



Caen, le 15.03.2016

**Réponses aux Questions
du Syndicat CGT
Réunion DP du 15 mars 2016**

La Direction était représentée par Françoise HAYS et Damien DECOMBLE

Fiches de Vœux des agents de l'agglomération caennaise : « faites vos vœux » !

Il existe des règles et des droits différents selon le statut des agents notamment pour la mobilité géographique.

Par contre, nous vous interrogeons sur le fait que les RH ne sachent pas, à ce jour, quels sont les agents de droit privé ou de droit public au sein de Pôle emploi Normandie.

1) Est-ce normal que sur les fiches de vœux, les agents des sites Caen Nord et Caen Centre soient obligés de noter leur statut (droit public ou droit privé) ?

Que signifie réellement cette précision ?

A quoi servira-t-elle ?

La Direction répond qu'elle a effectivement connaissance des agents de droit public et de droit privé.

Cette précision a pour but de déterminer tout simplement les agents qui relèvent ou non de la CPLU au moment de l'arrivée des fiches de vœux et ainsi prévoir les dossiers à soumettre à la prochaine CPLU.

2) Les agents des autres sites de l'agglomération (Caen Sud / Caen Ouest / Hérouville / Caen Est) « considérés comme non-prioritaires » doivent demander cette fiche de vœux à leur DAPE s'ils veulent exprimer leur souhait de mobilité lors de cette réorganisation de l'agglomération.

Comment expliquez-vous cette procédure ?

Qu'est-ce qui justifie que chaque agent n'est pas eu accès directement à cette fiche sur l'intranet RH ?

Un agent est-il toujours obligé d'évoquer ses choix professionnels avec son DAPE ?

Dans la réorganisation de l'agglomération de Caen, la priorité a été donnée aux agents de Caen Centre et Caen Nord. Ces agents ont donc à leur disposition une fiche de vœux.

Par contre, pour les agents des autres sites, le choix de la Direction a été de mettre en place une procédure différente.

Cette fiche est disponible uniquement sur demande auprès du DAPE qui a besoin de connaître les souhaits de mobilité des agents.

Inscription sur internet

3) Quel est l'intérêt de faire travailler Webhelp jusqu'à 19 h le samedi alors que Aude n'est pas fonctionnelle entièrement sur ces horaires ?

La Direction répond qu'effectivement Aude n'est pas actif le samedi.

La région n'a pas de pouvoir sur le cahier des charges avec Webhelp car c'est un dossier suivi exclusivement par la DG.

La Direction rappelle que nous avons un rapport contractuel avec Webhelp qui assure une prestation d'accompagnement des demandeurs d'emploi sur internet qui souhaitent s'inscrire y compris le samedi dans le but d'améliorer le service aux demandeurs.

Pour la CGT, ce n'est pas l'augmentation de l'amplitude horaire et hebdomadaire des agents de Webhelp (salariés en situation déjà de précarité) qui améliorera le service dû aux demandeurs d'emploi.

Suite à la question n°23 sur DTRAJM de la réunion DP du 23/02/2016

A la suite de notre question, il apparaît que des collègues nous ont remonté leur méconnaissance des règles de récupération des temps de trajet confirmant par la même que nous avons raison de vous interpeller sur ce sujet. Certains collègues ne savaient pas qu'il existait une date limite (dans les 15 jours suivants le déplacement) pour enregistrer le temps de déplacement inhabituel dans le compteur DTRAJM.

La CGT remarque, de nouveau, que sur les règles de la gestion du temps, les agents manquent de formations et/ou d'informations. Il existe chez eux un sentiment « d'injustice et de spoliation ».

4) Que compte faire la Direction pour réparer les préjudices liés à cette période de nombreux déplacements en formation au CIDC Le Mans ?

La Direction continuera ce qui a été fait dans le passé par la diffusion d'informations et l'envoi d'alertes aux agents.

Par contre, la réponse est « NON » pour la régularisation et il n'y aura pas de compensation...

5) La Direction reconnaît-elle son manque d'anticipation et qu'elle aurait dû mobiliser son réseau de référents gestion du temps ?

NON, la Direction indique ne pas avoir manqué d'anticipation.

Au contraire, elle indique être consciente de la nécessité de limiter les temps de déplacement pour éviter les contraintes personnelles, les coûts supplémentaires, et les difficultés pour récupérer les DTRAJM.

Elle s'engage à maintenir le principe de proximité des formations (soit 80% en région et 20% au CIDC à Lille désormais)

Suite de la question n°16 réunion DP du 23/02/2016 :

Accord OATT : débit or not débit ?

6) Voici un nouveau mail envoyé début mars à l'ensemble des agents d'un site :

De : YYYYYYY

Envoyé : mardi 1 mars 2016 08:39

À : A, B, C, D, E, F, etc....

Cc : G, H, I, J, K, etc....

Objet : COMPTEURS A EPURER

Bonjour,

Je vous remercie de bien vouloir ramener vos compteurs débit crédit et récupération de temps de trajet à un niveau proche de 0 dans les prochaines semaines.

Bien cordialement.

YYYYYYY

Les agents se demandent : « Comment fait-on à Pôle emploi pour concilier sa vie professionnelle et sa vie personnelle car cela devient désormais de plus en plus difficile à appliquer ? »

Nous disons comme ces agents : **Accord OATT : où es-tu ? où te caches-tu ?**

Cette fois, c'est l'ensemble des agents qui est concerné par cet « accompagnement » !

Seraient-ils tous considérés comme des « débiteurs / Créditeurs chroniques » par leur hiérarchique ?

Nous demandons à la Direction de faire un rappel à l'ensemble des responsables de site et services (en particulier à l'extrémité Nord de la Manche) pour palier à leur méconnaissance de l'accord OATT.

Le rappel a déjà été fait et la situation a évolué selon la Direction car elle a sensibilisé la ligne managériale.

La récupération doit se faire au plus près de l'évènement comme le prévoit l'accord OATT.

La Direction a préconisé la concertation avec les agents pour déterminer le moment de la récupération.

Suite à la question n°20 sur les RDV ESI à la réunion DP du 23/02/2016

Recherche d'une plage libre						
Unité : ALE ██████████ - 50██████ - ENTRETIEN de SITUATION						
Mois préc.	Semaine précédente	Aller à: 28	Mars	2016	OK	Semaine suivante
						Mois suiv.
Légende						
■ Complet	■ Indisponible	■ Disponible				
Lundi 28	Mardi 29	Mercredi 30	Jeudi 31	Vendredi 01	Samedi 02	Dimanche 03
	08h30		08h30			
	09h15		09h15			
	10h15		10h15			
	11h00		11h00			
	11h45		11h45			

L'agence concernée a rectifié (ou ajusté) le tir de manière partielle... !

Comme lors de la dernière réunion DP, n'oublions pas que les premières victimes de ces défaillances sont bien les demandeurs d'emploi et les agents.

7) La Direction a-t-elle une explication sur ce raté ?

Son message a-t-il du mal à passer et pour quelle raison ?

Sur la planification du 29/03 et 31/03, il y a eu effectivement un loupé comme l'admet la Direction.

Par contre, le message est bien passé auprès du site et la Direction confirme que nous sommes en phase transitoire jusqu'au 30 juin.

Donc, c'est bien 4 ESI et non 5 pour l'instant...

Devenir des agents d'entretien

8) Quelles seront les incidences de la réorganisation des sites des agglomérations (Caen et Cherbourg) sur les personnels sous-traitants en termes du nombre des personnes intervenantes et des heures de leur intervention ?

Par exemple, les agents d'entretien se sont vus attribuer le nettoyage des réfrigérateurs en plus des activités des précédents marchés sans que leur temps de travail n'ait été réévalué.

Comment est appréciée la charge de travail ?

Pouvez-vous nous communiquer le cahier des charges agence par agence ?

Quels seront les futurs cahiers des charges des sites de l'agglomération caennaise après la réorganisation ?

La CGT exige que tous les agents d'entretien actuels conservent à minima les heures prévues dans leur contrat initial.

Les opérations de ménage sont confiées à un prestataire et c'est donc celui-ci qui définit la manière de réaliser les prestations convenues au cahier des charges.

Pôle emploi n'a pas à s'immiscer dans la gestion des ressources humaines du prestataire.

Par contre, la Direction indique qu'un bilan des prestations est établi ce qui permet de souligner la qualité ou non des prestations réalisées.

Nous rappelons à la Direction que la qualité de service des agents d'entretien contribue à la qualité de service de Pôle emploi.

D'autre part nous ne pouvons que déplorer que Pôle Emploi use de la sous-traitance (que ce soit pour Webhelp ou pour l'entretien de locaux) sans aucune prise en compte de la situation des salariés de ces entreprises !!! Cela s'appelle le syndrome de Ponce Pilate...

Recours individuel auprès du service RH suite à la campagne de promotion

9) La Direction a signifié qu'il existait désormais un délai de réponse d'un mois et demi suite à un rendez-vous de recours avec le service RH.

- Est-ce une modification liée à la fusion (ou territorialisation) des régions ?
- Sur quel texte cela s'appuie-t-il pour justifier l'allongement des procédures de recours ?
- Sur quel texte s'appuie la Direction pour retarder les recours en CPNC en agissant de la sorte ?

Nous parlons bien d'un recours individuel avec une étude personnalisée et donc individuelle en lien uniquement avec la classification.

Y-a-t-il eu un changement de convention collective ?

Par ce jeu de navette entre Caen et Rouen et les délais d'attente (liés à l'étude d'autres recours), La Direction aurait-elle opté pour une logique de comparaison (entre les recours) non conventionnelle ?

**La Direction est très étonnée d'avoir cette question car elle souligne que par rapport au délai d'examen précédent : c'est maintenant plus court !
Il n'y a pas eu de changement de convention collective car il n'y a rien qui encadre précisément l'entretien individuel en cas de recours.
La Direction ne perçoit pas les choses de la même manière que les agents qui attendent une réponse.**

MANAC ou NO MANAC ?

10) Est-il normal qu'un MANAC, animateur de l'équipe accueil, quitte son bureau vitré ouvert sur la ZLA pour travailler dans un bureau fermé éloigné et laisser ainsi les collègues de l'équipe Accueil en difficulté dans leurs activités (file d'attente, surbooking,...) ?

**Le rôle du MANAC est bien d'être présent à l'accueil mais il peut quitter l'accueil ponctuellement.
Nous demandons à la Direction de rappeler le rôle du MANAC.
La Direction répond que chaque ELD a défini une charte d'accueil du site.
Nous disons : à quoi bon une charte rédigée par l'ELD si le premier concerné (le MANAC) ne se l'applique pas à lui-même.
Selon l'expression connue : « faites ce que je dis mais ne faites pas ce que je fais »**

Renfort ARC Indemnisation avec l'accueil rénové

11) Est-il possible de prévoir un agent renfort identifié pour l'ARC indemnisation sur tous les sites?

**La Direction ne peut pas imposer un agent renfort sur tous les sites car cela dépend d'une part des flux d'accueil variables d'un site à l'autre et d'autre part de l'organisation de l'accueil prévue dans les dispositions locales opérationnelles (DLO) de chaque site.
Le rôle du MANAC est bien de gérer selon les flux d'accueil et de prévoir ou non un agent renfort selon les circonstances.
Il ne peut y avoir de décisions systématiques imposées par la Direction.**

12) un agent ARC Indemnisation nous informe avoir eu 3 personnes en attente à 8h39 puis 6 personnes à 9h00 alors qu'il était déjà en cours de réception dès 8h31.

Cet agent nous précise que le MANAC lui a dit qu'il fallait désormais « s'activer » pour recevoir plus rapidement les demandeurs d'emploi en formulant sa recommandation par l'expression « pas plus de 10 minutes maintenant ! »

La Direction peut-elle nous dire si elle souscrit à cette recommandation ?

La Direction peut-elle nous préciser s'il existe des nouvelles consignes pour exercer l'activité ARC Indemnisation avec l'accueil rénové ?

La Direction a-t-elle conscience que l'activité ARC Indemnisation ne se résume pas à 10 minutes ?

La Direction indique qu'il y a des recommandations à diffuser auprès de l'équipe accueil mais qu'il y a également la manière pour le dire.

La Direction répond que les problèmes d'indemnisation complexes peuvent être traités hors ARC et laisse aux ELD le soin de trouver les solutions appropriées.

Nous rappelons que la mise en place de l'accueil rénové a provoqué l'augmentation importante des visites le matin et que les agents subissent la pression pour recevoir rapidement en ARC.

La Direction renvoie vers le MANAC pour la gestion de l'accueil : relations d'appui, conseils et communications...

13) le même agent ARC Indemnisation nous informe également que l'agent ressource en charge de l'activité « MANAC » lui a indiqué avant la prise de son poste à 8h30 :

« Bon, maintenant, il faut s'activer pour recevoir les DE et ne pas dépasser 10 minutes »

Ce qui est déjà désagréable de recevoir une telle consigne par un collègue désigné « agent ressource MANAC » l'est encore plus quand il s'agit des mêmes propos tenus au cours de son entretien ESA avec son REP quelques jours auparavant.

Nous nous interrogeons : S'agit-il d'une transmission de pensées entre MANAC, d'une simple coïncidence ou d'un relais de consignes vis-à-vis de cet agent Indemnisation ?

La Direction peut-elle nous donner son avis sur ce type de management ?

L'entretien ESA est prévu pour faire le point sur les activités exercées par les agents avec leur REP. Des dispositions, des consignes, des mesures d'accompagnement peuvent être prises au cours de cet entretien.

Celles-ci doivent rester dans le cadre défini par l'ESA entre le REP et l'agent concerné uniquement car cela relève de la ligne managériale.

ANOMALIE BASE COURRIER ?

14) Des demandeurs d'emploi reçoivent des courriers annulant leur RDV de suivi (qu'ils ont parfois eux-mêmes demandé) sans motif précis hormis "votre situation a changé" alors qu'ils n'ont travaillé que quelques heures au cours du mois précédent.

Ils se présentent donc sur le site alors que la plage a été attribuée à un autre demandeur d'emploi.

Le courrier pourrait-il être modifié afin que le demandeur d'emploi puisse maintenir son rendez-vous ?

La Direction indique qu'effectivement un certain nombre de courriers ont été édités à tort au moment des premières détections d'envoi de rendez-vous ESI.

La Direction nous demande de lui faire remonter les cas détectés.

Nous demandons à la Direction de veiller à ce qu'il y ait plus de cohérence dans les courriers adressés aux demandeurs pour éviter des réclamations ou des visites sur site.

La prochaine réunion préparation DP CGT

est prévue le 13 avril 2016

(Merci de nous transmettre vos questions avant cette date

pour la réunion DP le 19 avril 2016)

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 2016
que nous vous proposons ci-dessous.*



Bulletin d'Adhésion CGT Pôle emploi Basse-Normandie Année 2016

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

A retourner auprès du militant de votre choix