



2ÈME TRIMESTRE 2022

**RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS DES REPRÉSENTANT-
E-S DE PROXIMITÉ DE LA CGT PÔLE EMPLOI BRETAGNE**



**Département 22 : territoire Mer et Vallées (agences de Lannion, Loudéac, Guingamp et Dinan)
Représentante CGT : Elise BUGEAUD / Réunion du 17 juin 2022**

1/ CEJ

Depuis la mise en place du CEJ, certain-e-s collègues sont en souffrance. Il existe un énorme décalage entre ce qui a été présenté initialement et la réalité. Les conseiller-ère-s CEJ sont souvent seul-e-s en agence et certain-e-s s'interrogent sur le but réel du travail du CEJ.

Par rapport aux ESI jeunes, les agent-e-s s'interrogent sur les suites qui sont données quand tous les portefeuilles sont complets ? Quelle communication envers ces DE en attente ? Dans quel délai ?

Les agent-e-s passent/perdent beaucoup de temps sur les applicatifs. Quand peuvent-il-elle-s espérer avoir un applicatif facilitant ?

La direction indique que des actions d'accompagnement à la mise en œuvre du CEJ ont été réalisées pour l'ensemble des agent-e-s du réseau (conseillers CEJ – conseiller GDD – conseiller demande – conseiller entreprise – référent métier – responsable d'équipe – DAPE – DTD – DT) selon leur niveau d'implication dans le CEJ.

Par ailleurs, pour sécuriser la période des congés d'été, une procédure spécifique a été mise en place.

Concernant les ESI, les portefeuilles CEJ permettent d'accueillir encore des jeunes, compte tenu des sorties positives pour reprise d'emploi notamment. Le délai d'attente est donc très court.

Concernant les applicatifs, même si les outils ont beaucoup évolué depuis le démarrage du CEJ, les évolutions sont communiquées chaque semaine aux conseiller-ère-s, l'ensemble des supports sont disponibles dans la Médiathèque et l'équipe d'animation CEJ peut être sollicitée en cas de besoin.

Pour la CGT, la direction esquivé une partie de la réclamation et se contente de donner une réponse d'ordre générale.

L'ensemble des conseiller-ère-s CEJ rencontré-e-s par la CGT font part de leurs difficultés (isolement, perte de sens au travail, environnement de travail non stabilisé, pression sur les indicateurs, etc.).... Difficultés qui ne trouvent aucune réponse dans la réponse apportée !

2/ Formation GPF et planification

Plusieurs collègues GDD se sont interrogé-e-s sur le but de cette formation. Beaucoup n'ont même pas été au bout. Les mises en pratique ne sont pas faisables, les échanges Teams sans intérêt. Quant aux tuteur-trice-s prévu-e-s, ce sont des agent-e-s « placement ».

Quels sont les objectifs de cette formation à distance ? Pôle Emploi souhaite-t-il revenir aux agent-e-s « double compétence » ?

Il serait plus judicieux pour l'établissement de proposer des échanges de pratiques entre GDD breton-ne-s afin d'harmoniser les pratiques régionales.

Nous exigeons que cette formation stoppe et ne soit pas comptabilisée comme formation obligatoire ou prioritaire.

De plus, des conseiller-ère-s se sont vu-e-s convoqué-e-s des jours de temps partiel, 3 mercredis notamment.

Un rappel peut-il être fait au service en charge de planifier les jours ou sessions de formations.

« La planification des formations relève du campus ».

La DT accepte cependant de remonter cette observation auprès de la DR.

Pourquoi remonter l'information à la DR si la planification ne dépend que du Campus... il s'agit donc d'une formation imposée par la DG sans prise en compte des besoins réels des agent-e-s GDD !

La CGT dénonce la « Performance par la Confiance » dans le cadre de la mise en place du CRI.

3/ Prime intéressement

Quelques collègues se questionnent sur les conditions d'attribution de la prime d'intéressement.

Faut-il être présent-e au 31/12/2021 pour en bénéficier ou à la date de versement ?

Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agent-e-s en poste qui en a bénéficié ? Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agent-e-s en CDD qui en a bénéficié ?

Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agent-e-s ayant quitté l'établissement qui en a bénéficié ?

La direction ne répond pas à la réclamation ... pour elle, les réponses ont été apportées lors de la présentation de l'accord « Intéressement » en réunion CSE. Un complément d'information sera intégré à la présentation faite en CSE dans le cadre de l'information sur la politique sociale de l'établissement.

Pour la CGT, l'interrogation des salarié-e-s est légitime puisqu'elle concerne l'accord « intéressement » et que la direction a l'obligation de leur apporter une réponse.

La CGT rappelle à la direction qu'une partie des prérogatives des Représentant-e-s de Proximité portent sur les salaires... par conséquent, il-elle-s ont toute légitimité pour porter cette réclamation en réunion trimestrielle des RP.

La CGT rappelle à la direction que les réclamations portées en réunions des RP ne sont pas des réclamations d'élu-e-s ni des revendications syndicales mais bien des réclamations du personnel et à ce titre les salarié-e-s ont le droit au respect !

4/ Conditions sélection interne statut public :

Nous vous alertons sur les conditions dans lesquelles la sélection interne s'est passée (Outil inadapté, des dysfonctionnements techniques, difficulté de lisibilité sur l'outil, curseurs, etc.). Nous exigeons que le président du jury national et ses membres prennent en compte les difficultés rencontrées par les agent-e-s et fassent preuve de « bienveillance » quant aux notes attribuées. Nous vous rappelons que le jury national a pour mission :

- « d'organiser la correction de l'épreuve écrite d'admissibilité,
- de fixer la liste des candidats admissibles,
- de mener les entretiens d'admission,
- de décider d'appliquer une péréquation mathématique aux notes si nécessaire ou de veiller à leur harmonisation,
- de fixer définitivement les notes attribuées aux candidats, les examinateurs proposant des notes provisoires,
- de délibérer et de dresser la liste par ordre de mérite des candidats admis sur la liste principale et, le cas échéant, sur la liste complémentaire,
- de publier les résultats. »

Et surtout le président du jury « veille à la régularité de toutes les opérations de validation et de sélection. »

Quel recours est possible si les agent-e-s estimaient être lésé-e-s ?

La direction diffère la réponse à cette réclamation.

Quel mépris pour les agent-e-s de droit public !

Les réclamations sont adressé-e-s à la direction plusieurs jours en amont de la réunion trimestrielle et la direction n'apporte aucune réponse ...

Certaines régions ont réuni les conditions pour favoriser la réussite à ces épreuves : présentiel, impression des documents, etc. Ce qui n'a pas été le cas en Bretagne Aucun agent-e breton-ne n'a réussi les épreuves de sélection interne ... et cela n'interpelle aucunement ni la DR ni la DG !

5/ Posture RM

Les agent-e-s font remonter que certain-ne-s RM établissent les plannings, donnent des ordres aux agent-e-s (tableaux à compléter sur les pratiques de prescription et prestations,...), préparent les Entretiens Professionnels Annuels...

La fiche de poste des Référents Métiers a-t-elle changé ? Et Pouvez-vous la clarifier ?

La direction confirme que la fiche de poste de référent métier n'a pas changé. Le-la référent métier fait partie de l'ELD et a « *pour mission d'accompagner les collègues au niveau réglementaires et applicatifs afin de garantir la réalisation conforme des traitements attendus. Il a un rôle important dans le maintien et le développement des compétences de ses collègues* ».

Pour la CGT, la réponse faite par la direction reflète bien l'ambiguïté du poste de RM et ne définit pas clairement ses fonctions au sein de l'agence. Les agent-e-s peuvent à juste titre sur les difficultés exposées dans la réclamation.

6/ Accord senior

Au regard du recul de l'âge de la retraite, les agent-e-s demandent qu'un accord senior puisse être proposé

La direction indique que cette réclamation ne relève pas des prérogatives des RP mais de négociations nationales.

La retraite à 60 ans est un combat de la CGT et revendique le droit de chaque agent-e de faire valoir ses droits à la retraite à cet âge ! C'est un enjeu plus que jamais d'actualité à la rentrée de septembre.

7/ RH

Pôle Emploi présente une offre de service personnalisée aux demandeurs d'emploi.

Les agent-e-s souhaitent eux-elles aussi ce service au niveau Ressources Humaines. Il-elle-s veulent pouvoir conserver la confidentialité de leurs demandes, sans devoir passer par leur supérieur pour saisir le service RH. A titre d'exemple, il leur est très gênant de devoir saisir leur supérieur pour faire un on-action afin de solliciter une demande d'avance.

De plus, cette organisation est chronophage pour les REP.

Les agent-e-s demandent que la RH réponde de manière claire et précise, sans jugement. Les agent-e-s demandent à bénéficier d'une offre de service avec un-e interlocuteur-trice privilégié-e, soit par mail, soit par téléphone mais sans intermédiaire et à horaires définis.

La direction répond que les agent-e-s peuvent faire leur demande d'avance sur salaire directement auprès du service RH via la boîte mail fonctionnelle.

Pour toutes les autres demandes, les agent-e-s doivent continuer à la faire auprès de leur manager direct.

La CGT défend le droit pour tou-te-s les agent-e-s d'avoir un-e interlocuteur-trice identifié-e du service RH pour répondre à leurs questions.

La majeure partie du temps, à défaut de réponse à leurs questions par leur service RH, les agent-e-s trouvent leurs réponses auprès de la CGT.

8/ Baromètre social

Les agent-e-s demandent à être destinataires du retour de l'analyse qui est faite lorsque qu'il y a moins de 10 agent-e-s à répondre. Il-elle-s souhaitent plus de transparence sur cette analyse.

La direction justifie l'absence de communication des résultats par l'obligation d'anonymisation totale des réponses en conformité avec les dispositions de la RGPD. Elle ajoute qu'en aucun cas, Pôle emploi ne peut accéder aux questionnaires individuels enregistrés dans la base de données.

Pour la CGT, la direction confond le nombre de personnes ayant répondu à l'enquête et le nombre d'agent-e-s d'un même site et/ou service.

A quoi sert de répondre au questionnaire si la direction ne tient pas compte de l'avis de chaque agent-e ... notamment dans le cadre de la prévention des risques professionnels, l'amélioration du service rendu aux usager-ère-s.

Par ailleurs, quelle analyse la direction fait-elle quand il y a un nombre très réduit de réponse ? Pour la CGT, si les agent-e-s ne répondent plus aux Baromètre Social c'est parce qu'il-elle-s ont peut-être l'impression que cela ne change rien à leurs conditions de travail....

9/ Action recrut'

Les conseiller-ère-s « Action Recrut' » qui arrivent au terme de leur mission s'interrogent quant à leur retour. Qu'est-il prévu pour eux-elles à l'issue de cette mission ?

La direction rappelle qu'il s'agit d'une lettre de mission à l'issue de laquelle l'agent-e « réintègre son poste et les activités afférentes ». Un entretien de reprise d'activité sera organisé avec le manager pour accompagner le retour sur le poste. La direction n'a aucune information concernant la reconduction de la mission.

La CGT rappelle l'article 25 paragraphe 2 de la CCN qui stipule « À l'issue de sa mission, l'agent est réintégré dans son emploi d'origine. Pour toute mobilité professionnelle temporaire interne, Pôle emploi s'engage à tenir compte, au moment de la réintégration de l'agent et dans le cadre de son déroulement de carrière, de l'acquisition de nouvelles compétences liées aux missions confiées. » Et invite l'ensemble des agent-e-s concerné-e-s à faire valoir leurs droits.



Département 29 : territoire Cornouailles : agences de Douarnenez, Quimper Nord, Quimper Sud, Pont L'Abbé, Concarneau et Quimperlé
Représentante CGT : Anne QUEMENEUR / Réunion du 23 juin 2022

1/ Cdéisation :

Je souhaite vous alerter sur la situation de Mme X, en CDD depuis 31 mois sur l'agence de Quimper sud. Il s'agit d'un CDD à terme imprécis de 18 mois minimum en remplacement d'une collègue en mission sur Action recrut. Mme X souhaite être embauchée en CDI à Pôle emploi et se positionne régulièrement sur les postes CDE et CDDE lors des BDE. Sa cédéisation sur Quimper sud permettrait de pérenniser la stabilisation de l'équipe entreprise dans laquelle elle s'est parfaitement intégrée. Néanmoins Mme X a une mobilité sur l'ensemble du Finistère sud ainsi que sur Carhaix et sur Lorient. Elle a passé plusieurs entretiens dont elle a eu des retours positifs, elle est soutenue par sa REP et par l'ensemble de ses collègues. Elle se positionne sur les postes CDE et CDDE car son expérience professionnelle passée lui permet aussi d'aller vers un poste de conseiller placement. Elle est d'ailleurs volontaire pour réaliser une immersion sur le placement. Il est à noter que d'autres personnes en CDD arrivées après elles ont été cédéisées, alors qu'elle a contribué à former ces personnes sur le travail au SE. Mme X ne comprend pas pourquoi malgré les retours positifs aussi bien sur son travail que sur les entretiens qu'elle a déjà passé, sa candidature n'a pas à ce jour été retenue. La Direction peut-elle nous assurer qu'une attention particulière sera accordée lors de la prochaine BDE sur la candidature de Mme X pour qu'elle soit recrutée?

La direction assure que la candidature de Mme X a été examinée avec la même attention que celle de tous les candidats.

Elle ajoute que Mme X n'a pas postulé à la dernière BDE.

La situation de Mme X n'est malheureusement pas unique à Pôle Emploi Bretagne ! Combien de collègues en CDD se voient remercié-e-s à la fin de leur CDD... pour se voir immédiatement remplacé-e- par un-e autre agent-e en CDD ! Pour la CGT, il paraît surprenant qu'un-e agent-e formé-e- et ayant l'appui de son ELD ne soit pas CDisé-e alors que les équipes sont en souffrance du fait du manque d'effectif. Quelle perte d'énergie et quelle perte de temps !

La CGT dénonce le manque de transparence sur les critères objectifs de recrutement à Pôle Emploi aussi bien envers les agent-e-s qu'envers les élu-e-s CSE et les RP dont c'est une des prérogatives.

Pour la CGT, ces collègues occupent des postes pérennes, c'est pourquoi elle revendique leur CDisation.

2/ #TOM :

Des agent-e-s CDE nous font remonter que dans les « petites » agences les #TOM ne peuvent pas être mutualisés comme sur les bassins d'emploi de Brest ou Quimper. Pourtant le même nombre d'actions leur est demandé. Nous demandons à la Direction d'adapter le nombre d'actions à réaliser selon la taille des agences ou des bassins d'emploi.

La direction confirme que la mutualisation ne concerne pas seulement les agences organisées en bassin mais bien l'ensemble des agences.

Pour la CGT, la mutualisation est une organisation du travail qui pallie au manque d'effectif.
Par ailleurs, pour la CGT, les plans d'action ont été mis en place pour répondre aux injonctions gouvernementales...afin de faire baisser le chiffre du chômage.
Pour la CGT, le service « entreprise » réalise l'intermédiation entre l'offre et la demande au travers de plans d'actions ciblés.
Pour rappel, les agent-e-s se sont largement exprimé-e-s lors du mouvement du 1^{er} février pour dénoncer la multitude des plans d'actions, leur fréquence et le manque d'effectif pour les réaliser.
C'est pourquoi, la CGT revendique l'embauche d'effectif en CDI.

3/ Conditions de travail :

Les agent-e-s que je rencontre lors des inspections me disent être de plus en plus en souffrance au regard du poids croissant des outils informatiques dans leur travail, du nombre des applications à utiliser, de la multiplicité des sources d'information et des outils (Intranet, Budi, Teams, médiathèque, padlets, adm performance, mails, CVM, activité et pilotages, Tomas, GED, Aude dossiers et pilotage, IOP, réseau Pôle, + les outils spécifiques aux portefeuilles CEJ et suivi – liste non exhaustive..) ; les agent-e-s ne savent plus quels outils prioriser : « tout est prioritaire » nous disent-ils.

Cela induit une charge mentale conséquente supplémentaire, en incohérence avec l'accord QVT. Quid du travail de terrain quand on n'est plus que sur les outils ? La Direction a-t-elle conscience de cette l'augmentation de cette charge mentale ? Nous pensons que la QVT doit s'emparer de ce sujet. Par exemple, pourquoi ne pas centraliser les informations sur Budi ? Pourquoi ne pas centraliser tous les tableaux de bord sur une même interface ?

Dans le cas particulier de Teams : L'utilisation croissante de Teams implique un abonnement aux notifications si l'on veut continuer à être informé-e, dans ce cas quid du droit à la déconnexion puisque les notifications arrivent en continu ? Beaucoup d'agent-e-s trouvent que Teams n'est pas adapté pour classer des informations, la recherche d'une information sur cette application est trop fastidieuse or la recherche rapide de l'information dans nos métiers est un point essentiel. Un sondage pourrait être fait pour connaître les préférences des agent-e-s en matière de mode de communication (mails, Teams, ou Padlet...) et s'en tenir à un seul canal de diffusion de l'info.

Nous demandons qu'une réflexion sur ces sujets (outils, sources d'informations, Teams) soit menée rapidement car cela impacte la santé des agent-e-s.

La direction justifie la multiplication des canaux d'information par le fait que chaque outil a une fonction différente (BUDI = informations réglementaires, intranet = support d'information généraliste qui centralise l'accès aux informations, Médiathèque = répertoire d'outils de communication, A&P = outils de pilotage qui guide l'activité des conseillers, etc.).

Pour la CGT, le millefeuille de logiciels contribue à la perte de sens au travail et au mal-être au travail !
Pour la CGT, il est important que les agent-e-s soient formé-e-s correctement sur les outils numériques non seulement au moment de son déploiement mais également tout au long de son utilisation et de ses évolutions.

La CGT rappelle à la direction ses obligations en matière de prévention des risques professionnels pour garantir la santé au travail de ses salarié-e-s.

Au nom du progrès, les agent-e-s subissent le tout numérique et sont mis-e-s en situation d'incapacité à rendre un service de qualité !

4/ Agressions verbales :

Des agent-e-s « placement » m'alertent sur des situations de plus en plus fréquentes de tensions voire d'agressivités verbales avec les DE à l'accueil, liées à notre organisation : 1 seul-e agent-e placement qui doit répondre au nom du service entreprise, de l'équipe GDD.

J'ai constaté lors de mes visites ou contacts l'état préoccupant de fatigue voire d'épuisement de certain-e-s agent-e-s. Il-elle-s se trouvent souvent démuni-e-s devant la complexité des questions qui ne relèvent pas de leur champ de compétences, d'autant plus qu'il n'y a presque plus de réunions plénières et qu'il-elle-s ont interdiction de solliciter les collègues GDD ou SE ou que ces dernier-ère-s ne sont pas présent-e-s dans les agences du fait du télétravail, donc de moins en moins de liens avec les GDD et le SE.

La consigne donnée aux agent-e-s en AIC est d'orienter vers le 3949 si le DE n'a pas de CRI, ou d'envoyer un mail au CRI, ce qui génère frustration pour l'agent-e et mécontentement pour l'utilisateur.

De plus, depuis la mise en place du zéro papier, les consignes pour le scan des documents sont confuses, entre ce qui relève du scan autonome ou de l'espace personnel, il y a parfois plusieurs dizaines de BS à scanner d'un coup et les services civiques ne sont pas toujours présent-e-s.

De plus la consigne est de ne pas faire à la place du DE mais la majorité des DE qui viennent scanner leur documents en agence ne sont pas autonomes sur nos bornes ou le scan. Dans certains cas, les agent-e-s apprennent après coup qu'il aurait été possible de déposer les documents dans la boîte à lettres.

De plus les DE doivent maintenant saisir les éléments de leur BS à l'actualisation et sollicitent de l'aide en agence, donc auprès des agent-e-s « placement ».

Ces problèmes récurrents rencontrés à l'accueil engendrent un sentiment de frustration à ne pas pouvoir aider correctement les DE, et parfois d'impuissance, augmentent la charge de travail, exposent à l'agressivité, engendrent de la fatigue supplémentaire et du stress sur le poste d'accueil, tout cela renforcé par le fait qu'il y a de moins en moins d'agent-e-s positionné-e-s sur l'accueil du fait de la multiplication des portefeuilles FSE et du choix de la direction de positionner sur ce poste uniquement les agent-e-s placement. Nous demandons à la direction qu'une réflexion soit engagée sur le poste d'accueil et que des solutions puissent être apportées afin qu'une partie des agent-e-s « placement » ne portent pas à elles-seul-e-s la charge du changement de notre organisation et de la montée en charge de la dématérialisation.

La direction rappelle que les agent-e-s en situation d'AIC apportent des réponses de 1^{er} niveau à toutes questions placement, indemnisation, etc. La direction ajoute que l'outil diagnostic permet « d'identifier ses besoins de formation en fonction de ses zones d'effort ou de confort sur ces questions ».

La réponse de la direction démontre une nouvelle fois sa méconnaissance du poste AIC.

Chaque réponse de 1^{er} niveau apporte la majeure partie du temps une ou plusieurs questions d'un niveau de réponse supérieure. Auparavant, les usager-ère-s étaient orienté-e-s vers les ARC placement et/ou indemnisation. Leur suppression ne permet plus d'apporter une réponse immédiate et adaptée sur place. L'usager-ère est orienté-e vers les services dématérialisés (téléphoniques ou internet), créant ainsi un risque de frustration de parts et d'autres.

La CGT rappelle que l'autodiagnostic est un acte non obligatoire !

La CGT dénonce depuis de nombreuses années les conséquences néfastes sur le service rendu de cette organisation du travail... conséquences également dénoncées par le Médiateur de Pôle Emploi ainsi que par la Défenseure des Droits dans leurs rapports annuels.

5/ AIC et pause :

Toujours sur le poste d'accueil : les agent-e-s en charge de l'accueil me signalent des difficultés croissantes à prendre une pause dans leur matinée d'accueil, ce qui rajoute à la pénibilité de ce poste. Il-elle-s doivent parfois insister auprès de leur Manac pour avoir une seule pause de 10 mn, se heurtent à des réflexions désobligeantes et déplacées, et on leur demande de trouver eux-elles-mêmes un-e collègue pour les remplacer. Dans l'OATT il est prévu une pause de 10 mn par tranche de 2 heures de travail en continu sur le poste d'accueil. La Direction peut-elle le rappeler aux ELD et également qu'il appartient aux Manac d'organiser ces pauses, le Manac ayant en charge la continuité de service.

La direction assure « rappeler aux ELD de veiller à prendre en compte les besoins de pause ».

La CGT ne compte plus le nombre de réclamations concernant les pauses des agent-e-s aux postes d'accueil (AIC et AZLA). La CGT s'interroge sur le contenu des rappels faits par la direction auprès des ELD... La CGT exige le respect de l'accord OATT qui prévoit une pause de 10 mn toutes les deux heures en situation d'accueil physique (AIC et AZLA) **ET** téléphonique (3949, 3995 et SEtel).



Département 35 : territoire Rennes Communauté : agences de Rennes Nord, Rennes Sud, Rennes Ouest, Rennes Est et Rennes Centre
Représentante de proximité : Marie-Paule TUAUX / Réunion du 14 juin 2022

Réclamations en suivi :

RENNES OUEST / Sécurité :

Suite aux multiples alertes concernant la chute des briquettes de la façade du bâtiment, la direction avait indiqué, lors de la réunion des représentant-e-s de proximité du mois de décembre 2021, étudier la possibilité de mettre un revêtement béton aspect « briquettes » sur la façade.

Un essai de ce matériau devait être réalisé en décembre sur une partie du mur en vue de la validation par le Syndic de copropriété... essai reporté en mars du fait des conditions météorologiques qui n'ont pas permis de réaliser les travaux sur le mois de Décembre.... essai n'a pu avoir lieu !

La direction indique qu'une intervention a eu lieu le mardi 14 juin afin d'enlever les briquettes sur une partie du bâtiment, devant permettre de faire un test prochainement.

Quand il s'agit de sermonner les agent-e-s sur les indicateurs, la direction sait se faire entendre, y compris lors de séminaires régionaux... mais quand il s'agit de sermonner les bailleurs des locaux Pôle Emploi pour préserver la santé des agent-e-s et leur sécurité On n'entend plus personne !

Poste d'accueil :

Lors de la réunion RP de mars dernier, la direction avait affirmé que des actions allaient être mises en œuvre après échanges entre l'ELD locale et le service QVTDS, suite à la présentation du rapport de l'ergonome de fin février.

Lors de la réunion RP de juin 2022, la direction indique qu'une présentation a été faite le 12/05 via teams auprès du collectif par l'ergonome lui-même et avec l'appui du service environnement de travail. Cependant les actions n'ont pu voir le jour du fait de la démarche ADD (Agence De Demain) en cours. Elle affirme que les propositions de l'ergonome pour les solutions d'aménagements seront mises en œuvre dans le cadre d'ADD.

Une réclamation que les Représentant-e-s de Proximité n'ont pas fini de porter auprès de la direction.... Pour la direction, ADD serait-elle plus importante que la santé des agent-e-s ?

Nouvelles réclamations :

1/ PAG :

Les PAG reçoivent une liste de références à transmettre pour les sessions de contrôle.

Certains PAG ne sont composés que de collègues issu-e-s du placement.

Un mode opératoire pourrait-il être transmis pour sécuriser la qualité des envois ?

La direction affirme que les PAG ne reçoivent pas de listes de références à transmettre pour les sessions de contrôles.

Elle ajoute cependant qu'il est demandé par service Contrôle interne, aux RM et dans les BAL APE des agences, de transmettre par scan les documents papier ou de mentionner le motif d'absence de dossier papier (ex : dossier dématérialisé en GED).

Et le mode opératoire, il est où ?

L'activité « scan des documents » étant une activité réalisée par le PAG, il est important qu'elle soit non seulement sécurisée mais également harmonisée sur l'ensemble des sites dans le cadre d'une procédure.

2/ MANAC :

Il arrive de plus en plus souvent que la personne en charge du MANAC soit également en réunion Teams. Cette situation met les collègues en charge de l'accueil en difficulté car le MANAC n'est pas vraiment disponible. Ces deux activités ne sont pas compatibles. Les Agent-e-s demandent que le MANAC soit la seule activité attribuée.

Il est également constaté que la fonction de MANAC est, de plus en plus souvent, assurée par un-e agent-e. Qu'en est-il de sa responsabilité, par rapport aux agent-e-s, à l'établissement ?

La direction rappelle que le MANAC doit rester disponible « *au niveau de la supervision de l'accueil et la gestion de situation particulière* ».

Elle ajoute qu'un-e agent-e peut occuper ce poste et que tout agent-e « *doit pouvoir interpellé un manager afin de gérer une situation particulière* ».

La direction affirme faire un rappel auprès des ELD.

Pour la CGT, le poste de Manac est un poste sensible en matière de gestion des conflits en AZLA et/ou AIC. Par ailleurs la supervision de l'accueil et la gestion de situations particulières doit être de la responsabilité d'un-e membre de l'ELD.

3/ Référents Métiers :

Les collègues nous font remonter que certains RM établissent les plannings, donnent des ordres aux agent-e-s (tableaux à compléter sur les pratiques de prescription et prestations...), préparent les Entretiens Professionnels Annuels... Pouvez-vous nous indiquer si la fiche de poste des Référents Métiers a changé ? Pouvez-vous la clarifier ?

La direction confirme que la fiche de poste de référent métier n'a pas changé. Le-la référent métier fait partie de l'ELD et a « pour mission d'accompagner les collègues au niveau réglementaires et applicatifs afin de garantir la réalisation conforme des traitements attendus. Il a un rôle important dans le maintien et le développement des compétences de ses collègues ».

Pour la CGT, la réponse faite par la direction reflète bien l'ambiguïté du poste de RM et ne définit pas clairement ses fonctions au sein de l'agence. Les agent-e-s peuvent à juste titre sur les difficultés exposées dans la réclamation.

4/ CEJ :

Depuis la mise en place du CEJ, certain-e-s collègues sont en souffrance. Pour eux-elles, une approche bassin serait largement plus efficace tant pour les demandeur-euse-s d'emplois que pour les agent-e-s. Les agences proposent des thèmes qui se recoupent alors qu'une offre réfléchie sur le bassin serait beaucoup plus pertinente. Au regard de ces éléments, pouvez-vous mettre en place une approche bassin ? Par rapport aux ESI jeunes, les agent-e-s s'interrogent sur les suites qui sont données quand tous les portefeuilles sont complets ? Quelle communication envers ces DE en attente ? Dans quel délai ? Les agent-e-s passent voire perdent beaucoup de temps sur les applicatifs. Quand peuvent-ils-elles espérer avoir un applicatif facilitant ?

La direction indique que des actions d'accompagnement à la mise en œuvre du CEJ ont été réalisées pour l'ensemble des agent-e-s du réseau (conseillers CEJ – conseiller GDD – conseiller demande – conseiller entreprise – référent métier – responsable d'équipe – DAPE – DTD – DT) selon leur niveau d'implication dans le CEJ.

Par ailleurs, pour sécuriser la période des congés d'été, une procédure spécifique a été mise en place. Concernant les ESI, les portefeuilles CEJ permettent d'accueillir encore des jeunes, compte tenu des sorties positives pour reprise d'emploi notamment. Le délai d'attente est donc très court.

Concernant les applicatifs, même si les outils ont beaucoup évolué depuis le démarrage du CEJ, les évolutions sont communiquées chaque semaine aux conseiller-ère-s, l'ensemble des supports sont disponibles dans la Médiathèque et l'équipe d'animation CEJ peut être sollicitée en cas de besoin.

La direction ajoute que concernant le bassin de Rennes une organisation conjointe est déjà mise en place par le biais de réunions communes aux 5 agences, les prestations sous-traitées, la mutualisation départementale de l'animation et de l'outil Teams.

L'ensemble des conseiller-ère-s CEJ rencontré-e-s par la CGT font part de leurs difficultés (isolement, perte de sens au travail, environnement de travail non stabilisé, pression sur les indicateurs, etc.).... Difficultés qui ne trouvent aucune réponse dans la réponse apportée !

5/ Réunions et contexte sanitaire :

Au regard d'une situation sanitaire beaucoup moins tendue depuis quelques semaines, les agent-e-s demandent à pouvoir participer aux réunions en présentiel. Des réunions mixtes, avec à la fois du présentiel et du distanciel, seraient idéales.

La direction précise que depuis la crise sanitaire, les modalités de contact ont évolué et que dans le contexte sanitaire actuel, les réunions peuvent se tenir en présentiel, en distanciel ou en mixte. Le choix de la modalité revient au manager en fonction du planning des activités, des contenus, des personnes en télétravail et des disponibilités de salle.

Pour la CGT, il est important d'être à l'écoute du besoin des collectifs !

6/ Prime d'intéressement :

Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agents qui en a bénéficié ?

Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agents en poste qui en a bénéficié ?

Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agents en CDD qui en a bénéficié ?

Pouvez-vous nous indiquer le nombre total d'agents ayant quitté l'établissement qui en a bénéficié ?

La direction ne répond pas à la réclamation ... pour elle, les réponses ont été apportées lors de la présentation de l'accord « Intéressement » en réunion CSE. Un complément d'information sera intégré à la présentation faite en CSE dans le cadre de l'information sur la politique sociale de l'établissement.

Pour la CGT, l'interrogation des salarié-e-s est légitime puisqu'elle concerne l'accord « intéressement » et que la direction a l'obligation de leur apporter une réponse.

La CGT rappelle à la direction qu'une partie des prérogatives des Représentant-e-s de Proximité portent sur les salaires... par conséquent, il-elle-s ont toute légitimité pour porter cette réclamation en réunion trimestrielle des RP.

La CGT rappelle à la direction que les réclamations portées en réunions des RP ne sont pas des réclamations d'élu-e-s ni des revendications syndicales mais bien des réclamations du personnel et à ce titre les salarié-e-s ont le droit au respect !

7/ Cap Emploi :

Pour rappel, sur le 35 au niveau de la Région Bretagne, Cap Emploi 35 – DT Pôle Emploi 35 et Pôle Emploi Rennes Sud ont été désignés site pilote du déploiement « Lieu Unique d'Accompagnement ». Dans ce contexte, les collègues se posent la question de la continuité de l'intervention des chargé-e-s de mission Cap Emploi en général et celle des CDD en particulier ainsi que l'équité entre les agences :

Seule la situation de Rennes Est est stabilisée avec 2 CDI.

- A Rennes Centre : 1 CDD jusqu'en août sur 1 au total. Que se passe-t-il ensuite ? Un nouveau poste est-il prévu pour prendre la suite et assurer la continuité ?
- A Rennes Nord : 1 CDD jusqu'en juin sur 2 au total. Une personne va-t-elle venir en complément notamment pour la période estivale ? Si oui, à partir de quand, pour quelle durée ?
- A Rennes Sud : 1 PEC non renouvelable jusqu'en juin sur 2 au total. Est-ce qu'un nouveau poste sera ouvert ? Si oui, à partir de quand, pour quelle durée ?
- A Rennes Ouest : 1 CDD s'est achevé en mai sur 2 au total. Une personne va-t-elle venir en complément notamment pour la période estivale ? Si oui, à partir de quand, pour quelle durée ?

La direction indique que la politique RH de Cap Emploi relève de la responsabilité de Cap Emploi. Les 2 institutions restent néanmoins attentives à ce que l'offre de service soit « *la plus homogène possible sur le département et à plus forte raison sur le bassin de Rennes* ».

Le « Lieu Unique d'Accompagnement » est un projet stratégique de Pôle Emploi. A ce titre, il lui appartient de mettre en place toutes les actions pour assurer la continuité de service rendu aux usager-ère-s. Et la proactivité dans tout ça ?

8/ Promotion au choix statut public :

Pour passer de 2.1 à 2.2, les agent-e-s doivent-ils en faire la demande ? Les agent-e-s public-que-s demandent à pouvoir accéder à la liste de la DG. Comment l'agent-e est-il prévenu-e ?

Pour ce changement, il est fait référence à la motivation. Qui doit motiver, l'agent-e ou ELD ? Quand les critères sont remplis, comment l'ELD motive ? Les agent-e-s public-que-s demandent de la transparence quand à ce changement et à être prévenu-e-s.

La direction rappelle les modalités de la promotion au choix, qui s'effectue au choix de l'employeur par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agent-e-s.

Les agent-e-s choisi-e-s par les établissements pour bénéficier d'un avancement de niveau sont inscrit-e-s dans un tableau d'avancement, établi par chaque direction d'établissement et publié au Bulletin officiel de Pôle emploi. Les agent-e-s concerné-e-s sont informés par leur manager.

Pour la CGT, il appartient à chaque agent-e de faire connaître son souhait de bénéficier d'une promotion au choix auprès de son N+1.

Pour en savoir plus, la CGT invite les agent-e-s à consulter sa communication : « [Agent-e-s de statut public ... la promotion au choix, c'est MAINTENANT !](#) »

9/ Accord senior :

Au regard du recul de l'âge de la retraite, les agents demandent qu'un accord senior puisse être mis en place.

La direction indique que cette réclamation ne relève pas des prérogatives des RP mais de négociations nationales.

La retraite à 60 ans est un combat de la CGT et revendique le droit de chaque agent-e de faire valoir ses droits à la retraite à cet âge ! C'est un enjeu plus que jamais d'actualité à la rentrée de septembre.

10/ Inflation et salaires :

Les agent-e-s font remonter qu'au moment du recrutement, Pôle Emploi porte un intérêt particulier aux expériences antérieures. Actuellement, les salaires d'embauche sont faits au plancher, finir le mois est difficile. Les agent-e-s demandent qu'une reprise d'expérience puisse être actée au moment du recrutement et qu'une augmentation des salaires soit accordée au regard de l'inflation.

La direction affirme appliquer la Convention Collective de Pôle emploi en matière de recrutement qui se fait au 1er niveau/échelon de l'emploi.

Pour la CGT, une carrière ne débute pas forcément au moment de l'embauche à Pôle Emploi.

C'est pourquoi la prise en compte de la qualification et de l'expérience dans le salaire est une revendication de la CGT.

Par ailleurs, au regard de la formation interne, les agent-e-s doivent pouvoir bénéficier d'une évolution de carrière et de salaire en lien avec le parcours professionnel, c'est pourquoi la CGT revendique le droit à l'avancement automatique d'indice/échelon pour tou-te-s.

11/ RH :

Pôle Emploi présente une offre de service personnalisée. Les agents veulent pouvoir conserver la confidentialité de leurs demandes, sans devoir passer par leur supérieur pour saisir le service RH. A titre d'exemple, il leur est très gênant de devoir saisir leur supérieur pour faire un on-action afin de solliciter une demande d'avance. Cette organisation est chronophage pour les REP. Les agents demandent que la RH réponde de manière claire et précise, sans jugement. Les agents demandent à bénéficier de la même offre de service avec un interlocuteur au niveau des Ressources Humaines, à savoir, pouvoir envoyer un mail sans intermédiaire et à bénéficier d'un correspondant au téléphone sur des horaires à définir.

La direction répond que les agent-e-s peuvent faire leur demande d'avance sur salaire directement auprès du service RH via la boîte mail fonctionnelle.

Pour toutes les autres demandes, les agent-e-s doivent continuer à la faire auprès de leur manager direct.

La CGT défend le droit pour tou-te-s les agent-e-s d'avoir un-e interlocuteur-trice identifié-e du service RH pour répondre à leurs questions.

La majeure partie du temps, à défaut de réponse à leurs questions par leur service RH, les agent-e-s trouvent leurs réponses auprès de la CGT.

12 : Baromètre social

Les agents demandent à être destinataire du retour de l'analyse qui est faite lorsque qu'il y a moins de 10 agent-e-s à répondre. Les agents demandent plus de transparence sur cette analyse.

La direction justifie l'absence de communication des résultats par l'obligation d'anonymisation totale des réponses en conformité avec les dispositions de la RGPD. Elle ajoute qu'en aucun cas, Pôle emploi ne peut accéder aux questionnaires individuels enregistrés dans la base de données.

Pour la CGT, la direction confond le nombre de personnes ayant répondu à l'enquête et le nombre d'agent-e-s d'un même site et/ou service.

A quoi sert de répondre au questionnaire si la direction ne tient pas compte de l'avis de chaque agent-e ... notamment dans le cadre de la prévention des risques professionnels, l'amélioration du service rendu aux usager-ère-s ?

Par ailleurs, quelle analyse la direction fait-elle quand il y a un nombre très réduit de réponses ? Pour la CGT, si les agent-e-s ne répondent plus aux Baromètre Social c'est parce qu'il-elle-s ont peut-être l'impression que cela ne change rien à leurs conditions de travail....

13/ GDD Rennes ouest :

Suite à une absence qui se prolonge de deux conseiller-ère-s, les agent-e-s ont été informé-e-s le jeudi 2 juin que les portefeuilles de ces deux conseiller-ère-s allaient être ventilés sur l'ensemble des portefeuilles. Les agent-e-s n'en peuvent plus, d'autant de tous les agent-e-s ne sont pas formé-e-s sur l'ensemble du périmètre. On ne peut donc parler du nombre moyen de DE en portefeuille, puisque des conseiller-ère-s sont toujours en montée de compétence, de ce fait les portefeuilles sont très inégaux. Les collègues n'en peuvent plus, que comptez-vous faire pour venir en soutien de cette équipe en grande souffrance ?

La direction affirme avoir conscience de la situation particulière au sein de l'agence de Rennes Ouest et a pris la décision de reporter la ventilation des portefeuilles.

Par ailleurs, la cellule d'appui de la DT prend en charge une partie du traitement des attentes du site. Elle ajoute qu'un agent-e GDD en CDD a été embauché en juin et qu'un deuxième est en cours de recrutement. L'ELD, la DT et le service QVT sont à la recherche de solutions.

La CGT ne cesse d'alerter la direction sur le manque d'effectif GDD ... depuis la mise en œuvre de la GPEC fin 2016 et la mise en place de la Trajectoire GDD début 2017. La mise en place du CRI à marche forcée n'a rien arrangé dans les difficultés rencontrées par les agent-e-s GDD. Pour la CGT, il est urgent que la direction mette enfin en place une véritable politique sociale spécifique GDD (embauche, formation, organisation du travail, réunions réglementaires, etc.)

14 : Rennes Ouest bâtiment... encore et toujours ...

Les échafaudages sont installés depuis un an. Les carreaux sont sales et n'ont pu être nettoyés depuis cette installation. Les agent-e-s demandent quand les travaux de reprise de façade seront réalisés ? Les agent-e-s demandent l'agrandissement de la terrasse extérieure et l'installation de tables en bois.

La direction répond qu'un point est prévu avec le syndic le 22 juin.

Concernant les chaises et des tables, la direction affirme qu'elles sont prévues et à disposition sur le site.

Tout vient à point à qui sait attendre ... On ne pourra pas dire que les agent-e-s de Rennes Ouest ne sont pas patient-e-s !

15/ Rennes Nord chauffage ... encore et toujours :

Depuis que le chauffage est coupé, les agent-e-s subissent soit le froid, soit la chaleur, soit le bruit quand il-elle-s doivent ouvrir les fenêtres sur le boulevard pour réguler la température. Ces conditions de travail ont un impact sur leur santé. Les agent-e-s demandent qu'une solution pérenne soit trouvée.

Pour la direction, « *les températures au sein du site sont dépendantes des conditions climatiques, c'est pourquoi les variations importantes de température des 15 derniers jours ne permettent pas de garantir une température constante* » (sic !!!).

La Palice n'aurait pas dit mieux !

La CGT invite la direction à se renseigner sur l'utilité d'un véritable système de chauffage et de climatisation pour éviter d'être dépendant des conditions climatiques....

16/ Rennes Est et DGI :

Beaucoup d'agent-e-s sont en souffrance depuis mars. Depuis la réunion Teams, les agent-e-s sont dans l'attente. Il n'y a pas eu de communication de l'ELD. Le clivage se creuse. Comment va la collègue ? Quel plan d'action est mis en place ? Quelles sont les décisions concernant la ligne managériale ? Quelle prévention des risques ?

La direction rappelle les conditions de l'alerte pour « Danger Grave et Imminent » portée par des élu-e-s au CSE en date du 22 mars 2022. La direction ajoute que les agent-e-s volontaires ont apporté leur témoignage sur les événements. Le travail d'analyse est en cours et un plan d'actions adapté, sera mis en œuvre par la Direction. Par ailleurs, une communication est prévue auprès du collectif pour les informer des suites données.

Une alerte pour danger grave et imminent est déposée par un ou plusieurs élu-e-s du CSE lorsqu'un événement grave portant atteinte de manière imminente à la santé mentale et/ou physique d'un-e salarié-e est constaté.

Le code du travail impose, dans ce cas, à l'employeur de prendre des mesures immédiates pour faire cesser le risque. En parallèle, l'enquête conjointe entre le-s élu-e-s ayant déposé l'alerte et l'employeur et imposée par le Code du Travail, doit définir l'arbre des causes ayant amené cet évènement afin d'établir des préconisations pour éliminer le risque de récurrence ou à défaut diminuer ce risque.

Concernant Rennes Est, même si le Code du Travail n'impose pas à l'employeur de tenir compte de l'ensemble des préconisations, pour la CGT, toutes les préconisations émises lors de ce DGI doivent être retenues et mises en œuvre par Pôle Emploi.

17/Nomadisme :

A Rennes Est, chaque agent-e a un bureau attribué. Sur les autres agences de Rennes Communauté, les collègues souffrent du nomadisme et s'étonnent que des bureaux fixes partagés ne puissent être mis en place. Il-elle-s demandent que les bureaux soient attribués, à minima, la semaine. Pouvez-vous faire un rappel en ce sens ?

La direction affirme que les ELD cherchent constamment à réduire le nomadisme et qu'elles planifient les activités et les bureaux en fonction des disponibilités et des contraintes.

Pour la CGT, Rennes Est rencontre les mêmes difficultés que les autres sites dans la planification des bureaux ... et pourtant le nomadisme n'existe pas sur ce site ! Pourquoi les autres sites n'y arrivent-ils pas ?

La CGT dénonce le nomadisme depuis de nombreuses années car facteur de risques professionnels (TMS, RPS, etc.).

18/ Action recrut' :

Les collègues missionnés sur d'Action Recrut' qui arrive à son terme, s'interrogent quant à leur retour. Qu'est-il prévu pour eux à l'issue de cette mission ?

La direction rappelle qu'il s'agit d'une lettre de mission à l'issue de laquelle l'agent-e « réintègre son poste et les activités afférentes ». Un entretien de reprise d'activité sera organisé avec le manager pour accompagner le retour sur le poste. La direction n'a aucune information concernant la reconduction de la mission.

La CGT rappelle l'article 25 paragraphe 2 de la CCN qui stipule « À l'issue de sa mission, l'agent est réintégré dans son emploi d'origine. Pour toute mobilité professionnelle temporaire interne, Pôle emploi s'engage à tenir compte, au moment de la réintégration de l'agent et dans le cadre de son déroulement de carrière, de l'acquisition de nouvelles compétences liées aux missions confiées. » et invite l'ensemble des agent-e-s concerné-e-s à faire valoir leurs droits.

19/ Facilitateur :

Des collègues ont une fonction de « facilitateurs » en agence. Qui sont-ils-elles ? Comment ont-ils-elles été sélectionné-e-s ? Sur quels critères ? Quelles sont leurs attributions ?

La direction répond que 98 « facilitateurs » ont été identifié-e-s via un appel à volontariat effectué dans les agences, à la DPSR et dans les fonctions support. L'objectif est de « doter les agences/services de ressources en facilitateurs pour faciliter des sessions d'intelligence collective au plus près des besoins locaux et en relais des séquences déjà construites ».

Elle ajoute qu'il existe 2 types de facilitateurs : les facilitateurs design thinking (en lien avec la pensée client) et les facilitateurs locaux. Un collaborateur peut avoir ces deux compétences.

La CGT rappelle que Pôle Emploi, comme de nombreuses entreprises, met en place une organisation du travail inspirée par le Lean management : amélioration de la qualité, de la productivité et réduction des délais sont les principaux objectifs mis en avant. Mais les actions mises en œuvre changent et reconfigurent le travail avec des conséquences particulièrement importantes : conditions de travail dégradées, santé altérée, perte de sens de travail, fragilisation, TMS aggravées, risques psychosociaux importants. L'ANACT attire l'attention sur ces risques.

1 / Déplacement en DT :

Un agent a été convoqué à une réunion à la DT 56. Il lui a été impossible de trouver une adresse exacte et précise dans l'intranet ou dans l'annuaire. ALLO BREIZH ne donne pas d'adresse exacte à programmer dans le GPS mais une adresse qui donne peu d'indications pour se rendre soit en véhicule de service, soit en transport en commun. Sur l'intranet, il n'y a que le plan d'accès pour se rendre à la DR en voiture, à pied et pour se garer à proximité. L'agent en question demande donc que soient intégrées dans l'intranet les mêmes indications pour se rendre dans les DT en voiture, à pieds, en transports en commun et pour se garer à proximité.

La direction précise qu'il n'est pas prévu d'intégrer des pièces jointes dans l'outil AlloBreizh qui n'a comme objectif que « *de pouvoir visualiser en un seul endroit l'ensemble du personnel, leur activité au sein des différentes structures, leurs coordonnées et celles de leur structure de rattachement* ». La direction ajoute qu'il « *va être étudié la possibilité d'ajouter sur 2/3 lignes les particularités d'accès aux DT* ».

Encore un outil informatique qui a été créé sans tenir compte du besoin réel des agent-e-s dans le cadre de son utilisation.

2/ Annulation réunions :

Une agente a été convoquée en présentiel, à un groupe de travail MRS à la DT 35. Elle s'est donc organisée en ce sens (modalités pratiques sur cette journée : réservation du moyen de transport, prise en charge des enfants, du repas...). Cependant, le matin même de cette réunion, elle a reçu un mail d'annulation de celle-ci. Pour pouvoir concilier au mieux la vie personnelle et la vie professionnelle des agents, la Direction peut-elle, à l'avenir, tenir compte d'un délai de prévenance ?

La direction répond que cette situation, due au Covid, reste exceptionnelle.

La situation sanitaire dure depuis plus de 2 ans maintenant ... et la direction n'a toujours pas envisagé un « plan B » en cas de contamination Covid d'un-e animateur-trice ou d'un-e formateur-trice... La CGT invite la direction à suivre une formation sur la pro-activité...

3 / Saint-Malo :

Sur le site de Saint-Malo, lors d'une Inspection, j'ai été interpellée par une agente. En effet, cette dernière constate un retard concernant le complément prévoyance à percevoir de la MUTEX. Le jour de mon inspection, soit le 28 avril, elle n'avait toujours pas perçu le complément du mois de mars. Elle constate qu'il y a de plus en plus de retard. Elle a contacté la MUTEX qui dit avoir eu des « soucis numériques ». Pour rappel, la procédure avec la MUTEX est la suivante : l'agent, avant d'envoyer son bulletin de salaire, doit attendre son attestation d'invalidité de la CPAM et envoyer ensuite seulement les deux à la MUTEX. POLE EMPLOI, ne pourrait-il pas faire l'avance aux agent-e-s et se faire rembourser après par la MUTEX ? D'autant que lors de la précédente réunion DT RP, j'avais déjà évoqué le problème pour une autre agente de Saint-Malo, avec qui, je viens de faire un suivi et le problème n'est pas réglé pour elle non plus.

La direction répond que dans les 2 situations évoquées, les agent-e-s perçoivent une pension d'invalidité pour laquelle MUTEX verse un complément au titre de la prévoyance.

Les services de la DRAPS initient les démarches administratives en transmettant un formulaire spécifique auprès de MUTEX pour les informer de la mise en œuvre de la garantie Arrêts de travail au titre de l'invalidité.

Dès lors que le dossier est constitué, l'agent transmet des documents permettant à Mutex d'opérer ses calculs pour assurer le complément.

Les versements réalisés par Mutex ne figurent pas sur les bulletins de salaires. Pôle emploi ne peut donc pas réaliser d'avances auprès des personnes concernées.

La CGT accompagne régulièrement des agent-e-s qui bénéficient d'un complément prévoyance soit dans le cas d'invalidité soit dans le cas d'arrêt maladie de + de 120 jours (droit privé) ou de + de 90 jours (droit public). En effet, dans ces situations, lorsque l'agent-e continue à travailler, un bulletin de salaire est édité mais n'intègre pas le détail des jours payés par Mutex.

Il reste difficile pour l'agent-e de percevoir son maintien de salaire dans les délais et de comprendre les versements qui lui sont effectués mensuellement.

Pour la CGT, cette situation est inacceptable !

4 / Statut public :

Sur tous les sites, les agents publics font remonter que le fossé se creuse entre la rémunération des agent-e-s privé-e-s et celle des agent-e-s public-que-s (NAO, intéressement ...), d'autant plus en période de reprise de l'inflation. La Direction a-t-elle pris la mesure des risques psycho-sociaux qui vont en découler?

La direction botte en touche et répond que cette réclamation relève du périmètre national et des règles statutaires/conventionnelles ainsi que des négociations nationales.

La CGT défend une augmentation du point d'indice et des salaires pour l'ensemble des salarié-e-s de Pôle Emploi qui permettent à chacun-e de vivre dignement de son travail.

5 / Zéro papier :

Zéro papier équivaut pour les agent-e-s à « conditions de travail dégradées », les agent-e-s n'arrêtent pas de chercher des documents. En outre, la plupart des demandeur-euse-s d'emploi qui viennent à l'accueil pour scanner leurs documents, ne sont tout simplement pas à l'aise avec le scan via leur espace et le problème sur certains sites étant que les scanners sont installés de telle façon qu'il faut sans cesse se baisser pour le faire ; par exemple quand un demandeur d'emploi vient avec 36 Bulletins de salaire à scanner, l'agent-e se contorsionne le dos 36 fois et quand c'est le demandeur d'emploi, ce dernier perd patience et ne le fait pas et on ne retrouve pas les bulletins de salaire dans la GED ensuite...Cela devient donc problématique de devoir chercher partout des documents manquants et cela n'améliore pas notre image auprès des usager-ère-s.

La direction indique que les DE sont informés sur PE.fr de la prise en compte du scan de leur document (document en attente de traitement par le façonnier).

Quant à la dimension des scans, la direction affirme que la problématique est prise en compte et qu'un nouveau marché national est en cours.

Un nouveau métier à Pôle Emploi ? Scanneur-euse de documents !

Sous couvert de la politique RSE, la direction ne prend pas en compte la santé physique et mentale des agent-e-s !

Pourquoi interdire à un usager-ère de déposer un document en direct ? Pour la CGT, la dématérialisation doit être un outil facilitant pour tou-te-s et non une obligation mortifère.

6 / Informatique :

Les applicatifs informatiques (DUNE, AUDE, MAP, CVM...) sont désormais dégradés ponctuellement mais de façon récurrente. En même temps, au service « entreprise », sont remontées de plus en plus de tentatives de fraudes : tentatives d'hameçonnage des identifiants et mot de passe sur espaces recruteurs et surtout de nombreuses candidatures frauduleuses reçues par les entreprises, ce qui, dans un contexte de tensions de recrutement pratiquement sur tous les postes, n'incitent pas les entreprises à utiliser nos services pour diffuser leurs offres.

La direction répond que les services de la DSI sont en vigilance sur les opérations de phishing, et alerte dès connaissance de tentatives frauduleuses.

Elle ajoute qu'un premier webinar a eu lieu le 24 mai en partenariat avec la police nationale et pôle emploi Nouvelle Aquitaine pour sensibiliser les DE à la sécurité numérique. Un webinar avec les TPE a été réalisé le 21/06. Par ailleurs, une information a été transmise aux REP des équipes Entreprise.

Et sinon en Bretagne on fait quoi ?

Pour la CGT, il n'appartient pas à l'usager-ère d'être acteur-trice de la sécurité de l'outil informatique d'un service public !

Au contraire il appartient à Pôle Emploi d'être le garant de la sécurité des données liées à l'utilisation de ses outils informatiques.

7/ ESI :

La durée d'entretien n'apparaît plus sur la convocation envoyée aux demandeur-euse-s d'emploi. Cela génère de l'impatience voire de l'agressivité chez les demandeur-euse-s d'emploi pendant l'ESI car il-elle-s s'attendent à un entretien plus court et n'ont donc pas pris leurs dispositions.

Par ailleurs, le temps laissé aux agent-e-s pour un ESI « jeune » est de 45 minutes et de 50 minutes pour les autres. Y-a-t-il une raison à cela ?

La direction confirme que la durée réelle de l'ESI, à savoir 1 heure, figure exclusivement dans le SMS de rappel envoyé la veille du RDV.

Elle ajoute que cette durée est identique quelle que soit l'ESI, jeune ou non.

Elle indique demander au service DDO de vérifier la possibilité d'intégrer cette durée dans les convocations écrites.

Pour la CGT, il est important de supprimer des risques professionnels au plus tôt dans l'organisation du travail par des actes simples.

8/ Enquêtes de satisfactions auprès des entreprises :

Deux problèmes se posent. En effet, le premier tient à la formulation de la question posée, sachant que cette enquête porte sur la qualité du service et pas sur le résultat (poste pourvu) : « *Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par POLE EMPLOI ?* ». Pour l'illustrer, je vais prendre deux exemples, que j'ai personnellement vécus.

Premier exemple : j'ai été référente d'une POEI en nombre sur un métier en tension dans le bâtiment. J'ai eu des contacts toutes les semaines pendant plusieurs mois avec les 4 entreprises qui recrutait via la POEI. Contacts concluants avec ces 4 entreprises. A la fin de la POEI, une des entreprises a répondu par la négative, non pas sur la qualité du service dont elle était satisfaite mais juste au motif que ces deux candidats n'ont pas été recrutés (un a préféré se réorienter à l'issue de la POEI, l'autre n'a pas été recruté du fait de son savoir-être). A contrario, deuxième exemple : j'ai été l'interlocutrice d'un recrutement en GMS où j'ai mis «les points sur les i» à l'entreprise. Elle a, malgré tout, répondu favorablement parce que j'avais réussi à pourvoir ces postes.

Le deuxième problème étant que les entreprises sont censées recevoir uniquement un questionnaire par trimestre; seulement, les agent-e-s au service entreprises, n'ont pas connaissance de qui reçoit et quand, ce qui n'est pas fait pour maintenir sur la durée un taux de satisfaction, à la cible.

Le questionnaire est rédigé au niveau national et ne peut donc pas être modifié en région.

9/ Visite médicale :

Sur le site de Vitré, j'ai été sollicitée par une collègue qui me dit avoir eu sa visite médicale du Travail effectuée par un infirmier DE et non pas par un médecin. Celle-ci a pris la forme d'un questionnement sur les conditions de travail, sur le poste occupé puis examen oculaire et prise de tension. En dehors du fait que l'infirmier ne semblait pas connaître Pole Emploi de l'intérieur, qu'est ce qui justifie qu'une visite qui n'a lieu que tous les 5 ans, soit faite par un infirmier et non pas un médecin ?

La direction indique que « *selon l'organisation de chaque service de santé au travail, les visites médicales effectuées par les Services de Santé au Travail peuvent être réalisées par les infirmiers de santé au travail qui peuvent orienter vers le médecin du travail ensuite au besoin. Toutefois, en cas de situation « particulière », l'ELD ou le service QVTDS peut contacter le secrétariat du Médecin pour expliquer la situation particulière et demander à ce que l'agent soit reçu par le Médecin* ».

La CGT dénonce depuis de nombreuses années, le financement des Services de Santé au Travail par les employeurs et par là-même leur interférence dans les visites médicales de leurs salarié-e-s.... ce qui aussi vrai à Pôle Emploi !

Dans un contexte où la France est championne en matière d'accidents du travail (dénoncé dans le rapport annuel de l'Assurance Maladie), la défense d'un véritable Service de Santé au Travail indépendant et au service des salarié-e-s est un combat mené par l'ensemble de la CGT dans toutes les entreprises.



Département 56 : territoire Littoral Ouest : agences de Auray, Lanester Lorient Ville et Lorient Marine.
Représentant de proximité : Martial LE BOULH / Réunion du 14 juin 2022

1/ Réfugiés Ukrainiens :

Dans le cadre de l'accueil des réfugié-e-s Ukrainien-ne-s en France, Pôle-emploi communique sur les différentes démarches et accompagnement existants sur le territoire national. En ce qui concerne le département du Morbihan et plus spécifiquement pôle-emploi, existe-t-il aujourd'hui des dispositifs ou procédures particuliers ?

La direction indique qu'aucune procédure spécifique n'a été mise en place. Elle ajoute que toutes les informations utiles sont disponibles sur la page de l'intranet régional « [Accueil des réfugiés Ukrainiens](#) ».

La CGT revendique le droit à une information pour l'ensemble des réfugié-e-s quelle que soit leur nationalité dans leur langue d'origine.

2/ ASAMBLES

Pourriez-vous nous parler de la nouvelle plateforme ASAMBLES, où les recruteurs viennent parler de leur collaboration avec Pôle-Emploi ? Dans le cadre de ce dispositif, le-la conseiller-ère peut-il-elle lui-elle-même signaler un employeur intéressé par la démarche ou faut-il plutôt passer par l'accord de la Direction locale?

Les vidéos Asambles permettent de donner la parole (en 45-60 secondes) aux recruteurs avec qui on a eu l'occasion de travailler, l'objectif étant de valoriser les relations entre les recruteurs et Pôle emploi et notre offre de services à destination des entreprises. « [Asambles : Quand les recruteurs parlent de Pôle emploi](#) ». Si un conseiller souhaite faire remonter un contact, il peut, après un premier échange avec l'entreprise soit transmettre directement les coordonnées du recruteur au service communication, soit passer par son REP pour faire remonter l'information au service communication. Celui-ci reviendra vers eux pour leur expliquer les prochaines étapes.

3/ Immersion facilitée :

Le dispositif de l'immersion facilitée est maintenant actif depuis plusieurs semaines. Celui-ci doit faciliter la mise en œuvre des PMSMP par une dématérialisation de la demande. Pourriez-vous nous faire un premier bilan de cette nouvelle manière de fonctionner ? Avez-vous constaté dans notre département une évolution importante des PMSMP depuis cette dématérialisation?

La direction indique qu'à ce jour 1365 entreprises bretonnes se sont référencées, dont 356 dans le Morbihan. 48 immersions dans le département ont été initiées.

Elle ajoute qu'il est encore trop tôt pour mesurer l'impact de l'appli sur le volume des PMSMP. Un plan de communication vers l'extérieur est en cours de finalisation pour promouvoir l'outil, auprès des demandeurs d'emploi.

La CGT dénonce la politique de dématérialisation des services rendus aux usager-ère-s qu'il-elle-s soient demandeur-euse-s d'emploi ou entreprises. Cette politique engendre :

- une déqualification de nos métiers de conseil
- un libre-service des prestations
- un risque d'abus de la part des employeurs au détriment d'embauches réelles
- etc.

4/ Cap Emploi :

Dans le cadre du rapprochement Pôle-Emploi et Cap Emploi, Pôle-emploi communique sur l'objectif commun de « redynamiser le parcours des privé-e-s d'emploi ». Dans le Morbihan, cette politique de redynamisation des privé-e-s d'emploi handicapé-e-s a-t-elle déjà débuté ?

La direction indique qu'il n'y a pas de spécificité liée à la mise en place du lieu unique d'accompagnement des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi dans la mobilisation du contrôle de la recherche d'emploi. Elle ajoute que le contrôle de la RE s'applique à tou-te-s y compris à ce public.

Pour la CGT, le parcours d'un-e salarié-e privé-e d'emploi en situation de handicap doit être géré de manière spécifique de son inscription jusqu'à la reprise d'emploi. Le handicap n'est pas un choix et est souvent une conséquence d'une organisation du travail non préventive !
La chasse au chômage... OUI, la chasse aux chômeur-euse-s (handicapé-e-s ou non)... NON !

5/ Pack de remobilisation :

Dans le cadre des packs de remobilisation, nous voyons apparaître, parfois, des tensions avec des personnes convoquées qui sont proches de la retraite (plus de 58-59 ans) et qui ne comprennent pas les raisons de la convocation. Des évolutions sont-elles envisageables pour ce type de public ?

La direction confirme que les demandeur-euse-s d'emploi âgé-e-s de 58-59 ans sont concerné-e-s par le pack de remobilisation. Il-elle-s peuvent ensuite bénéficier d'un atelier CARSAT qui les informe de leurs droits à la retraite et de l'impact d'une période de chômage.

Pour la CGT, la raison invoquée par la direction ne tient pas ! Les conseiller-ère-s orientent déjà, à l'AIC ou lors des rdv GPF, les DE vers les services de la CARSAT.

En ciblant ces publics Pôle Emploi répond aux injonctions gouvernementales pour faire baisser de manière drastique les chiffres du chômage et pouvoir afficher le plein emploi !

Prochaines réunions trimestrielles sur les territoires Septembre 2022

**N'hésitez pas à prendre contact avec vos
représentant-e-s de proximité CGT pour porter
vos réclamations**



AVEC LA CGT PÔLE EMPLOI BRETAGNE, TOUJOURS ACCOMPAGNÉ-E-S, JAMAIS SEUL-E-S !



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 :

Christine PERRIER : christine.perrier@pole-emploi.fr
Stéphane PREVOST : stephane.prevost@pole-emploi.fr
Benoît LUPERSAT : benoit.lupersat@pole-emploi.fr
Caroline FRYDMAN : caroline.frydman@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

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



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](#)