



CAEN, LE 13.11.2015

**Réponses aux Questions DP
du Syndicat CGT
Réunion DP du 12 novembre 2015**

La Direction était représentée par Damien DECOMBLE

Congés et temps partiel thérapeutique

- 1) Quelle est la règle de prise des congés durant un temps partiel thérapeutique ?
Comment les poser sur horoquartz ?
Est-ce Pôle Emploi, la CPAM ou les deux qui rémunèrent l'agent ?

**C'est exactement la même règle que pour les agents à temps partiel.
Donc, les congés sont exactement comptabilisés de la même manière.
La Direction garantit que tout agent concerné par cette situation sera payé.
Par contre, à la question : Qui prend en charge ?
La Direction a déjà posé la question et attend encore la réponse de la DG.... !**

Article 29 § 2 de la CCN

Un agent a dû accompagner sa compagne aux urgences de 3h45 jusqu'à 12h00 soit 10h00 d'hospitalisation d'URGENCE.

Cet agent a fourni à la Direction un bulletin d'hospitalisation qui mentionne ces éléments.

La Direction a refusé le justificatif en indiquant qu'il souhaitait un certificat mentionnant la nécessité de la présence du conjoint.

Selon la commission d'interprétation n°9 du 22 novembre 2012 :

« Il est précisé que, pour les congés pour enfants, les justificatifs peuvent être par exemple un certificat médical, une attestation de la crèche ou de la nourrice, ou une convocation à l'hôpital »

La Direction Générale évoque une convocation à l'hôpital où il ne sera pas fait mention de la nécessité d'être accompagné.

- 2) La Direction impose-t-elle aux agents du service RH (certainement malgré eux) de faire de « l'excès de zèle » au dépend des agents qui connaissent des difficultés personnelles ?
La Direction a-t-elle perdu la notion de support au profit de la notion de contrôle ?

Un bulletin d'hospitalisation et de situation est le justificatif qui est attendu par le service RH. Pour la Direction, le point d'achoppement se situait sur le fait que le justificatif ne couvrait que la matinée (jusqu'à 12h). La Direction annonce qu'une solution a été trouvée avec l'agent. La CGT maintient que la Direction doit se positionner comme soutien aux agents notamment lorsque survient un problème familial grave.

3) La Direction peut-elle nous donner la liste des justificatifs possibles en cas d'hospitalisation d'un conjoint ?
Qui devons-nous croire la Direction Pôle Emploi Basse-Normandie ou la DG à travers la commission d'interprétation ?

Le justificatif doit obligatoirement couvrir la durée de l'absence mais un bulletin d'hospitalisation ou de situation est un justificatif parfaitement valable.

Campagne de promotion 2015

4) La grogne est déjà présente dans tout le réseau concernant la campagne promotion au regard de la faible enveloppe allouée cette année.
Du point de vue de la Direction, les agents ont-ils été moins efficaces en 2015 qu'en 2014 pour réduire l'enveloppe au plus bas ?

Pour rappel, c'est bien dans le cadre d'un dispositif national qu'est déclinée la campagne de promotion. Le budget alloué par la DG est de 0.8% de la masse salariale de chaque région. La responsabilité de la Direction est de faire du mieux possible, avec les moyens alloués, au vu des orientations. Concernant les années précédentes, des enveloppes supplémentaires avaient été allouées pour corriger les disparités liées au droit d'option entre les agents placement et les agents indemnisation. Pour la CGT, tout n'est pas réglé, une enveloppe supplémentaire, cette année, aurait été la bienvenue au regard des efforts fournis par les agents (voir mail du DG adressé à l'ensemble des agents ce jour, reconnaissant notre implication)

5) La Direction peut-elle nous rappeler comment se fait la répartition entre les départements ?
Y-a-t-il une enveloppe particulière pour les A2S ? La PRS ?

L'enveloppe est d'abord répartie proportionnellement sur les territoires puis sur les Directions (les 3 DT, la DPRS...) selon leurs masses salariales respectives, toujours dans une logique de déconcentration. Il n'y a pas de volonté que chaque agence ait une enveloppe spécifiquement allouée. La Direction donne à chaque DAPE des points de repère (masse salariale de son site, bilan social, orientations...) afin qu'il puisse faire des propositions. Les décisions sont prises conjointement par les DAPE et le service RH qui assure la cohérence de ces décisions.

6) Qui défend la situation et demande la promotion des agents en accompagnement global ou en intensiv'jeunes ?

**Pour ces agents, les propositions sont faites par celui qui conduit l'EPA avec un double regard avec le service RH.
A travers la campagne de promotion, toutes les situations sont étudiées, personne n'est oublié...**

7) Quelle est la procédure de communication de l'encadrement pour informer des décisions positives ou négatives des promotions aux agents ? (courriers, courriels, communication orale...).

Les agents de droit privé doivent-ils être systématiquement informés, quelle que soit la décision prise de promotion ou de non promotion ?

Nous demandons à la Direction qu'elle s'engage et veille à ce qu'il y ait une restitution faite de tous les résultats à tous les agents contrairement à 2014.

La Direction est très claire. Elle a donné des instructions dans : les notes techniques, en audio, dans les entretiens individuels avec les DAPE, dans le courrier accompagnant les enveloppes de décisions et une restitution de la décision doit être faite à CHAQUE agent.

ELD

8) La salle de pause peut-elle être utilisée comme une salle de réunion pour les ELD ?

Cette salle n'est pas dédiée à cette activité, elle est un espace public.

9) « les tableaux blancs » sont-ils une nouvelle modalité de communication prônée par la Direction ?

**C'est un équipement de communication parmi tant d'autres.
La Direction indique que le briefing du matin est un moyen pratique de faire passer les informations quotidiennes.**

10) Le MANAC peut-il s'absenter à sa convenance ou existe-t-il une obligation de présence dans son bureau ?

**Il a un rôle de proximité, il doit être en appui et disponible même si en réunion physique ou audio.
La CGT indique que sur les sites entre les audios et les réunions pendant les temps d'accueil, c'est parfois le jeu de la chaise vide. Certains progrès doivent être réalisés autour de ce poste.**

11) La notion de REP hiérarchique et REP fonctionnel existe-t-elle ?

Si oui, quelle différence y-a-t-il entre un REP hiérarchique et un REP fonctionnel ?

Sur quels éléments va s'appuyer le REP hiérarchique lors de l'EPA s'il n'est pas le REP fonctionnel de l'agent ?

Comment l'agent peut-il s'assurer que les échanges ont lieu entre les deux REP ?

**Il doit y avoir des regards croisés au sein des ELD avant les EPA par exemple.
La Direction relève qu'il est important que les gens se parlent et que le rôle de chacun soit précisé.**

12) Un autre REP (autre que le hiérarchique de l'agent) peut-il réaliser les ESA ?

Un REP non hiérarchique peut réaliser l'ESA si une mission ou un plan d'action, par exemples, ont été réalisés conjointement.

13) Y-a-t-il un temps de préparation pour les agents en vue d'un ESA surtout si la demande porte sur ses « résultats individuels » et sa gestion de portefeuille ?

Il n'y a pas de temps de préparation au sens conventionnel (donc différent de l'EPA). Si quelque chose de précis est demandé, il peut y avoir du temps d'alloué mais ce n'est pas obligatoire.

14) Existe-t-il des formations pour les REP en immersion ?

Pour l'immersion, un parcours de formation est possible mais pas systématique, il peut y avoir aussi des accompagnements particuliers notamment avec la DSO. Le principe n'est pas non plus que le REP en immersion fasse le cursus complet de la fonction REP afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté hiérarchique avec le REP en place. Des bilans sont faits avec le DAPE pour déterminer les besoins de formation.

15) Un REP en immersion devra-t-il réaliser les entretiens de repositionnement sur la nouvelle classification ?

Il n'existe pas de réponse uniforme. Cela sera envisagé selon le degré de maturité du « REP ». Cela sera vu / apprécié avec le DAPE et le service RH. Il devra être à l'aise avec l'exercice et si c'est le cas, il fera tout le parcours nécessaire pour mener à bien ces entretiens.

CSP

16) Le premier entretien d'accompagnement se fait-il par téléphone ?
Cela relève-t-il d'une situation provisoire ou est-ce une nouvelle organisation ?
Cette organisation est-elle généralisée à toute la Basse Normandie ?

La volonté est de mettre en place l'accompagnement le plus vite possible : l'entretien diagnostic est donc fait par téléphone. La Direction précise que nous sommes en phase d'expérimentation. La CGT dénonce cette nouvelle pratique qui ignore la souffrance des demandeurs d'emploi et les égards que nous leur devons. Ce n'est pas toujours aussi simple qu'un coup de fil !

On Action

17) Lorsqu'une anomalie applicative et/ou réglementaire est détectée, une demande doit être faite dans l'outil « on action ».

Il ne faut pas oublier que derrière une anomalie, il y a un demandeur d'emploi non payé.
Pôle Emploi affiche des délais de réponse dans les 72h.

Ces délais de traitement et de paiement impactent également les indicateurs du site (taux de premier paiement, traitement de la demande d'allocations dans les 10 jours ouvrés,...) et également le taux de satisfaction des DE.

Comment expliquez-vous que dans bon nombre de dossiers, les réponses prennent plus d'un mois ?
Quelle organisation comptez-vous mettre en place afin de réduire ces délais ?

**Lors de la dernière réunion DP, la Direction avait bien repéré qu'il existait près de 250 messages en attente de réponses ; ce retard est en phase d'être résorbé... plus que 100... !
La DSO aimerait traiter les questions « au fil de l'eau », c'est l'objectif à atteindre.
La CGT indique qu'aujourd'hui les questions envoyées par On action sont toujours dans les cas ultimes, quand les agents n'ont pas le choix... !
Nous affirmons que si le système fonctionnait correctement, il y aurait 3 fois plus de questions... !**

Ménage dans les agences

18) Qu'est ce qui a motivé le changement de prestataires ?

Les salariés nous indiquent que les temps impartis sont largement insuffisants.

La Direction ne peut-elle pas négocier des durées supérieures de ménage afin que celui-ci soit réalisé correctement et surtout dans de bonnes conditions ?

**La reprise du contrat a été faite par Derichebourg suite à un appel d'offre lancé par la DR.
Certaines choses ont déjà été revues suite à l'application de pénalités à l'encontre du prestataire pour des anomalies.
Le prestataire doit adapter ses ressources selon les besoins.
Des contrôles seront organisés par la DR in situ pour voir si tout est OK.
La CGT interpelle la Direction pour qu'elle ait aussi un regard sur la pression faite sur les agents de nettoyage et leurs conditions de travail.
C'est loin d'être gagné, la Direction ne voit que le prix des prestations... !**

Envoi courrier et budget d'affranchissement

19) Suite à un message de Mme Groult le 23/10/15, certains sites du Calvados ne peuvent plus envoyer de courrier.

N'y-a-t-il pas un problème de budget ?

La chasse au gaspillage n'est-elle pas devenue complétement ubuesque ?

Au milieu de tout cela, ni les agents, ni les demandeurs d'emploi ne s'y retrouvent.

La Direction indique que sur certains sites, des progrès doivent être effectivement faits pour mieux gérer la dématérialisation et l'envoi du courrier en post-production (retour des DALE, envoi différé,...)

Les ELD ont été sensibilisées concernant les enjeux financiers.

Au regard des autres régions, la Basse-Normandie se situe en dessous de la moyenne nationale et doit donc s'améliorer... !

Stationnement parking sites Pôle emploi

20) Sur le parking sous-terrain de la DR, certains agents (ex : un coupé sport de marque allemande) se garent à cheval sur deux places privant les autres d'avoir la possibilité de stationner.

Un message de sensibilisation peut-il être adressé à l'ensemble des utilisateurs de ce parking ?

La Direction indique qu'un rappel a été fait.

Cependant, il est demandé lors de la prise de la voiture de service de garer son véhicule personnel à la place.

21) La voiture d'un agent a eu un rétroviseur cassé alors que son véhicule était stationné sur le parking de son agence pendant qu'il utilisait le véhicule de service.

La Direction a refusé de faire intervenir l'assurance Pôle Emploi pour ce préjudice.

Nous rappelons que cet agent, comme tant d'autres, respecte les consignes de la Direction pour inciter à l'utilisation du véhicule de service.

En retour, nous sommes en droit d'attendre que les dégradations commises au véhicule personnel des agents soient prises en charge par l'assurance de Pôle Emploi.

La CGT demande à la Direction de revoir rapidement sa position.

Nous avons été informés que le véhicule de M. Bailly, Directeur Régional, avait été détérioré sur ce même parking, quelle a été la position de la Direction concernant ce préjudice ?

Il y a déjà eu un échange avec la Direction.

Au vu des contrats d'assurance, il n'y a pas de couverture par l'assureur de Pôle emploi.

Ce qui détermine la prise en charge, c'est l'engagement du véhicule dans l'ordre de mission.

Pour M. Bailly, celui-ci dépend de la DG et donc des règles d'assurance de la DG.

De plus, il s'agissait, sans doute, de son véhicule de fonction et non de son véhicule personnel.

22) Plus généralement, cela pose la question du vandalisme et de la sécurité des biens et des personnes sur les parkings des sites de Pôle Emploi.

Pour la Direction, le parking d'un site fait-il parti du lieu de travail ?

Et auquel cas, est-il régit et couvert par les mêmes règles de sécurité et d'assurance ?

**La Direction confirme que le parking n'est pas un lieu de travail.
C'est uniquement un emplacement proposé aux agents pour stationner leur véhicule.
Il n'y aura donc pas de règle de sécurité particulière hormis en période hivernale en assurant le salage ou le sablage si nécessaire... !**

Tutorat FRG

23) Encore actuellement, des agents formés FRG n'ont pas de tutorat ou sont suivis par des agents non experts.

La Direction peut-elle rappeler les règles de tutorat FRG qui sont encore mal assimilées ?

La Direction donne-t-elle réellement les moyens aux sites pour assister les agents dans leur montée en compétences ?

La Direction affirme avoir vraiment mis les ingrédients pour faire fonctionner le tutorat : un réseau de tuteurs identifiés, une formation de 3 jours, des modalités connues et rappelées à chaque cadrage, un tutorat centralisé avec un système de contrôle dans le cursus FRG et un tutorat sur site.

Il faut quand même toujours garder une vigilance sur le passage de relais entre la formation et le retour sur site des agents FRG.

Pour les deux derniers groupes FRG, aucun problème de tutorat n'a été identifié.

(A noter : au cours de la réunion DP, une autre organisation syndicale nous a informés que le groupe FRG de la PRS n'a pas étudié un seul dossier indemnisation depuis avril 2015... !)

Donc, les agents sans tutorat ne doivent pas hésiter à le signaler à la Direction et aux élus DP.

CPF (C Pas Fait !)

24) Les agents n'ont pas eu de formation concernant **moncompteformation.gouv.fr**

Cela a eu pour résultat que nombre d'entre eux ne peuvent pas renseigner et accompagner les demandeurs d'emploi pour la création ou l'utilisation de leur compte CPF.

Tous les indicateurs sont dans le rouge.

Que compte faire la Direction ?

Avec la mise en place du CPF, il y a eu la formation des RRA et des Référents Formation qui devaient démultiplier.

La DSO a assuré l'accompagnement et elle est surprise par cette question.

Si nécessaire, la DSO reste disponible à toute sollicitation.

25) Les agents sont sommés de cocher la « case accord CPF » lors de la saisie **EFO** et cela depuis plusieurs mois.

Plusieurs problèmes se sont greffés à cette injonction :

- certains demandeurs ont été floués car le « cochage » s'est fait à leur insu,

- la réforme CPF n'a pas été assez accompagnée et expliquée ce qui a créé une résistance chez certains agents,

- la plupart des « cochages » de l'accord CPF n'est pas suivi par la création du compte donc cela ne permet pas la récupération des fonds...

Comment la Direction compte-t-elle sauver ce qu'il reste ?
Peut-on parler d'un véritable fiasco ?

Il y a une montée en charge progressive. Il y a eu une réunion de sensibilisation avec les enjeux de la réforme, des notes techniques...
Effectivement, il y a eu un démarrage difficile, certains points étaient à éclaircir.
Aujourd'hui, le processus est de plus en plus sécurisé.
Il y a une surveillance accrue due aux enjeux financiers.
Pour la CGT, vu l'enjeu, la Direction aurait dû déployer beaucoup plus d'accompagnement en direction des équipes.
Ce « Naufrage industriel » est un modèle du genre, des leçons seront à retenir...

Fiche signalement

26) Certaines fiches de signalement n'ont jamais été remontées à la Direction... bloquées par les ELD ?

Un rappel auprès des agents peut-il être fait pour les informer des différents canaux pour remonter une fiche de signalement ?

Quelles sont les obligations des ELD concernant les fiches de signalement ?

Il n'y a pas de flou sur cette question, le protocole est précis et écrit.
La Direction fera un rappel.
Les ELD ont été sensibilisées à plusieurs reprises (visites de site, ateliers...)
Normalement, chaque fiche doit être visée par un membre de l'ELD.
Un Manager ne peut pas refuser de faire remonter une fiche.

Les prestations et l'accompagnement global

27) Certains bassins sont privés des prestations activ'emploi et activ'projet.

Cela pose le problème de fond de l'égalité de traitement et l'accès aux droits pour les demandeurs d'emploi.

Comment la Direction compte remédier à ce problème (surtout à un moment de l'année où les agences n'ont plus la possibilité d'aider les demandeurs dans leurs déplacements) ?

L'objectif DG a été de rationaliser les lieux d'exécution, notamment à cause des distances géographiques.
7 lieux étaient prévus à l'origine et la Direction en a obtenu 8.

28) Depuis l'arrivée des nouvelles prestations, certaines agences ont opté pour des positionnements systématiques loin de la logique d'alliance de travail et de co-contractualisation.

Les résultats attendus par la Direction sont-ils au rendez-vous

La DSO est attentive aux résultats, notamment sur deux points :

1) La présence au 1^{er} rdv,

2) l'adhésion aux nouvelles prestations,

Activ'Emploi : Présence au 1^{er} rdv : 81% Adhésion : 91%

Activ'Projet : Présence au 1^{er} rdv : 74% Adhésion : 91%

29) La Direction peut-elle nous donner des éléments sur l'absence d'accompagnement global dans l'Orne ?

Les négociations n'ont pas abouti avec le Conseil Départemental et elles sont toujours en cours de discussion. Le service RH n'a pas d'autre information.

30) La Direction peut-elle nous donner un premier bilan de l'accompagnement global dans le Calvados et la Manche ?

La Direction a-t-elle connaissance que de nombreux agents ne souhaitent pas reconduire leur mission pour l'année prochaine ?

Les données statistiques sont sur l'intranet BN :

Calvados : 532 entrées et 89 sorties

Manche : 119 entrées et 5 sorties

NCAC

31) Les modifications NCAC suite aux décisions du Conseil d'Etat du 05/10/2015 n'auraient-elles pas mérité un accompagnement auprès des agents ?

**2 audio DSO ont eu lieu, elles devaient être démultipliées par les référents
La DSO considère qu'il y a peu de sollicitations sur ce sujet.**

Equipe CEDRE

32) Certains agents CEDRE sont devenus les variables d'ajustement pour les remplacements en cas d'absences maladie.

Ils sont dès lors plus souvent avec l'équipe d'accueil que dans la démarche vers l'entreprise.

Avec cette logique, comment les objectifs des équipes dédiées entreprises seront atteints ?

Ces remplacements ne peuvent être que ponctuels, par exemple pendant les vacances ou en cas d'absences maladie, pour participer à la continuité du service.

33) Le droit aux congés pour les agents CEDRE pose encore des problèmes sur de nombreux sites.

La CGT doit-elle inciter les agents CEDRE à ne plus remplir les tableaux prévisionnels mais à poser directement leur demande de congés sur Horoquartz afin que les refus soient notifiés par écrit ?

La CGT exige une équité de traitement pour tous les agents concernant leur droit aux congés.

**La DT n'a pas reçu d'alerte particulière, néanmoins un rappel sera fait sur les sites.
Le tableau prévisionnel est très utile et sert d'indicateur.
Cependant, la CGT rappelle que la règle est de poser ses congés sur Horoquartz afin que les refus soient notifiés.**

La prochaine réunion préparation DP CGT est prévue le 2 décembre 2015

(Merci de nous transmettre vos questions avant cette date

pour la réunion DP le 8 décembre 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