

Délégués du Personnel

Réponses aux Réclamations SNU

Réunion du 23 février 2016

Reprise d'une partie des réclamations de la question 29 réunion DP du 19/01/16

Services civiques

Peuvent-ils animer des ateliers ?

Sont-ils formés à l'animation d'ateliers ?

L'établissement reconnaît qu'ils ne doivent pas être seuls pour animer un atelier.

Extrait du site « service-civique » : « *Ce que le volontaire ne peut pas faire. Un volontaire n'a pas vocation à se substituer à un travailleur social ou un professionnel de l'aide à domicile Il ne peut pas prendre de décision qui risquerait d'entraîner des conséquences lourdes en cas d'erreur d'appréciation et il ne doit jamais être seul dans des situations qui pourraient être dangereuses pour lui ou pour le public accompagné.* »

Autres questions sur les services civiques :

Plusieurs sites nous ont fait remonter que le service civique anime des ateliers seul. Le SNU demande que la direction recadre les ELD afin que cela cesse.

Pouvez-vous nous fournir le guide remis aux tuteurs ? Les tuteurs sont-ils des agents ou bien des DAPE ?

Le SNU n'est pas favorable à ce que ce soit les DAPE.

Le guide est disponible sur le site www.service-civique.gouv.fr / Espace organismes

Les tuteurs sont des conseillers sauf sur un site où c'est un DAPE parce que les services civiques sont sur 2 sites.

Le SNU ne remet pas en cause les compétences d'un DAPE pour travailler un projet professionnel, mais regrette cette situation sachant qu'il est sûrement plus aisé pour un jeune en service civique d'échanger avec un conseiller.

Reprise de la question 36 réunion DP du 19/01/2016

FICHES SUIVI D'ACTIVITE

Avec la fermeture des sites l'après-midi, une pression supplémentaire se met en place pour les agents avec l'arrivée de fiches de suivi d'activité.

La nouvelle version informatique aurait-elle supprimé tous vos outils de pilotage ?

Vous deviez vous renseigner sur l'objectif de ces fiches : qu'en est-il ?

Le SNU vous rappelle qu'il n'existe pas d'objectif individuel à Pole-Emploi, or ces fiches sont nominatives !

Sur certains sites, il s'agit même d'un tableau comparatif entre les agents. A quand la nomination du « conseiller du mois » ?

A chaque activité correspond un outil de pilotage (DUNE, IOP, RDVA, GOA, AUDE, ESCALADE, TSCE...)

Quelle est la plus-value pour l'ELD de connaître nominativement le nombre de prescriptions, de mises en relations, de fiches escalades ?

Maintenant que l'établissement sait de quels sites il s'agit, il va se rapprocher d'eux pour connaître la finalité de ces fiches.

Le SNU a démontré lors des débats, que ces fiches n'apportent aucune plus-value mais au contraire génèrent du stress auprès des agents.

Quand est-il de la qualité de vie au travail et de la confiance envers les agents ?

Rappelons que les outils de pilotage existent encore et nous nous demandons si nos ELD savent les utiliser.
AFFAIRE A SUIVRE !!!

REPORTING Gestion de PorteFeuille	
Date :	Matin Après-midi
Conseiller :	
Nombre ENTRETIENS SAISIS par modalités :	
Entretiens Téléphoniques	
Entretiens par Mail	
Entretiens par Regroupements	
Entretiens Physiques	
PRESCRIPTIONS :	
MEC	
Prestations	
IAE	
GESTION :	
Mail.net	
Fiches Escalade	
Demande de contacts	
Nombre de rendez-vous planifiés	
Rendez-vous téléphoniques	
Rendez-vous physiques	
Rendez-vous de regroupement	
Nombre de rendez-vous réalisés	
Rendez-vous téléphoniques	
Rendez-vous physiques	
Rendez-vous de regroupement	

1) DIF

Il semble qu'un agent n'ait toujours pas son droit au DIF actualisé à ce jour.

L'agent s'est rapproché du service RH par mail en décembre puis via on action le 4 février 2016. Il lui a été répondu le 5 février que sa demande était transmise au pôle GA PAIE. A la date du 11 février, l'agent n'avait toujours pas l'information.

Pouvez-vous vérifier que l'agent aura bien sa réponse et qu'il n'y a pas d'autres collègues concernés ?

Cette situation a été traitée la semaine dernière et l'agent a reçu sa nouvelle attestation.

2) JALONS PERSONNALISES

Sur certains sites, on demande aux agents de mettre un jalon personnalisé sur les dossiers des demandeurs d'emploi qui n'ont pas été vus en entretien, donc pour lesquels le diagnostic n'est pas posé.

A quoi cela sert-il ?

Pourquoi cette pression ?

En quoi est-ce lié à NPDE comme cela est répondu ?

Ce plan d'action n'avait pas pour but de stresser les agents mais de les sensibiliser au traitement des alertes.

C'est une consigne liée aux actions préparatoires lors de la mise en place de NPDE.

3) VEHICULES DE LOCATION

Un agent avait l'habitude de prendre le véhicule de location le samedi soir à GRANVILLE pour être sûr d'arriver à l'heure à CAEN le lundi matin.

Lors de sa dernière demande il lui a été répondu qu'il y avait une nouvelle directive, qu'il n'est plus possible de réserver vendredi soir et week-end.

EUROPCAR ouvre à 7h30 le matin et fait aussi station-service, si bien qu'il faut généralement attendre.

Sachant qu'il faut au moins 1h30 pour faire Granville/Caen le matin à l'heure de pointe, l'agent arrive en retard pour une réunion programmée à 9 heures.

Ceci génère du stress et du mal être, sans compter les problèmes d'organisation de la vie personnelle.

Avez-vous connaissance de cette nouvelle directive ?

Avez-vous conscience de l'inconfort de ces situations ?

Oui en effet, il y a une nouvelle consigne dans un souci d'économie.

La consigne est de prendre la voiture la veille quand c'est possible.

Le SNU alerte sur le fait que les agents ont le droit à une vie privée et qu'ils ont le droit de refuser de récupérer une voiture de location un dimanche même si c'est possible.

La direction réfléchit à modifier les horaires de démarrage des réunions.

4) RETOUR DES VEHICULES DE SERVICE

La direction impose aux agents de prendre un véhicule de location. Ceci implique que les agents aillent chercher et reporter le véhicule à des heures ne correspondant pas forcément aux heures d'ouverture du loueur.

Dans un cas précis, un agent a dû se justifier auprès du loueur et s'excuser.

Les agents n'ont pas à subir cela.

Qu'envisagez-vous pour éviter que ces situations se reproduisent ?

La DAF doit prendre contact avec tous les loueurs pour s'informer des prises et des retours de voitures. Si des agents rencontrent des difficultés il faut se rapprocher du service logistique.

5) ARVATO

Les documents adressés à ARVATO sont traités dans un délai long (+ 15 jours).

Certains documents ne sont même pas enregistrés.

Nous remarquons que certains sont perdus.

Ceci génère un nombre important de réclamations sur sites et au téléphone.

Comment expliquez-vous cela ?

Avez-vous connaissance d'un dysfonctionnement ?

Pouvez-vous nous rappeler le circuit des documents scannés depuis l'espace personnel du demandeur d'emploi ?

Nous remarquons que les délais de saisie sont de plus en plus longs.

Nous vous alertons sur le fait que les demandeurs d'emploi n'ont plus confiance et insistent pour que les BS soient saisis en ARC.

Effectivement il y a eu un dysfonctionnement mais un plan d'action correctif a été mis en place pour fin février.

Le SNU alerte sur le fait que ce dysfonctionnement existait déjà le mois précédent et qu'il est regrettable que les sites ne soient pas informés le plus rapidement possible afin de ne pas mettre en difficulté les agents et les DE.

La direction prend note et va essayer de prévenir les sites dès que possible.

Le SNU a quand même rappelé la gravité de la situation : un demandeur qui donne son BS début de mois et est payé fin de mois c'est inacceptable.

La direction nous informe qu'il est impossible qu'un document soit perdu chez ARVATO et que c'est certainement une erreur de la poste. !!!

6) CONGES

Il est encore interdit sur certains sites de déposer les demandes de congés sur HOROQUARTZ en même temps que sur le planning prévisionnel

Le SNU demande à la direction de faire un rappel de la procédure indiquée sur la fiche OATT aux ELD.

Il y a une planification prévisionnelle mais l'outil de pose des congés c'est [HOROQUARTZ](#).

Il faut faire vos demandes par le tableau prévisionnel et sur [HOROQUARTZ](#)

7) DETRAJ

Lors de la réunion DP d'octobre 2014, il nous a été répondu que les agents devaient noter l'heure de départ, l'heure d'arrivée et aussi le délai d'attente au cas où ils doivent attendre un train.

De plus il est possible de rajouter le temps dédié à la prise d'un véhicule de location et au plein d'essence. Pouvez-vous confirmer qu'un agent peut déclarer ses DETRAJ en temps réel et non comme indiqué sur MAPPY ?

La direction confirme que les agents peuvent déclarer en temps réel et vous pouvez inclure les bouchons, le temps pour remettre le plein, pour récupérer la voiture de location, l'attente à la gare si la fin de formation est à 17h et le train à 18h par exemple.

8) NPDE

Il semblerait que sur les sites de l'orne et du calvados, il a été décidé de programmer 4 ESI d'une durée de 50 minutes par demi-journée, alors que sur les sites de la manche, ce sont 5 entretiens de 40 minutes par demi-journée qui sont prévus, sachant qu'il est prévu 10 minutes de préparation pour l'agent avant chaque entretien.

Le SNU demande à ce que les pratiques soient harmonisées.

En tenant compte des 10 minutes de préparation prévues, il n'est pas possible de « caser » 5 entretiens.

La direction a préconisé 4 entretiens jusqu'en Juin 2016 ensuite un bilan doit être fait. L'Etablissement va se rapprocher avec le DT de la Manche afin de revoir l'organisation avec des modalités communes.

**LA PROCHAINE REUNION SE TIENDRA LE 15 MARS,
MERCİ DE NOUS FAIRE REMONTER VOS RECLAMATIONS
AVANT LE 8 MARS**

Une adresse mail est à votre à votre disposition pour toute question ou réclamation : dpsnubn@gmail.com

Vos Délégués-es du Personnel SNU pôle emploi FSU de Basse-Normandie :
Sandrine DUSSAUT, Sonia HAMARD, Marie-Joëlle LACOUR,
Jannick LE VIAVANT, Isabelle ROULAND, Isabelle SANCHEZ,
Ludovic SOMON, Gilda VICO, Guylaine YON, Nuriyé YELKEN