiques qui n'ont pas pu être réalisées en temps réel. La CGT revendique la prise en compte du travail prescrit dans la planification des agent-e-s.

3 / BDES :

Le compte-rendu des réponses aux questions RP des réunions trimestrielles n'apparaît plus dans la BDES. Comment la Direction l'explique-t-elle ?

La direction répond qu'il y a eu du retard pendant la période estivale mais que les « choses sont rentrées dans l'ordre depuis » !

L'ensemble des comptes rendus des réunions de représentant-e-s de proximité tous territoires bretons confondus est de plus en plus difficile à obtenir.

La CGT rappelle que le représentant de proximité a été mis en place afin de faire le lien entre les agents et la direction.

La CGT revendique le droit à l'information des agent-e-s sur les réponses faites par la direction à leurs réclamations et à ce titre continuera par tous moyens à diffuser un compte rendu détaillé.

4 / FRAUDE :

Toujours des mails frauduleux auprès des Demandeur-euse-s d'emploi et des Entreprises où l'on voit que les fraudeurs ne cessent d'innover. Comment la Direction se positionne-t-elle face à cela ?

La direction répond là encore que le service informatique est en vigilance sur les opérations de « phishing », et alerte dès qu'elle a connaissance de tentatives frauduleuses.

Par ailleurs, elle précise être en contact avec le service de gendarmerie en charge de la sécurité numérique afin d'établir un partenariat afin de sensibiliser les conseiller-ère-s et les usager-ère-s sur les risques numériques (phishing, ransomware, empreinte numérique...).

La dématérialisation à outrance menée au pas de charge depuis plusieurs années a engendré ce type de risques qui s'amplifie au fil du temps. Le site de Pôle Emploi concentre des données ultra confidentielles alors que dans le même temps, c'est un des sites internet qui concentre le plus de visites par jour.

Par ailleurs, le développement de l'agrégation des offres d'emploi a engendré la multiplication des offres d'emploi frauduleuse. [L'enquête annuelle de CGT](#) démontre une nouvelle fois que 54% des offres publiées sur pole-emploi.fr sont illégales, mensongères voire bidons car émanant de partenaires privés qui ne sont pas des employeurs mais des sites marchands d'offres d'emploi, sans oublier les entreprises de travail temporaire publiant de fausses annonces pour constituer, à bon compte, un réservoir de CV. Pour la CGT, chaque offre d'emploi diffusée sur le site internet de Pôle Emploi doit, avant toute diffusion, faire l'objet d'un contrôle qualité rigoureux par un-e conseiller-ère pôle emploi afin d'éviter ce type de fraude.

5 / TELETRAVAIL :

Sur le site de Redon, une collègue GDD en télétravail, en voulant prendre un appel au 39/49, la communication n'a pas abouti, alors que le bandeau indiquait qu'elle était en communication et le demandeur d'emploi est tombé sur son répondeur personnel. Il a laissé un message et cette collègue a pu le rappeler. Néanmoins, serait-il possible de savoir quel dysfonctionnement engendre le transfert de l'appel du 39/49 sur un répondeur personnel ? Et que doit faire la collègue pour éviter cela ?

La direction répond que ce dysfonctionnement a été remontée au service de la DDO et « invite l'agent à se rapprocher de l'accueil diagnostic (AD) pour diagnostiquer un éventuel dysfonctionnement » (sic !)

Depuis la mise en œuvre du télétravail à Pôle Emploi, la CGT n'a cessé de dénoncer l'usage abusif par la direction du matériel personnel des agent-e-s pour réaliser leurs activités (ligne fixe et/ou mobile et leurs forfaits, téléphone portable). La CGT avait également alerté sur ce type de dysfonctionnement qui avait déjà été observé et qui malheureusement perdure. La CGT rappelle que les agent-e-s n'ont aucune obligation légale d'utiliser leur matériel personnel ni leur forfaits (internet et téléphone) personnels pour réaliser leurs activités dans le cadre du télétravail. La CGT rappelle à la direction que « l'employeur est tenu à la confidentialité vis-à-vis des données personnelles dont il dispose sur les salariés de l'entreprise ».

6 / VACCINATION COVID :

Plusieurs collègues ont fait remonter une alerte vaccination pour les demandeurs d'emploi dans AUDE : « Si vous n'êtes pas vacciné ou si vous n'avez pas encore de RDV de vaccination, consultez sante.fr ou appelez le 0800730956 (de 8h à 20h).

Ce n'est pas le rôle du conseiller(ère) d'avoir à rappeler cela, comment la Direction se positionne-t-elle face à cela ?

La direction indique que Pôle Emploi « apporte son appui à la campagne nationale de vaccination en relayant les messages d'information auprès de nos usagers ». Dans ce cadre une campagne de SMS a été réalisée auprès de 4 400 000 usager-ère-s ayant un téléphone et ayant donné leur consentement. Elle ajoute également qu'un-e conseiller-ère peut avoir à expliquer à un demandeur d'emploi « le descriptif de l'offre d'emploi précisant la nécessité du pass sanitaire ».

Pour la CGT, il y a une différence entre une campagne nationale via les réseaux sociaux, les SMS ou le site Pôle Emploi et un affichage dans AUDE.

Il n'appartient pas au-e conseiller-ère de faire la promotion de la vaccination ! L'information sur la vaccination est un acte paramédical qui ne fait pas partie des activités de Pôle Emploi.



Département 35 : territoire de Rennes Communauté / Agences de Rennes Nord, Rennes Sud, Rennes Ouest, Rennes Est et Rennes Centre / Représentante CGT : Marie-Paule TUAUX / Réunion du 24 septembre 2021

Réclamations en suivi

1 / Rennes Ouest :

L'été dernier, des briques sont tombées de la façade côté entrée des demandeur-se-s d'emploi. A l'arrivée des agent-e-s le lundi 8 mars, ils ont découvert que tout un pan de mur à l'entrée du personnel au niveau du 2e étage s'était effondré dans le week-end, endroit même où le personnel peut faire ses pauses à l'extérieur de l'immeuble. Un On'action a été fait pour procéder à des vérifications et un RDV était prévu avec le service Moyens Généraux pour faire le point sur la situation.

Une zone de sécurité a été mise en place avec des barrières et un ruban de balisage.

L'espace reste néanmoins restreint pour accéder aux locaux.

Qu'est-il prévu pour remédier à ce problème ?

La direction indique que l'ensemble des façades ont été sondées pour enlever les briques représentant un risque de chute. Une contre-expertise a eu lieu le 31 Août avec les assurances du promoteur pour identifier l'origine du problème, le rapport n'est pas encore parvenu à la direction. La direction ajoute que le promoteur réalise un devis pour refaire la façade.

Les réclamations sur la mise en sécurité du bâtiment datent de mars 2021. Elles ont été portées en réunion des représentant-e-s de proximité mais également en réunion CSE. Le directeur régional avait indiqué à l'époque que les agent-e-s n'étaient pas en danger et que leur sécurité était assurée.

Force est de constater que là encore la ténacité des représentantes de proximité de la CGT et du SNU ont permis la prise en compte partielle de la situation.

A suivre ...

2 / Rennes Ouest :

Le périmètre de sécurité est toujours en place suite à la chute d'une partie du parement sur 3 côtés du bâtiment, ce qui oblige les collègues à arriver à la porte du personnel par la pelouse au risque de glisser quand le temps est humide, ou de se prendre les pieds dans les racines de l'arbre sur leur trajectoire. Nous demandons qu'un filet soit installé pour retenir les chutes des briques de parement et ainsi libérer le chemin d'accès à cette entrée d'autant qu'en cette période sanitaire sensible la terrasse est condamnée alors qu'elle permettrait de limiter les risques. A quand la reprise des façades suite à la visite avec le promoteur et l'architecte ?

La direction indique qu'une étude et un chiffrage du coût d'un filet de sécurité ont été demandés au syndicat de copropriété en juillet dernier.

La CGT rappelle qu'il est de la responsabilité de l'employeur de garantir la sécurité (et la santé) de l'ensemble de ses salarié-e-s. La CGT fait le constat que la direction est beaucoup plus prompte à sermonner les agent-e-s sur les mauvais indicateurs que de rappeler à l'ordre le promoteur sur ces obligations.

La CGT continue à suivre le dossier et ne manquera pas d'informer les agent-e-s des suites.

3 / Rennes Ouest :

Avec l'arrivée des beaux jours, les collègues sont en alerte sur la température élevée dans les bureaux. Ils indiquent qu'il peut faire 28 °C dès 8 heures du matin.

La direction répond qu'un prestataire a été mandaté par le bailleur pour réaliser un état des lieux (maintenance et technique). Là encore la direction indique être en attente des conclusions...

La CGT a depuis longtemps alerté la direction sur ce problème récurrent de température dans les locaux.

4 / Rennes Centre :

La problématique du stationnement des vélos électriques perdure. Nous réitérons la demande de râteliers à vélo arceau anti-glissement qui convient au poids des vélos électriques.

La direction répond que des arceaux adaptés ont été commandés et installés pour les vélos électriques.

Pour la CGT ce n'est pas tout de faire de grands discours sur la réduction de l'empreinte carbone à Pôle Emploi Bretagne (cf [Semaine de la mobilité : soyons éco-responsables !](#)) Faut-il encore donner aux agent-e-s les moyens de rouler propre !

5 / Rennes Nord :

Les gonds du bureau atelier du rez-de-chaussée sont cassés et la seule porte-fenêtre qui pourrait être ouverte est condamnée, cette situation est connue depuis fin 2019, les dernières démarches par l'agence ont été faites en janvier 2021. Dans la perspective de la reprise en présentiel, les conseillers s'inquiètent car ils ne pourront pas aérer ce bureau partagé.

La direction répond qu'un devis a été réalisé ... cet été ... afin de changer la porte fenêtre. Cependant, le coût restant à la charge de Pôle Emploi est important. La direction ajoute que, Pôle emploi étant locataire, il se retourne vers le bailleur. Ce dernier va engager une démarche de dommage ouvrage qui sera à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale prévue fin octobre. Cela inclura l'ensemble des menuiseries ouvrantes de Pôle emploi à minima.

Ah les joies des méandres administratives ! C'est vrai que depuis 2019, Pôle Emploi a largement eu le temps de réfléchir à son statut de locataire des locaux et à une éventuelle prise en charge du coût des travaux !

Et depuis tout ce temps, le Covid est arrivé, avec ses multiples confinements pendant lesquels les travaux auraient pu être réalisés (puisque les métiers du bâtiment ne sont pas télétravaillables, eux). Mais non ! Il vaut mieux attendre une réclamation en réunion de représentant-e-s de proximité pour enfin se décider à agir !

Là encore la CGT reste vigilante et continue à suivre la situation....

Réclamations du 24 septembre 2021

1 / Sauveteurs, Secouristes du Travail

Suite à la mise en place du télétravail, quelle organisation est mise en œuvre pour assurer la présence d'au moins un agent sauveteur secouriste du travail en Agence quotidiennement ?

Nous demandons que les coordonnées des médecins du travail soient affichées dans chaque agence, pour les collègues de droit privé comme de droit public.

La direction affirme qu' « à ce jour, la présence quotidienne n'est pas obligatoire » (sic). Elle ajoute que les agent-e-s SST peuvent être sollicité-e-s lorsqu'il-elles sont en télétravail pour un conseil et qu'en cas de nécessité il faut appeler le 15 ou le 18...

Par ailleurs, concernant les coordonnées des différentes médecines du travail et de prévention, celles-ci sont « disponibles sous l'intranet et donc accessibles aux télétravailleurs sous le memento RH / G- Conditions de vie au travail »

« Concernant les agents de droit public, en raison de l'absence de médecin de prévention, la DRH recourt à des médecins agréés. Ce qui explique l'absence de coordonnées dans la fiche santé au travail ».

Vous en rêviez ? La direction vient de l'inventer ! Les gestes de 1^{er} secours dématérialisés... La CGT rappelle que ces gestes ne s'improvisent pas et que les agent-e-s qui les connaissent ont suivi une formation initiale de plusieurs jours avec un recyclage obligatoire d'une journée tous les 2 ans. La maîtrise de ces gestes sauvent des vies chaque jour y compris à Pôle Emploi !

2 / Agent-e-s public-que-s

Les agents publics demandent à être destinataires du compte-rendu du médecin du travail concernant les préconisations de l'adaptation du poste.

La direction précise que les conclusions du rendez-vous médical sont transmises au service RH qui ensuite « fait le lien avec l'agent ». La direction ajoute que cette réclamation n'est cependant pas clôturée et fera l'objet d'un suivi.

« Par souci d'égalité de traitement avec les agent-e-s de droit privé », la CGT exige que les agent-e-s public-que-s soient destinataires des conclusions de tous leurs rendez-vous médicaux avec la médecine de conseil et de prévention et/ou d'un médecin agréé.

3 / Rennes Nord

Plusieurs bureaux ont de fenêtres fixes, il n'est donc pas possible de renouveler l'air. Les agents demandent à n'y être positionnés que lorsque les bureaux pouvant être aérés sont complets.

La porte-fenêtre du bureau collectif atelier, du rez-de-chaussée, n'est toujours pas réparée pour que les agents puissent aérer cet espace. Pouvez-vous nous donner une date d'intervention ?

Depuis l'ouverture du site, cette difficulté a été remontée à plusieurs reprises, y compris l'an dernier avec l'obligation d'aérer les locaux. La direction a enfin demandé un devis pour changer la porte fenêtre ! Cependant...le coût à la charge de Pôle Emploi est trop important pour être accepté puisque Pôle Emploi est locataire des locaux. Le bailleur a donc été sollicité. Ce dernier va engager une démarche de dommage ouvrage qui sera à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale prévue fin octobre.

Affaire à suivre ...

4 / Rennes Sud

Le Service aux Entreprises fonctionne en sous-effectif suite au décès d'un collègue et à un arrêt maladie depuis mai. Que comptez-vous faire pour palier à cette situation de tension dans un contexte où les offres augmentent considérablement ?

La direction affirme que « *la situation de Rennes Sud est prise en compte pour pallier aux difficultés à terme en s'appuyant sur les BDE* ».

La réponse de la direction est insuffisante !

Les processus de recrutement dans la BDE prennent plusieurs mois pendant lesquels les conditions de travail des agent-e-s en poste se détériorent quotidiennement.

5 / Rennes Ouest

Suite à la chute du parement en brique de la façade du bâtiment, les barrières sont toujours présentes. Ces barrières ont condamné l'accès terrasse pendant tout l'été. Nous avons déjà proposé qu'un filet soit positionné pour retenir d'éventuelles chutes de briques à venir, lors de la dernière réunion. Les collègues demandent à nouveau une intervention pour que l'accès bitumé puisse être utilisé et qu'ils ne risquent ni de glisser sur la terre humide, ni se prendre les pieds dans les racines de l'arbre. Pour information, une collègue reprend avec des béquilles. Les collègues ont réfléchi et demandent que le dallage de la terrasse soit étendu jusqu'à l'entrée du personnel d'un part pour sécuriser l'accès et d'autre part, à terme pour disposer d'une surface de terrasse plus en adéquation avec la taille de l'agence.

Certains collègues en charge de l'AIC demandent que les postes soient revus quant à leur ergonomie, il n'y a pas la possibilité de poser les avant-bras. Quand la situation sera-t-elle prise en compte et corrigée ?

La Direction indique qu'un rendez-vous a été demandé avec le promoteur et l'architecte pour le mois d'octobre pour évoquer la situation.

La CGT continue à suivre le dossier et ne manquera pas d'informer les agent-e-s des suites.

Concernant les bureaux AIC, la direction rappelle que le mobilier a été « *conçu spécifiquement par des ergonomes pour Pôle Emploi et sont identiques pour l'ensemble des sites PE en France. Ils sont conçus pour être utilisés par les différentes morphologies des collègues et ne sont à ce stade pas modifiables* ». Cependant, si certains aménagement liés à la santé des agent-e-s doivent être réalisés ils seront étudiés dans le cadre d'une visite de la médecine du travail sur le site « *pour étudier le mobilier du poste accueil à disposition et analyser les remarques des collègues sur ce mobilier* ».

La CGT invite les agent-e-s concerné-e-s à contacter la médecine du travail pour une visite de site. Affaire à suivre....

6 / Equipes indemnisation

L'activité est déjà très tendue. La mise en place du Conseiller Référent Indemnisation combinée à la mise en place des nouvelles règles de calcul des droits du 1^{er} octobre, inquiètent considérablement les équipes Indemnisation. Celles-ci sont presque toutes en sous-effectifs suite à des absences pour maladie (Rennes Ouest, Rennes Est, Rennes Nord, départ de 2 CDD à Rennes Centre). Que comptez-vous mettre en place pour soulager ces équipes dans ce contexte ?

La direction affirme regarder « au cas par cas tant pour les équipes GDD que les autres » la situation de chaque site et que « l'équilibre charges/moyens » fait l'objet de diffusion dans la BDE si nécessaire.

La direction ne répond pas à l'urgence de la situation !

La CGT alerte la direction sur l'individualisation des activités à Pôle Emploi : qui traite les attentes de l'agent-e absent-e ? Au bout de combien de jours d'absence le collègue est-il-elle remplacé-e ? Les portefeuilles CRI risquent d'exploser, pouvant aller jusqu'à plus de 1000 DE.

La CGT demande que la direction présente un plan de prévention détaillée sur les risques professionnels y compris RPS dans le cadre de la mise en œuvre du CRI.

7 / Collègues Placement

Des collègues nous interpellent sur le fait de devoir aborder la vaccination Covid 19. Cette problématique ne relève pas des services de Pôle Emploi.

La direction indique que Pôle Emploi « *apporte son appui à la campagne nationale de vaccination en relayant les messages d'information auprès de nos usagers* ». Dans ce cadre une campagne de SMS a été réalisée auprès de 4 400 000 usager-ère-s ayant un téléphone et ayant donné leur consentement. Dans ce cadre, un-e conseiller-ère peut avoir à expliquer à un demandeur d'emploi « *le descriptif de l'offre d'emploi précisant la nécessité du pass sanitaire* ».

Il n'appartient pas au-e conseiller-ère de faire la promotion de la vaccination ! L'information sur la vaccination est un acte paramédical qui ne fait pas partie des activités de Pôle Emploi.

8 / Dysfonctionnements informatiques

Le système informatique est atteint, depuis plusieurs mois, de manière chronique de ralentissements, d'applicatifs non disponibles qui rendent difficiles l'activité des conseillers. Que compte faire la Direction pour traiter de manière durable ces problèmes et les faire disparaître définitivement ?

La direction répond que les services de la DSI sont mobilisés au quotidien afin de permettre la mise à disposition des applicatifs « métier ».

Pour la CGT, la mobilisation des agent-e-s de la DSI ne suffit pas. C'est à la direction de tout mettre en œuvre pour permettre aux agent-e-s impacté-e-s par ces dysfonctionnements d'avoir des plages d'autonomie pour rattraper les saisies informatiques qui n'ont pas pu être réalisées en temps réel. La CGT revendique la prise en compte du travail prescrit dans la planification des agent-e-s.

9 / Compte-rendu

Nous sommes toujours dans l'attente, du compte-rendu de la dernière réunion du 17 juin. Quand sera-t-il transmis ?

La direction affirme que le compte rendu de cette réunion a bien été transmis sur les boîtes mails RP de chaque représentant-e de proximité !

Si c'est le cas, pourquoi les RP de la CGT les réclament-elles ??? L'ensemble des comptes rendus des réunions de représentant-e-s de proximité tous territoires bretons confondus est de plus en plus difficile à obtenir.

Pour la CGT, la direction tente par tous les moyens à empêcher la communication aux agent-e-s des réponses faites lors des réunions trimestrielles.

La CGT revendique le droit à l'information des agent-e-s sur les réponses faites par la direction à leurs réclamations et à ce titre continuera par tous moyens à diffuser un compte rendu détaillé.



Vos représentant-e-s de proximité CGT :

Côtes d'Armor : Mer et vallées Agences de Lannion, Loudéac, Guingamp et Dinan	Finistère : Cornouailles Agences de Douarnenez, Quimper Nord, Quimper Sud, Pont L'abbé, Concarneau Et Quimperlé	Ille et Vilaine : Rennes Communauté Agences de Rennes Nord, Rennes Centre, Rennes Ouest, Rennes Est, Rennes Sud et DT35	Ille et Vilaine : Haute Bretagne Agences de Combourg, Vitré, Saint Malo, Fougères et Redon	Morbihan : Littoral Ouest Agences de Lorient Ville, Lorient Marine, Lanester et Auray
Elise BUGEAUD RP- bretagne.bugeaud@pole-emploi.fr	Anne QUEMENEUR RP- bretagne.quemeneur@pole-emploi.fr	Marie-Paule TUAUX RP- bretagne.tuaux@pole-emploi.fr	Marie-Line ROLLO RP- bretagne.rollo@pole-emploi.fr	Martial LE BOULH RP-bretagne.le- boulh@pole-emploi.fr

Vos élu-e-s CGT au CSE :

Guillaume BOURDIC :	guillaume.bourdic@pole-emploi.fr
Chanig DILASSER :	chanig.dilasser@pole-emploi.fr
Loïc KERDRAON :	loic.kerdraon@pole-emploi.fr
Sylvie KERLEROUX :	sylvie.kerleroux@pole-emploi.fr
Martial LE BOULH :	martial.le-boulh@pole-emploi.fr
Lakhdar RAMDANI :	Lakhdar.RAMDANI@pole-emploi.fr
Chantal RUBLON :	chantal.rublon@pole-emploi.fr
Gwénaëlle SALOMON :	Gwenaelle.SALOMON@pole-emploi.fr

Vos élues CGT en CPLU :

Françoise GUEGUEN :	francoise.queguen@pole-emploi.fr
Stéphanie VILGICQUEL :	s.vilgicquel@pole-emploi.fr

Vos délégué-e-s syndicaux-cales CGT :

Elise BUGEAUD :	elise.bugeaud@pole-emploi.fr
Chanig DILASSER :	chanig.dilasser@pole-emploi.fr
Marina FERRAND-DESMARES :	marina.ferrand-desmares@pole-emploi.fr
Sylvie KERLEROUX :	sylvie.kerleroux@pole-emploi.fr
Lakhdar RAMDANI :	Lakhdar.RAMDANI@pole-emploi.fr
Chantal RUBLON :	chantal.rublon@pole-emploi.fr
Gwénaëlle SALOMON :	Gwenaelle.SALOMON@pole-emploi.fr



La CGT Pôle emploi Bretagne - 7-9 boulevard Solférino 35000 Rennes

☎ 02 99 30 41 25 - ☎ 06 86 96 18 13 - Syndicat.CGT-Bretagne@pole-emploi.fr

Retrouvez nous sur [Facebook](#) et consultez [notre site internet](#)