



**Réponses aux Questions DP
du Syndicat CGT
Réunion DP du 10 mars 2015**

La Direction était représentée par Françoise HAYS et Damien DECOMBLE

CHARGE PORTEFEUILLE DES AGENTS D'ARGENTAN

Les agents d'Argentan constatent que leur portefeuille de demandeurs ne cesse d'augmenter. Ils viennent aussi d'apprendre que le site perdra deux postes durant l'année : non remplacement d'un départ en retraite et non remplacement de l'agent qui ira sur l'accompagnement global. Ci-joint le tableau de la charge des portefeuilles du site :

Modalité en cours agent	Nb DE en portefeuille	Nb de DE rattachés hors portefeuille	Nb de DE en suivi délégué	Nb de DE devant intégrer le portefeuille dans les 2 mois
Suivi et appui à la recherche d'emploi	255	223	78	38
Suivi et appui à la recherche d'emploi	180	203	28	44
Suivi et appui à la recherche d'emploi	178	203	20	62
Accompagnement guidé	134	222	112	30
Accompagnement guidé	125	140	46	18
Accompagnement guidé	120	172	85	22
Accompagnement guidé	120	230	130	14
Accompagnement renforcé	94	48	9	12
Accompagnement guidé	90	187	87	32
Accompagnement guidé	84	107	44	13
Accompagnement renforcé	81	109	38	14
Accompagnement renforcé	70	133	73	12

Ces chiffres prouvent sans aucune ambiguïté que la charge par agent est déjà largement suffisante. La CGT pourrait aussi fournir les mêmes tableaux pour les autres sites en guise de comparaison. Cela permettrait de constater que le site d'Argentan n'est déjà pas le plus favorisé.

1) La Direction a-t-elle choisi de sacrifier un site ?

Un dossier a été présenté en CE avec les cibles d'effectif par agence et par département. La cible OPERA pour l'Orne était de 134 agents. La Direction a décidé toutefois de maintenir l'effectif à 137 agents pour ce département. Il a été établi que deux postes de REP seraient ouverts, un sur Flers et un autre sur Mortagne. Un choix a été effectué selon des priorités. Celles-ci sont déterminées en COMOP avec la DT et en associant les DAPE du territoire.

Concernant la taille des portefeuilles, ceux-ci sont, actuellement, dans une fourchette normale.

Des choix ont été décidés. Désormais, il reste à la DT en lien avec l'ELD d'Argentan de trouver des solutions pour le suivi des demandeurs.

La CGT rappelle que la priorité reste les demandeurs d'emploi et que de ce côté-là, l'agence d'Argentan n'en manque pas. Elle en a même 300 de plus que Mortagne pour un agent de moins.... (chiffres OPERA présentés au CE).

La Direction aurait-elle des lacunes en arithmétique ?

Les fonctions support du département ont été augmentées dans l'Orne alors que la politique de l'établissement depuis des années est normalement de renforcer les sites et donc l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

La Direction n'a pas réussi à nous convaincre sur les raisons de ses choix.

Y-aurait-il anguille sous roches ?

En conclusion, elle a décidé de déstabiliser et de sacrifier le site d'Argentan alors que ce site avait trouvé un équilibre qui va devenir précaire...

Comme toujours, il faudra qu'il soit de nouveau en souffrance pour espérer un poste !

Quelle belle logique RH !

2) La Direction attend-elle qu'il y ait aussi une réaction revendicative sur Argentan pour défendre les conditions de travail ?

La CGT demande le remplacement rapide de ces 2 agents.

La Direction ne souhaite pas répondre.

Reprise de la question N° 38 de la réunion DP du 15/01/2015 MANAGEMENT PAR LA « MENACE »

Des collègues nous font part qu'ils continuent à se faire épingler par leur ELD car ils ne respectent pas la pause méridienne de 45 minutes.

Ce qui les surprend le plus, c'est que ces réprimandes ne se font que dans la situation où les agents ont choisi d'écourter leur pause méridienne par conscience professionnelle, alors qu'aucune remarque ne fuse quand ce sont des défauts de planning avec enchaînement d'activités contraintes.

3) Nous demandons à la Direction que chaque ELD concernée agisse avec discernement et souplesse dans leur management surtout quand, dans la pratique, personne ne peut se targuer d'être irréprochable au regard des contraintes quotidiennes de chaque poste.

Suite à la commission OATT, des travaux ont été engagés pour un suivi collectif et individuel. La Direction a préconisé d'éviter l'enchaînement des activités contraintes ou dans ce cas là de laisser 1 heure de battement pour l'agent.

Les difficultés ne concernent que certains sites. S'il existe des enchaînements d'activités contraintes, il faut intégrer ce principe-là.

Beaucoup de progrès ont été fait dans ce domaine, la Direction tient à rappeler le taux de conformité de 93% des badgeages.

La CGT continue à affirmer qu'il faut mieux coproduire des solutions avec les agents que de les stigmatiser.

INQUIETUDES SUR LE SITE DE ST-LO

4) Comment la Direction explique-t-elle qu'elle ne prend pas en compte les inquiétudes des agents surtout quand elles concernent la sécurité et les conditions de travail ?

Exemples :

- ▶ L'escalier de service qui donne accès à la DT est dangereux. Aucun changement depuis 2 ans et demi. Et pourtant, des solutions simples et économiques existent.
- ▶ Le problème de température dans tout le bâtiment n'est pas résolu. Le bâtiment est censé être en double flux. Malgré les nombreux passages de la société de maintenance SPIE, aucun changement à ce jour.

Il fait excessivement chaud dans tout le bâtiment et froid (à cause de la climatisation) dans la salle de formation.

- ▶ La porte d'accès au personnel est TRES lourde et donc TRES difficile à ouvrir.
Que se passerait-il si nous avions un collègue en fauteuil roulant ?

Quelle modalité la Direction conseille-t-elle aux agents pour qu'ils soient enfin écoutés, le droit de retrait par exemple ?

Ces problèmes ont été pris en compte et en charge par la DAF. Il y a eu une demande sur On Action.

Pour l'escalier, une peinture anti-dérapante va être appliquée. Le retard s'explique par l'attente d'un accord avec le propriétaire. C'est vrai que cette question cruciale mérite 2 ans et demi de négociation ! ...

Un thermostat a été installé dans la salle de réunion. Une étude est menée par le service immobilier afin de régler ces problèmes. Des progrès ont été constatés mais le site n'a toujours pas une température homogène.

Pour la porte, le réglage du groom est prévu. Pour autant, cela ne règle pas l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

ABSENCE PLAN PROGRES

5) Au préalable, nous vous précisons que nous avons l'accord de l'agent pour évoquer nommément sa situation en réunion DP.

Comment expliquez-vous le non-respect des dispositions du 4ème paragraphe de l'article 20 de la CCN, en ce sens que M. EMENEGGER n'a nullement fait l'objet :

- a) d'un examen systématique par la hiérarchie en vue de l'attribution d'un échelon supérieur,
- b) ni de la justification par écrit de cette non attribution,
- c) ni de la proposition d'un plan de progrès.

La Direction peut-elle apporter une réponse aussi précise que possible ?

La Direction a reçu un recommandé le 20/02 leur demandant une réponse écrite concernant la décision pour la campagne de promotion 2014.

M. EMENEGGER recevra une réponse au mois de mars.

La Direction répond :

a) Il y a un examen systématique de chaque situation dans le cadre de la campagne de promotion.

b) La Direction n'envoie pas un courrier systématiquement suite à une consigne opérationnelle de la DG.

La Direction répond à chaque demande formulée par les agents.

c) M. EMENEGGER aura une proposition de plan de progrès

La CGT note qu'aucune proposition de plan de progrès n'a été faite en 2014, au détriment de cet article de la CCN.

GESTION DES FICHES ESCALADE

Il n'existe pas une procédure harmonisée, pour tous les sites, de la gestion des fiches Escalade (comme mail.net). Par exemple, un site fait traiter par le PAG les fiches Escalade contenant des questions indemnisation en les transformant en GRDE !

6) La Direction peut-elle réfléchir à une harmonisation du traitement des fiches Escalade sur les sites ?

**L'organisation du traitement des fiches relève des compétences des ELD.
En cas de réclamation avérée, l'outil à utiliser est GRDE et non Escalade.
La PRP prépare une note opérationnelle pour le traitement de ces fiches. Cette procédure sera soumise pour avis à la DSO avec une diffusion prévue normalement au cours du mois d'avril.
(A titre d'exemple : il y aura des détails sur les reports de RDV qui ne seront plus à justifier dans certains cas)
Concernant les réclamations, la Médiatrice Dominique LE CLERC se déplacera sur les sites pour rappeler les procédures du traitement des réclamations de 1^{er} et 2nd niveau.**

FORMATION FRG

7) Certains agents demandent depuis plusieurs années d'effectuer cette formation durant leur EPA. Leur demande est actée et n'a pas reçu d'avis défavorable de leur N+1. Et pourtant, ces mêmes agents constatent, à chaque fois, que d'autres collègues (du même site) partent en formation FRG.

Les conditions actuelles d'attribution des formations laissent planer un doute sur l'équité à Pole Emploi.

La Direction peut-elle rappeler quels sont les critères objectifs pris en compte pour positionner un agent sur la formation FRG ?

**La Direction détermine un taux régional d'agents formés FRG, sa répartition par territoire et par site en tenant compte du taux de traitement des dossiers.
Les DAPE et DT valident les besoins en agents formés FRG par site tout en vérifiant la complémentarité avec les autres activités.
Le choix tient compte du volontariat et des profils des agents avec leurs références ainsi que les autres activités du site.
La Direction nous précise que l'agent non retenu peut rencontrer l'ELD pour de plus amples explications.
La CGT déplore que dans la « vraie vie », il y ait peu d'échange et les choix retenus sont parfois ceux de la facilité : agent sans référence et nouvellement embauché pour ne pas « déstabiliser » le site.**

8) A Contrario, d'autres agents sont envoyés contre leur gré sur la formation FRG.
Existe-t-il encore la notion de volontariat pour faire la formation FRG ?
Un agent peut-il refuser la formation FRG ?

La Direction évoque 2 situations à distinguer :

1) la notion de volontariat existe effectivement pour un agent Placement,

2) en cas de recrutement et en cas de mobilité interne, un besoin de compétences est déterminé comme pré-requis dès l'ouverture d'un poste.

Pour la Direction, un candidat ou un agent qui répond à un appel de poste est forcément volontaire.

Pour la CGT, il y a une 3^{ème} situation comme par exemple pour les agents de la PRP.

Lorsque la Direction décide de modifier, d'augmenter, voire changer les activités et le schéma d'organisation d'une structure comme la PRP, les agents se retrouvent dans l'obligation de suivre ces changements. Sont-ils tous volontaires pour autant ?

Les activités centralisées évoluent au gré des choix de la Direction.

La logique qui guide / organise la PRP c'est bien l'appui au réseau. A ce titre, ses activités sont forcément basées sur la transversalité des compétences et la mutualisation.

REPARTITION DANS LES PORTEFEUILLES AVEC L'ARRIVEE DES EQUIPES DEDIEES

Loin du « faire plus pour ceux qui ont le plus besoin » issu d'un diagnostic sur la situation du demandeur. Des cohortes entières de demandeurs d'emploi seront dispatchées dans les autres portefeuilles des agents lors de la mise en place des équipes dédiées (agents qui n'auront plus de portefeuille de demandeurs d'emploi). Pas d'analyse ! Pas de complications !

La CGT rappelle que des consignes régionales garantiraient aux demandeurs d'emploi une égalité de traitement. Aujourd'hui, pas un seul site n'a les mêmes critères pour positionner un demandeur sur un parcours renforcé.

9) La Direction peut-elle rappeler les consignes données aux sites pour redispacher les demandeurs lors de la mise en place des équipes dédiées ?

La répartition dans les portefeuilles est basée sur le diagnostic local effectué par les ELD en fonction des profils des demandeurs.

La Direction ne souhaite pas imposer des consignes aux ELD. Si des consignes régionales trop strictes étaient données, cela décrédibiliserait le diagnostic local.

La CGT regrette cette hétérogénéité des pratiques car sur le « terrain », trop de demandeurs en difficulté, sans aucune autonomie, se retrouvent dans les portefeuilles « SUIVI ».

La Direction présente Active emploi (en juillet) comme une solution de suivi des demandeurs.

La CGT sait déjà que cela ne sera certainement pas « la solution miracle ».

Nous pensons que les choix faits aujourd'hui entraînent des milliers de demandeurs mal suivis, non suivis... sacrifiés pour répondre aux exigences du système.

Nous le saurions déjà si les moyens étaient en adéquation avec les diagnostics locaux (cf. question 1) !

ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

10) La CGT a constaté que certains sites avaient déjà « dévoyé » l'accompagnement global. Certains conseillers sont contraints de n'accompagner que des bénéficiaires du RSA.

Pour rappel : « Cette convention a pour objet une prise en charge coordonnée et simultanée non seulement des bénéficiaires du RSA mais aussi tous les publics touchés par l'exclusion dans l'optique de faciliter leurs démarches de recherche d'emploi ».

La Direction peut-elle rappeler les critères qui guident le positionnement sur l'accompagnement global pour que chaque site ait une pratique homogène ?

La Direction nous rappelle que l'accompagnement global est basé sur le principe de binôme qui établira une relation forte entre un conseiller et un agent du Département : exemple un(e) assistant(e) social(e).

Effectivement, la Direction confirme que l'accompagnement global n'est pas seulement pour les demandeurs qui sont bénéficiaires du RSA.

Un rappel sera effectué par la Direction pour que chaque site ait une pratique homogène.

11) L'article 3 du code de déontologie des assistants des services sociaux prévoit « l'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'Assistant de Service Social un " confident nécessaire " reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine ».

Cet article impose la confidentialité dans leur pratique professionnelle et donc un bureau fermé.

La Direction peut reconnaître sans mal qu'il y a aura des échanges réguliers avec les services sociaux voire de nombreux entretiens tripartites avec des Assistants Sociaux.

Quand la Direction, pour faciliter le travail des conseillers en accompagnement global dans leur travail partenarial, va-t-elle prévoir de mettre à disposition un bureau fermé à ces agents au quotidien ?

L'accompagnement global est une quatrième modalité d'accompagnement des demandeurs d'emploi et il sera effectué dans les mêmes conditions matérielles que les autres parcours. Il n'y aura donc pas d'aménagement spécifique du bureau d'accueil pour réaliser l'accompagnement global.

L'article 3 est applicable uniquement aux assistants sociaux.

Par contre, la CGT souhaite, toute de même, qu'un équilibre soit trouvé pour concilier les impératifs de sécurité et le respect de la confidentialité dans le cadre du référentiel immobilier. Il existe des bureaux fermés avec une zone de dégagement, ils devraient être occupés pour ce type de suivi, en bonne intelligence avec l'activité des EOS.

EN PORTEFEUILLE ?

Les agents aimeraient un rappel de la Direction.

12) Comment sont définis les demandeurs en portefeuille ?

Le point de départ est le diagnostic effectué le jour de l'EID.

Les demandeurs d'emploi en portefeuille sont ceux qui sont disponibles, en accompagnement débuté c'est-à-dire après l'entretien du 4eme mois / avec 1^{er} jalon.

13) Comment sont définis les demandeurs hors-portefeuille ?

Les demandeurs hors-portefeuille rattachés à un conseiller sont :
a) ceux dont l'accompagnement n'a pas commencé car ils sont dans l'attente du premier entretien,
b) ceux qui sont en suivi délégué,
c) ceux qui sont indisponibles (maladie, formation, travail en activité réduite...)

14) Existe-t-il un autre rattachement ?

Les allocataires relevant des annexes 8 &10, les demandeurs en catégorie 4 et 5 sans référent.

MAIL.NET

15) Ne serait-il pas possible que cet outil soit configuré pour que le DE soit obligé d'indiquer son numéro identifiant avant de transmettre le message pour faciliter le travail des agents ?

C'est un outil National donc le développement incombe uniquement au National.
La Basse-Normandie fait partie du groupe utilisateur et donc elle peut agir en remontant les problèmes au National et en demandant une évolution de cet outil.
La Direction déclare que dans les prochains mois une évolution de l'outil TSCE sera livrée.

16) Mail.net pose un gros souci pour les agents qui sont détachés sur des missions tout en ayant conservé des demandeurs en suivi :

Par exemple : les agents qui suivent des bénéficiaires du RSA. Ces demandeurs d'emploi sont suivis grâce à un code PNI (Partenaire Non Informatisé du Conseil Général spécifique RSA).

Ces agents n'ont pas forcément de ressources indemnisation pour répondre à certaines questions spécifiques.

Quelle est la solution proposée par la Direction ?

La Direction précise que ces agents doivent s'appuyer sur les modalités d'organisation existante sur le site d'exercice de leurs activités.

17) La gestion de Mail.net représente du temps de travail et en particulier du temps GPF.

Sur Aude (voire GED), il n'est pas possible de voir le contenu de la réponse du conseiller.

Cela pose un problème de traçabilité et cela permettrait de « facturer » le temps consacré.

Quelles pratiques professionnelles préconisent la Direction afin d'améliorer la traçabilité des échanges ?

Faut-il enregistrer un entretien ?

Les échanges Mail.net seront bientôt accessibles sur Aude lors de la mise en application de la nouvelle version informatique prévue le lundi 23 mars 2015.
Rien n'est réglé par contre pour la traçabilité des messages sans n° de demandeur.

La prochaine réunion préparation DP CGT est prévue le 08 avril 2015

(Merci de nous transmettre vos questions avant cette date

pour la réunion DP le 16 avril 2015)

Nos Délégués du Personnel :

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

Collège 1 Suppléant : Martine OUIIN-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