



Caen, le 09.10.2015

**Réponses aux Questions DP
du Syndicat CGT
Réunion DP du 06 Octobre 2015**

La Direction était représentée par Damien DECOMBLE et Stéphane JOYAUX

Problèmes à la PRS : mais que se passe-t-il ?

1) Sur la file d'inscription, il n'est plus possible d'obtenir un nouveau rdv suite à son 1^{er} rdv EID raté.
La Direction a-t-elle une explication ?

La Direction nous précise que pour toutes absences prévues ou toutes modifications d'un rendez-vous, les demandeurs doivent utiliser la file « rendez-vous ».
Par contre, la Direction confirme que pour prendre un nouveau rendez-vous EID, après un premier rendez-vous raté, les demandeurs doivent bien utiliser la file « inscription ».
Pour la Direction, il doit s'agir d'un cas à la marge !

2) De nombreux demandeurs d'emploi sont actuellement renvoyés vers les équipes d'accueil des sites, plus que d'accoutumée.
Quelle explication peut donner la Direction à ce phénomène ?

La Direction précise qu'il n'y a aucune consigne pour renvoyer les demandeurs vers les sites.
La Direction rappelle les deux principes :
1) répondre à la sollicitation du demandeur,
2) en cas de non réponse, établir une fiche escalade à destination du site concerné.
Conclusion, là encore, il doit s'agir d'un cas à la marge !
La CGT constate que cela dépend de la LARGEUR de la MARGE !!!

3) Plus de 40 min d'attente pour avoir un conseiller au 3949, le 24/09 matin !
Est-ce un délai habituel ?
Est-ce l'attendu en terme de qualité de service à l'utilisateur ?

La Direction a réalisé un examen des durées d'attente des appels téléphoniques le 24/09. Aucune attente de 40 min n'a été répertoriée !

La Direction indique les chiffres suivants :

- a) le temps d'attente moyen « indemnisation » = 10 min,**
- b) le temps d'attente moyen « emploi / formation » = 17 min,**
- c) le temps moyen pour tout appel confondu = 3 min**
- c) le taux d'aboutement (prise d'appels) = 90.93 % soit 9 appels / 10 ont été pris,**

4) Le 3949 ne donne pas l'information de la fermeture de l'après-midi des sites que sont Granville, Argentan et Caen Ouest.

La Direction a-t-elle fait le nécessaire pour en informer les agents de la PRS ?

Réponse : Oui

La Direction précise que les sites évoqués sont ouverts l'après-midi... sur rendez-vous.

5) La fermeture des sites l'après-midi a été présentée comme non-problématique car le 3949 pouvait parfaitement prendre le relais pour un certain nombre de questions.

A la suite de cette énumération, la Direction peut-elle affirmer devant les élus DP que le 3949 sera pleinement en capacité d'assurer sa mission ?

Réponse : Oui.

(Voir la réponse de la Direction à la question 3)

C'est la révolution... réglementaire... !

6) Suite à la réunion réglementaire liée à la dernière livraison informatique, les agents GDD ont été choqués par cette « révolution » !

Désormais, tout est permis pour étudier un dossier.

Nous pouvons prendre des copies d'AE, des AE scannées ou numérisées et... aussi les AE originales... si nous les avons !

C'est la porte ouverte aux personnes « mal intentionnées » qui voudraient duper les services de Pôle emploi.

Nous affirmons qu'il sera encore plus facile de frauder !

Un petit coup de blanco bien fait sur la case démission d'une AE et hop : voilà une OD !

Sans compter qu'avec les outils informatiques d'aujourd'hui comme « Photoshop », il sera très facile d'en « fabriquer » en moins de 10 minutes !

Les AED généralisées, ce n'est pas pour demain !

La Direction en a-t-elle pris réellement conscience ?

Est-ce la chronique d'une mort annoncée d'un travail de qualité ?

La Direction précise que les nouveaux guides Indemnisation 1 et 2 sont des guides Nationaux.

En conséquence, ils doivent être appliqués.

La Direction souligne que les AEF et AED sont le reflet des AE « papiers » et que le taux de qualité de traitement des AEF par le façonnier est de 98 % (résultat obtenu lors du dernier contrôle par la DSO).

Pour la Direction, les agents n'ont plus à réaliser des saisies longues et fastidieuses.

Au contraire, le travail des agents GDD est renforcé car ils doivent vérifier la cohérence des données saisies par le façonnier.

Le cœur métier est toujours là et ce n'est pas la mort annoncée du métier de l'indemnisation.

Au contraire pour la Direction, l'expertise des agents GDD est renforcée.

Mutations des métiers Indemnisation et Placement

7) Les inquiétudes chez les agents indemnisation sont de plus en plus nombreuses car après avoir enlevé le traitement des BS, les études mandataire, les dossiers des intermittents du spectacle, l'inscription maintenant c'est au tour des AE qui sont envoyées à Arras !

Le message est clair : « il n'y a plus qu'à valider » !

Bientôt, il n'y aura plus de DAL papier... !

La CGT demande une position précise, un discours clair qui correspond à la réalité de la politique mise en place dans l'établissement.

Que devient l'expertise des agents indemnisation ?

Quid de l'avenir professionnel de ces agents ?

Ces agents seront-ils gestionnaire de droits ou gestionnaire d'attentes ?

La Direction nous indique qu'il y avait 9000 AE lors du dernier envoi à Arras.

Celles-ci ont été saisies en 48 h et elle précise qu'il n'y a plus de stocks d'AE sur les sites.

Les agents GDD ont toujours « la main » pour prendre la décision après avoir vérifié la cohérence des AE.

Par contre, la Direction reconnaît que cette mutation dans le métier doit être accompagnée avec pédagogie.

Pour la CGT, nous attendons de voir quelles seront les mesures d'accompagnement des agents qui passeront de l'ère du « tout papier » à l'ère numérique.

Nous serons vigilants sur la mise en œuvre de cet engagement de la Direction sur cet accompagnement.

8) Il existe aussi un mal-être chez les agents placement qui n'ont pas été préparés à un vrai retournement de leur mission durant cette année.

Ils sont passés d'une activité où ils devaient accompagner les plus proches de l'emploi à la gestion des plus éloignés.

Cela s'accompagne par la disparition de prestations historiques et la mise en place du CEP.

Les choix brutaux de la Direction sur les missions des agents, le cœur de leurs métiers entraînent la déstabilisation de nombreux agents et l'accompagnement des ELD ne suffit pas à adopter la mutation de leur emploi d'un extrême à l'autre.

La seule réponse de la Direction est à coup de formation de 3 jours niant que ces changements se font en profondeur.

La CGT déplore que la Direction ne s'imprègne pas de cette réalité et continue de dérouler les chantiers à marche forcée quitte à laisser des agents sur le bord de la route.

Les agents sont las d'entendre les propos relativistes de la Direction, ce ne sont pas des ajustements, des recentrages, des adaptations mais ce sont bien des remises en cause, des bouleversements, des chocs subis par les agents.

Les agents attendent, de nouveau, un discours clair de la Direction.

La Direction a-t-elle l'intention de faire un état des lieux du mal-être des agents à la suite de cette année pleine de chamboulements ?

A-t-elle conscience que de nombreux agents FRG exercent actuellement une pression sur leur ELD pour ne faire plus que de l'indemnisation ?

La Direction décline son plan stratégique dans la continuité de Pôle emploi 2015 vers Pôle emploi 2020 : « Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin ».
La Direction rappelle la mise en place de l'accompagnement global, l'accompagnement intensif jeunes et les emplois store.
La Direction tient à souligner que Pôle emploi a un plan stratégique sur 4 à 5 ans !
Comme pour l'indemnisation, elle reconnaît que les changements sont permanents et qu'il convient d'accompagner les Conseillers à l'emploi.
Des plans de formation ont été mis en place pour le suivi de ces évolutions et la montée en compétence des agents (en particulier pour le CEP)

Problèmes de stationnement à la DR

9) Les problèmes de stationnement s'accroissent de plus en plus sur le parking aérien de la DR (manque de places disponibles et impossibilité de se garer à l'extérieur en raison des travaux de construction en face de la DR).

Parallèlement, un constat fait apparaître des places inoccupées dans le parking en sous-sol.

La CGT demande à ce qu'il y ait un inventaire exhaustif des places disponibles au sous-sol. Quelles sont les règles et les critères d'attribution de ces places ?

Comment sont réattribuées les places devenues vacantes suite au départ d'agents ?

Ces places sont-elles attribuées à l'agent jusqu'à son départ en retraite ?

La Direction a-t-elle établi une liste d'attente pour l'attribution des places prochainement vacantes ?

Quid avec le rapprochement entre la région Basse-Normandie et Haute-Normandie ?

Les seules places réservées sont signalées.
Pour les autres, il n'y a pas de règle établie !

Distribution des bulletins de salaire et chèques restaurant

10) Que préconise la Direction concernant la remise des bulletins de salaire aux agents ?

Sur certains sites, les entretiens avec des demandeurs d'emploi sont interrompus pour effectuer la remise des bulletins de salaire.

N'y aurait-il pas un moment plus propice ?

Réponse : Oui !

La Direction indique qu'il n'y a pas de procédures particulières mais que la remise des bulletins de salaire et chèques restaurant ne doit pas se faire en présence des demandeurs d'emploi !

La Direction préconise une distribution en début ou fin de journée.

11) Même question pour les chèques restaurant :

Que préconise la Direction concernant la remise des chèques restaurant aux agents ?

La Direction considère-t-elle cela comme de la gestion de fonds (financiers) ?

Sur certains sites, c'est l'agent d'accueil qui réceptionne le colis et distribue les chèques restaurant à ses collègues.

La distribution devrait pourtant être traitée avec la plus grande précaution depuis l'épisode des vols de chèques restaurant sur un site de l'agglomération caennaise.

La Direction reconnaît qu'en présence de cette valeur financière, une vigilance particulière doit être respectée.

Cette remise doit être sécurisée pour éviter tous problèmes éventuels...

Aucune procédure n'est préconisée par la Direction et elle laisse une marge de manœuvre aux sites pour assurer la distribution des chèques restaurant.

La prochaine réunion préparation DP CGT est prévue le 4 novembre 2015

(Merci de nous transmettre vos questions avant cette date

pour la réunion DP le 12 novembre 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