



CAEN, LE 02.09.2015

**Questions DP du Syndicat CGT  
Réunion DP du 10 septembre 2015**

La Direction était représentée par Damien Decomble et Stéphane Joyaux

**REPRISE QUESTION N°33/34/35 DE LA REUNION DP DU 7 JUILLET 2015.**

1) La Direction avait affirmé que cet EPA avait été retourné au REP et qu'il avait été modifié.

Pour couronner le tout, d'autres agents ont eu aussi dans leur EPA La même mention depuis la dernière réunion DP, c'est-à-dire :

*«Dans la poursuite du travail engagé dans le cadre de l'accompagnement, vous contribuerez à travers votre posture pro au retour d'une ambiance de travail plus sereine au sein du collectif»  
Moyens: Participation aux actions découlant de l'accompagnement aux agences,  
Ecoute active en réunion de service,  
Respect mutuel et respect des règles de vie en équipe.»*

Qui se moque de qui ?

**Pour la direction, personne ne se moque de personne.**

**Les EPA sont étudiées avec attention pour tous les agents. Pour information, plusieurs collègues du service RH tournent pour la lecture des EPA selon le planning.**

**L'EPA en question a bien été retourné. Et la Direction rappelle que la campagne n'est pas terminée...**

**La Direction connaît la situation du site et est confiante face aux signes d'amélioration en termes d'organisation et d'ambiance.**

**Sur le fond, la Direction considère que les ELD sont parfaitement dans leur rôle de rappeler et d'inclure chaque agent dans sa participation à l'amélioration de l'ambiance de travail. Cependant, la forme peut être maladroite.**

**Elle rappelle que la communication dans ce type de situation doit être apaisée.**

**La CGT « rappelle que dans ce type de situation » ce sont bien les ELD, les moteurs des ambiances de travail.**

**La CGT a proposé que soit reformulé l'EPA où seront écrits les moyens proposés et/ou offerts par l'ELD pour mettre l'agent dans des conditions idéales pour participer activement à l'ambiance de travail. Bizarrement, l'histoire s'écrit toujours dans un seul sens...**

## EPA 2015

Lors de son EPA, un agent s'est vu « reprocher » son temps d'entretien en ARC.

2) La Direction peut-elle nous rappeler le temps imparti pour un entretien ARC ?  
Ce respect du temps imparti est-il un objectif individuel pour un agent ?

**L' EPA est bien un temps pour faire le point sur les activités de l'agent. Cela peut permettre aussi de reprendre avec lui l'organisation locale de l'accueil, sa compréhension des différents niveaux d'accueil et sa fluidité dans sa pratique professionnelle.**

**Il n'existe aucun objectif individuel mais des contributions.**

**Le temps d'un entretien ARC n'a jamais été déterminé car c'est bien la qualité de la réponse qui importe. La Direction donne quand même une fourchette de temps d'entretien ; pour une réponse en accueil (ACC) entre 0 à 5 min et pour l'ARC entre 5 et 20 min, tout en nous indiquant que cette estimation n'avait que peu d'importance au regard de la qualité de la réponse qui peut nécessiter plus de temps.**

**Pour la Direction, la question centrale pour un agent en accueil est de bien orienter le demandeur dans le bon canal de délivrance et cela parfois suppose de planifier un rendez-vous ultérieur avec un expert.**

**Pour terminer, la Direction a précisé que lors d'un EPA, le manager pouvait revoir avec l'agent la manière d'être plus efficace dans son activité professionnelle.**

**Malheureusement, la CGT déplore que les managers soient plus dans le reproche que dans les propositions.**

3) Les questions indemnisation et placement sont de plus en plus complexes, la Direction en convient-elle ?  
Face à cette complexité (employeurs multiples, nouvelle convention, grande précarité des demandeurs d'emploi...), la Direction aurait-elle des propositions pour raccourcir les entretiens en ARC ?  
Si oui, peut-elle les transmettre à tous les sites ?

**Pour les questions les plus complexes, le conseiller peut s'appuyer sur le MANAC et le RRA qui doivent être en soutien.**

**La Direction reconnaît sans mal cette complexité et en partie, elle explique aussi la diversification des canaux de délivrance pour répondre à celle-ci mais n'a pas la volonté de réduire le temps de réception en ARC.**

**Par exemple, pour les aides à la mobilité (question de plus en plus complexe s'il en est), la Direction devrait prochainement déployer des exercices (du type AOSI) sur celles-ci auprès des agences (d'une durée d'1h30 à 3h). Cela devrait permettre une meilleure intégration.**

4) Si l'entretien est trop long, n'est-ce pas au MANAC de trouver des ressources pour réduire le temps d'attente des autres demandeurs ? de trouver des solutions pour améliorer le flux ?

**La Direction met bien les MANAC face à leur responsabilité.**

**Le conseiller doit être concentré sur son entretien et c'est bien au MANAC de gérer les flux.**

**Il faut dimensionner les équipes d'accueil au regard du besoin et des flux.**

**La question qui doit préoccuper les MANAC : comment être plus dans l'anticipation mais aussi dans le travail en temps réel ?**

## TEMPS DE RECEPTION EN ARC

5) Un agent en entretien ARC (situation vécue aussi en EID par d'autres agents), a été interrompu par son responsable qui lui a « reproché », devant le demandeur d'emploi, la durée de son entretien avec la personne dans le bureau.

L'agent a très mal vécu cette situation, il s'est senti « agressé et humilié » devant le demandeur d'emploi.

L'agent n'a pas osé « par peur de représailles » rédiger une fiche de signalement.

Notre organisation syndicale remonte, une nouvelle fois, une situation qui interpelle sur une attitude managériale sans prévention des risques psychosociaux.

La CGT défend l'idée que c'est bien un manque de formation qui est à l'origine de ces comportements.

Nous demandons à la Direction de prendre les dispositions nécessaires pour former les managers aux risques psychosociaux et qu'elle s'assure des acquis.

Combien d'entre eux seraient capables aujourd'hui de citer les principaux facteurs de tension ?

Nous demandons un état des lieux sur le ratio nombre de manager région/nombre de manager formés à la prévention des risques psychosociaux.

**La Direction reconnaît que cette attitude de la part de membres de l'ELD n'est pas conforme à ce que l'établissement attend.**

**Pôle emploi a bien une politique de prévention des RPS en associant les managers. Cette question est intégrée dans les formations. Depuis 2012, il existe un module de 3 jours sur la sécurité des biens, santé au travail et prévention des risques psycho-sociaux. 95% des managers en ont bénéficié.**

**De plus, cette année, une enquête a été menée auprès des agents par le pôle SST de Catherine Fournigault. La Direction a souhaité aussi rappeler la diffusion, cet été, de la note sur les violences internes.**

**En conclusion, la Direction affirme avoir fait le nécessaire.**

**La CGT demande quelle explication peut dès lors donner la Direction pour expliquer qu'un manager aussi bien formé puisse avoir une attitude aussi déplacée ?**

**La CGT préfère croire que certains managers auraient besoin d'un complément de formation spécifique sur les facteurs de tension plutôt de laisser planer le doute sur leurs bonnes manières voire qu'ils mettent sciemment les agents dans le mal-être.**

## REINTEGRATION AGENT SUITE ABSENCE

6) A quel moment doit intervenir le rendez-vous avec la médecine du travail lors d'une reprise d'activité ?

**Le rendez-vous de reprise doit avoir lieu dans les 8 jours suivant la reprise de travail (pour les arrêts d'au moins 30 jours). C'est bien aux services de santé au travail de trouver un créneau de réception et non à l'employeur même si la demande de rendez-vous est à son initiative.**

**NB : Pour les arrêts de plus de 3 mois, c'est différent, ce sont des visites de pré-reprise et elles doivent être programmées avant la reprise de travail.**

## REPRISE QUESTION N°24 DE LA REUNION DP DU 9 SEPTEMBRE 2014

7) A l'instar de la précédente question, la CGT a régulièrement des questions concernant l'attitude de certains managers à l'égard d'agents en CUI-CAE et en CDD. Profitant de la précarité de ces agents, ils se permettent de les exposer à des risques psychosociaux. Rappelons que cette question n'est pas mineure car elle touche 12% de l'effectif (données bilan social 2014).

La Direction avait-elle fait un rappel en septembre 2014.

Comment explique-t-elle la persistance de ces comportements ?

**La Direction a une politique de prévention et c'est une politique égale pour tous les agents, il doit n'y avoir aucune différence. Celle-ci est même présentée lors des journées d'intégration des collègues en CDD/CAE. Il existe une volonté d'intégrer et d'accompagner les nouveaux agents.**

**La CGT ne dénonce pas la politique de prévention au sein de pôle emploi mais plutôt la non prise en compte de la direction de la possibilité, dans les faits, qu'un agent (précaire, nouveau souhaitant un contrat CDI) rédige une fiche de signalement.**

**La CGT défend l'idée qu'il faut toujours faire preuve de bienveillance envers ceux/celles qui connaissent une reprise d'emploi avec leurs doutes sur la suite de leurs carrières et leur situation de précarité professionnelle.**

## LA REFERENCE FORMATION EN AGENCE

8) La Direction ou la DT de la Manche ont-elles donné des consignes pour que certains agents laissent leur référence, en particulier les référents « formation », pour un turn-over ?

**A la connaissance de la Direction, aucune consigne n'a été donnée !**

**La Direction précise qu'au sein d'une agence, il peut toujours y avoir des ajustements.**

**Des mensonges aussi....**

## PROBLEME REMONTEES INTERIM

9) La Direction a-t-elle connaissance que certaines entreprises intérimaires (en particulier Supplay) font des remontées incomplètes (le nombre d'heures de missions n'est pas renseigné) ce qui génère depuis des mois beaucoup de visites et des appels supplémentaires ?

Que compte faire la Direction pour palier à cette anomalie ?

	Du	Au	Orig.	Employeur	N° d'affi.	Montant	Qté trav
<input type="checkbox"/>	27/07/2015	31/07/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	357,00	
<input type="checkbox"/>	01/07/2015	11/07/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	410,00	
<input type="checkbox"/>	29/06/2015	30/06/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	336,00	
<input type="checkbox"/>	26/05/2015	29/05/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	259,00	
<input type="checkbox"/>	05/05/2015	23/05/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	1197,00	
<input type="checkbox"/>	03/04/2015	30/04/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	154,00	
<input type="checkbox"/>	03/04/2015	18/04/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	833,00	
<input type="checkbox"/>	02/03/2015	07/03/2015	ETT	SUPPLAY	00174261	397,00	

**La Direction connaît la situation. Ce sont des entreprises intérimaires qui n'ont pas signés le protocole (identifiées avec des remontées notées DMM).**

**C'est au niveau national que le travail doit être fait auprès de ces mêmes entreprises pour qu'elles adhèrent à la démarche.**

**La prochaine réunion préparation DP CGT est prévue le 6 octobre 2015**

**(Merci de nous transmettre vos questions avant le 30 septembre)**

Nos Délégués du Personnel :

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

Collège 1 Suppléant : Martine OUIIN-LIABEUF (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