



CAEN, LE 25.02.2015

**Réponses aux Questions DP  
du Syndicat CGT  
Réunion DP du 24 février 2015**

La Direction était représentée par Damien DECOMBLE et Stéphane JOYAUX.

**Nous avons fait remarquer à la Direction que nos questions ont été regroupées par celle-ci pour apporter des réponses « globales ».**  
**Nous avons réaffirmé notre volonté de poser les questions dans leur forme initiale. Le découpage de nos questions n'est jamais le fruit du hasard...**  
**A quand la réécriture de nos questions ?**

### **RETENUE SUR SALAIRE**

Des agents ont reçu un mail du service RH pour les avertir qu'une retenue sur salaire serait effectuée car leur solde au compteur débit / crédit était négatif au 31/12/2014. Pour ces agents présents le matin du 24/12 et le 31/12/2014 avec des fermetures anticipées des sites à 13 h, la gestion de leur temps aura été difficile à prévoir pour équilibrer leur compteur débit / crédit.

Nous savons qu'une information a été diffusée sur l'intranet (connexion n°191 du 21/11/2014) mais celle-ci évoquait les modalités pratiques de ces deux sorties anticipées.

#### **Extrait Connexion n°191 du 21/11/2014**

##### **Sortie anticipée des 24 et 31 décembre 2014 :**

*L'Accord OATT précise dans son Article 3 : Détermination des Jours travaillés : « La durée de travail du dernier jour ouvré précédant les fêtes de Noël et du Nouvel An est réduite de deux heures en fin de journée, sans récupération, pour permettre aux agents de bénéficier d'une sortie anticipée. »*

*En 2014, Noël et le Jour de l'An tombent un jeudi ; de ce fait, la sortie anticipée s'applique sur les mercredis 24 et 31 décembre 2014.*

##### **Modalités :**

- Ouverture des services (Réseau + Direction Régionale) de 8 h 30 à 13 h 00 en continu.
- L'ensemble du personnel quitte son poste de travail dès la fermeture (soit 13 h 00)
- Codification par le Pole GA / Paie de 2 h 00 en Absence Payée pour toutes les personnes présentes le matin
- Les personnes en congés le sont pour la journée.

**1) Combien d'agents ont-ils été concernés par cette retenue sur salaire pour 2014 ? Et pour 2013 ?**

**31 situations ont été identifiées pour 2014.**

**Pour 2013, La Direction n'a pas communiqué les chiffres...**

**Au risque que nous puissions les comparer ou les embarrasser...**

**La Direction a précisé, qu'avant toute retenue sur salaire, les autres options de récupération horaire ont été étudiées.**

Suite à notre demande, elle s'est engagée à rédiger une communication plus complète en fin d'année qui rappellera aux agents d'être vigilants à bien gérer leur compteur débit / crédit.

Rappelons que ces journées doivent être envisagées comme des vendredis avec une réduction de 2 H 00.

**2) Pour ces mêmes agents, combien d'entre eux ont-ils eu des heures écrêtées en 2014 ?**

La Direction n'a pas souhaité nous fournir le nombre d'agents concernés par les heures écrêtées.

Elle ne veut communiquer que sur la conformité horaire des agents (97% du Personnel).

Les heures écrêtées ne sont pas totalisées car elles sont non conformes.

La CGT remarque que les questions embarrassantes trouvent trop rarement une réponse...

**3) Pour ces mêmes agents, combien d'entre eux avaient ils du DTRAJM ?**

Aucun des 31 agents concernés par la retenue sur salaire.

En fait, il y avait plus d'agent avec un compteur en débit. Des situations ont été résolues grâce au DTRAJM. La Direction nous communiquera des chiffres plus détaillés dans son compte-rendu.

**4) Quelles mesures d'anticipation (communications) avaient-elles été diffusées pour éviter cette situation ?**

Nous demandons un réexamen de la situation des agents à la lumière des éléments de réflexion que nous produisons.

La Direction établit un parallèle entre cette retenue sur salaire et « une mauvaise habitude de la gestion du compteur débit / crédit ». Elle indique qu'un travail de sensibilisation est fait tout au long de l'année auprès des agents en débit, des ELD et des gestionnaires de temps.

La Direction rappelle également qu'elle communique, si nécessaire, pour une bonne gestion du compteur débit / crédit comme par exemple pour la journée de solidarité.

La CGT revendique que la Direction doit encore s'améliorer pour faire baisser le nombre d'agents avec une retenue sur salaire. Pour nous, 31 personnes, c'est beaucoup trop... !

**REPRISE DE LA QUESTION N°17 DE LA REUNION DP DU 09 DECEMBRE 2014  
LES ATTENTES PEUVENT-ELLES ATTENDRE ?**

Dans le Compte-rendu de la Direction, celle-ci s'était engagée à rédiger « une fiche explicative des différentes attentes et du rythme préconisé du suivi ».

Pour rappel, la gestion des attentes reste problématique sur presque tous les sites.

Voici une liste non exhaustive des attentes que certains agents doivent traiter au quotidien (en ARC par exemple) :

AMA 3C

AMA2W

C51M03

AMB5U

AMB76

AMB1

MH11  
IG06  
LISTE DES INDUS SANS MOUVEMENT  
ESCALADE  
COURRIERS  
GRDE  
MAIL.NET  
....

**5) Quelle suite la Direction a-t-elle donné à son engagement de rédaction de cette fiche ?**

**Pour rappel, il existe une réflexion nationale actuellement.**

**La Direction a mis en place sur l'intranet des tableaux hebdomadaires de suivi des attentes**  
<http://www.pmr-pebn.fr/redirect.php?file=23&referer=intra>

**Ces tableaux permettent un pilotage des attentes.**

**La DSO travaille sur des modes opératoires / tableaux qui seront présentés lors de la prochaine réunion des RRA le 3 mars.**

**Il y aura aussi une sensibilisation sur deux nouvelles attentes qui arriveront prochainement.**

**La Direction reconnaît que le volume des attentes augmente. La DSO s'engage donc à soumettre la question de la gestion des attentes au COMOP pour que soit menée une réflexion globale afin d'imaginer une organisation efficace.**

**La CGT demande à ce que le traitement des attentes soit une activité à part entière (tel que le BO ou l'ARC) et qu'elle soit planifiée comme telle. Nous restons ... en attente ... !**

**6) S'agissant d'une question touchant l'organisation du travail et les moyens alloués, la Direction envisage-t-elle de reprendre ce sujet avec le Comité d'Entreprise ?**

**La question n'est pas à considérer comme un nouveau projet donc elle ne sera pas à l'ordre du jour d'un prochain CE.**

**En même temps, il appartient à la Direction de proposer un nouveau projet qui faciliterait la vie des agences...**

## **MAIL.NET**

Une note nationale (Instruction 2014/77 du 30/12/14) a été diffusée mais elle ne répond pas complètement aux attentes.

Les sites ont dû compléter ces mêmes instructions pour tenter d'apporter des réponses opérationnelles à leurs équipes notamment pour le traitement des questions indemnisation par des agents placement. Nous constatons d'ailleurs que les réponses sont très hétérogènes :

- ▶ Sur certains sites, aucune organisation de prévue, les agents indemnisation sont sollicités selon le flux des questions,
- ▶ Sur d'autres sites les questions indemnisation sont centralisées par le MANAC qui redispache (ex : Caen Nord)
- ▶ Sur d'autres, enfin, un conseiller indemnisation traitera les mails sur des plages dédiées (prévues 2 fois par semaine). Après traitement, il renvoie la réponse au conseiller référent pour réponse au DE (ex : St Lô).

Pour rappel, le conseiller référent doit répondre à toutes les questions posées par le DE. Ces mails sont archivés. Les réponses sont opposables.

**7) Quid des conséquences pour le conseiller si la réponse donnée n'est pas la bonne (juridique, morale, psycho-sociale ...) sachant qu'elle portera sa signature sur des éléments qu'il ne maîtrise pas et dont il ne sera pas l'auteur.**

**Juridiquement, si la réponse est erronée, c'est l'établissement qui sera seul responsable. Concernant les autres conséquences : la Direction n'a pas répondu... Ne serait-ce pas la négation de la dimension morale de l'activité du conseiller ? Aucune surprise pour la CGT, la Direction est fidèle à ses valeurs... !**

**8) Quelles mesures, la Direction compte-t-elle mettre en place pour remédier à ces situations hétérogènes ?**

**En permettant les échanges via mail.net, ceux-ci ont quadruplé dès les premiers jours passant de 100/150 par jour à 500/600 par jour. Aujourd'hui, les courriels se sont stabilisés à environ 300/400 par jour. La moitié des questions concerne l'indemnisation. L'organisation pour le traitement des questions indemnisations est, de facto, d'une réelle importance. La DSO proposera lors du prochain COMOP et certainement à tous les sites un mode opératoire de traitement qui permettra une pratique homogène sur l'ensemble des sites. La DSO souhaite s'inspirer du fonctionnement des sites de St-Lô et d'Avranches.**

## **CHANTIER POLE EMPLOI 2015**

A Cherbourg Ouest, il a été demandé aux agents de remplir un questionnaire de satisfaction en « se mettant à la place d'un demandeur d'emploi ».

[http://www.sphinxonline.net/C406033/Autodiag\\_ChерbourgOuestV1/questionnaire.htm](http://www.sphinxonline.net/C406033/Autodiag_ChерbourgOuestV1/questionnaire.htm)

**9) Est-ce que ce questionnaire a été réalisé dans toutes les agences ?**

**Cette démarche est systématique. C'est la méthodologie pour la démarche. C'est une interrogation sur l'attendu de l'utilisateur et c'est une méthodologie « classique ». La CGT rappelle que cette méthode est une grosse ficelle pour laver le cerveau consistant à démontrer que les agents ont une idée plus négative que les usagers sur leurs pratiques professionnelles. Et si pour une fois, la Direction considérait les agents comme des êtres doués d'intelligence... !**

**10) Sachant que les agents comme la CGT sont dubitatifs devant cette initiative, la Direction peut-elle nous expliquer l'intérêt d'une telle méthodologie ainsi que sa valeur scientifique ?  
Quelle exploitation compte-t-elle en faire ?**

**C'est un outil (nom de code : sphinx) pour alimenter la réflexion, pour constater les décalages et pour se mettre en dynamique vers la satisfaction client. Il n'a pas une réelle valeur scientifique... ! Personne n'en doutait... ! En même temps, nous sommes la seule entreprise où le temps peut se dépenser sans compter... !**

## BANDEAUX ACCUEIL

11) Il Existe 2 bandeaux d'accueil (un pour le GPF et un pour l'ensemble des autres activités).

Est-il possible de n'en avoir qu'un seul ?

Si oui, dans quel délai ?

**Oui, c'est possible... depuis le 20 février 2015. Déjà...!**

## AGENT D'ACCUEIL

Sur certains sites, l'activité Accueil (AIC) est principalement tenue par les agents Placement. Il s'agit d'un poste difficile, nécessitant de la polyvalence en qualification sur les domaines indemnisation et placement.

Cela est vécu comme une injustice et une différence de traitement.

12) Comment la Direction explique-t-elle cette spécificité de planification ?

**L'accueil (AIC) fait partie du socle commun. L'ELD est responsable de l'organisation de l'accueil. Elle doit veiller à planifier selon les ressources mais aussi à garantir des rotations. La Direction avance une explication avec la montée en charge du nombre des dossiers depuis l'arrivée de la NCAC. Ce mode de gestion ne doit pas rester pérenne.**

**Les agents peuvent se référer à RDVA, pour vérifier leur ressenti, où l'on retrouve la charge d'activité (AIC et autres) par agent dans le mois.**

**De toutes les manières, la Direction répète qu'il est toujours souhaitable d'expliquer ses choix de planification aux agents surtout s'ils sont liés à des difficultés.**

**Mais quand il n'y en a pas de particulières, bizarrement, le silence règne... et la caravane passe... !**

13) Ce type de planification est-il le fruit du chantier de simplification ?

**Rappel des 3 critères de satisfaction du chantier simplification : augmenter le temps opérationnel de GPF, améliorer le service rendu au DE et améliorer la qualité de vie des agents.**

**En conclusion, ce n'est pas le fruit du chantier simplification.**

***On triomphe des mauvaises habitudes plus aisément aujourd'hui que demain... Confucius***

## TEMPS PARTIEL THERAPEUTIQUE

Il semblerait qu'il y ait une confusion au niveau des Ressources Humaines quant au temps de travail en cas de temps partiel thérapeutique qui est finalement interprété comme un « mi-temps thérapeutique ».

Cette modalité de travail est généralement appelée « mi-temps thérapeutique », même s'il ne s'agit pas toujours à proprement parlé d'un mi-temps. Le professionnel de santé détermine le pourcentage d'activité du salarié à la reprise de son travail : 20%, 40%, 60%...

Le Code du travail et le Code de la Sécurité Sociale ne déterminent pas les conditions d'application de ce régime spécial au sein de l'entreprise, qui résulte d'un accord entre l'employeur et son salarié.

Pour les Ressources Humaines de Pôle Emploi, un mi-temps thérapeutique correspond forcément à 50% de travail hebdomadaire, ce qui est contraire à la loi.

**14) Comment expliquer qu'une personne à 80 % (30 h) ou 60 % (22 h 50) hebdomadaire, se retrouve systématiquement à 50 % d'un temps plein (ou 18 h 45 si on considère la base à 37 h 30) de travail en temps partiel thérapeutique ?**

**La Direction est étonnée de cette question car elle applique la quotité de travail selon la préconisation médicale.**

**Nous demandons à la Direction qu'en cas de temps partiel thérapeutique de prendre systématiquement contact avec l'agent concerné pour vérifier qu'il n'y a pas de malentendu au moment de la reprise du travail.**

## **COMMUNICATION SUR LES CHANGEMENTS**

**15) La Direction va-t-elle enfin changer sa stratégie de communication en cas de changement applicatif ou réglementaire ?**

Les agents découvrent les 3/4 du temps les changements, au mieux 2 ou 3 jours avant, mais souvent le jour même voire les jours d'après.

Dernier exemple en date : le lundi 26 janvier, la procédure d'accès à la boîte de messagerie depuis l'extérieur (OWA) a changé. Les CLI / RRA ont été prévenus l'après-midi du 26/01 mais n'ont pas tous pu transmettre l'information.

Pour beaucoup, OWA a donc été inaccessible plusieurs jours.

Il ne s'agit pas d'un problème national car on constate sur l'intranet d'autres régions que l'information avait été diffusée bien en amont.

**Pourquoi la Basse-Normandie reste-t-elle à la traîne ?**

**Avant de diffuser l'information, la Direction attendait la confirmation du CRSI (Grand Ouest) à Nantes.**

**Celle-ci n'est jamais arrivée... ! La Basse-Normandie n'a pas été la seule région à diffuser l'information en décalage...**

**La Direction reconnaît qu'il y a toujours des marges de progrès mais qu'il n'est pas question de diffuser des informations non stabilisées.**

## **MATERIELS INFORMATIQUES**

**16) La Direction va-t-elle enfin passer à l'ère moderne ?**

La majorité du matériel informatique semble obsolète. On ne compte plus les ralentissements, redémarrages quotidiens car le PC est « planté » ou en surchauffe.

Ceci occasionne des désagréments et autres énervements des agents et des usagers.

N'oublions pas que nous avons l'un des systèmes informatique le plus complexe de France.

Pour travailler dans de bonnes conditions, les agents ont besoin d'un matériel adéquat et fiable.

Certes, changer le matériel a un coût !

Mais la Direction se rend-t-elle compte du temps perdu par agent ? Par mois ? Par année ? Pour la CGT, l'investissement serait vite rentabilisé.

**Qu'a prévu la Direction en terme de rééquipement informatique en 2015 ?**

**Entre le 7 avril et le 29 mai sera déployé le Projet « Neptune 2 » qui améliorera le temps de réponse et de démarrage « préchauffage ».**  
**Il permettra aussi le passage de Windows XP à Windows 7 avec une meilleure ergonomie.**  
**Il y a eu un recensement des postes compatibles à cette évolution.**  
**Près de 40 % du parc informatique sera remplacé car obsolète...**  
**Les sites de Caen Centre, Caen Ouest et l'Aigle auront leurs postes intégralement renouvelés.**  
**Il y aura des changements de postes informatiques mais aussi de serveurs.**

## **WINDOWS XP**

Microsoft a stoppé les supports et les mises à jour sur Windows XP le 8 avril 2014 (soit il y a bientôt un an).

A Pôle Emploi, le système d'exploitation n'a pas changé.

A l'heure où la cybercriminalité est omniprésente, il est donc bien plus facile de rentrer dans un système vulnérable comme l'est devenu XP.

L'antivirus ne suffit peut-être pas toujours.

Les données à Pôle Emploi sont plus que sensibles, il est donc indispensable que nous ayons un système récent, fiable et mis à jour régulièrement pour parer à toute attaque.

**17) La Direction se rend-t-elle compte des risques encourus ?**

**Qu'est-il prévu sur le plan national ?**

**Avec « Neptune 2 », nous passerons à l'ère de Windows 7.**  
**La Direction nous garantit plus de sécurité et plus de rapidité... ! C'est Magique... !**

**La prochaine réunion préparation DP CGT est prévue le 04 mars 2015**

**(Merci de nous transmettre vos questions avant cette date**

**pour la réunion DP le 10 mars 2015)**

Nos Délégués du Personnel :

Collège 1 Titulaire : Thomas LECORPS (Argentan) et Alain BEAUREPAIRE (Caen Sud)

Collège 1 Suppléant : Martine OUIN-LIABEU (Caen Nord)

Collège 2 Titulaire : Baudouin TRONCON (DR)

Collège 2 Suppléant : Claude LEFEBVRE (Bayeux)

Notre Délégué Syndical Conventionnel : Annick VIGER-GUITTON (Hérouville)

✂.....

*Si vous souhaitez adhérer à notre syndicat contacter les militants  
ou imprimez l'exemplaire du bulletin d'Adhésion 2015  
que nous vous proposons ci-dessous.*



**Bulletin d'Adhésion CGT Pôle emploi Basse-Normandie  
Année 2015**

Nom : ..... Prénom : .....  
Adresse : .....  
Site, Service, Unité : .....  
Tel : ..... E-Mail : .....@ .....

A retourner auprès du militant de votre choix