



# Délégués du Personnel Basse Normandie

## Réponses orales de la direction aux Réclamations SNU

### Réunion du 13 octobre 2016

#### 1. Ouverture/Fermeture des sites

Les exemples se multiplient de situations conflictuelles rencontrées à l'accueil générées par le tri sélectif auquel les agents doivent procéder l'après-midi entre les demandeurs d'emploi convoqués et ceux non convoqués, Qu'il s'agisse de faire entrer des demandeurs d'emploi ou de faire sortir les demandeurs d'emploi dont l'entretien est terminé, les choix organisationnels de Pôle emploi sont propices à la violence verbale, aux menaces, aux attaques contre le matériel qui sont susceptibles de se transformer en attaque contre les personnes. De nombreux sites sont touchés. La direction en est informée. Quel modèle d'organisation êtes-vous en mesure de proposer dans la perspective de régler ces problèmes ? Attendez-vous que l'irréparable survienne pour enfin prendre ce problème à bras le corps ?

« Le modèle d'ouverture/fermeture est adapté aussi bien pour les usagers que les agents ». Le SNU FSU invite les collègues qui seraient victimes de ce « modèle adapté » à établir des fiches RPS incivilité dont s'emparera le CHS-CT.

#### 2. Tickets restaurant et formations

Un agent pose le code formation dans Horoquartz pour une formation pour laquelle le repas n'est pas prévu. Comment récupère-t-il son ticket restaurant s'il ne fait pas sa demande de remboursement de frais ?

Le service formation transmet la liste des stagiaires au service paie qui crédite un TR aux agents. Comme avec les demandeurs d'emploi la direction joue la réclamation. Le SNU FSU vous invite donc à la vigilance.

#### 3. Mission AIJ

Les missions AIJ se terminent. Une consigne verbale a été donnée aux agents actuellement positionnées sur cette mission de ne pas postuler car "il faut que ça tourne". S'agit-il d'une consigne officielle ? Existe-t-il une note RH à ce sujet ? Peut-on, le cas échéant, être destinataire de cette note ? Les collègues qui souhaiteraient poursuivre leur activité sur ce dispositif le peuvent-ils ?

Il n'y a ni consigne ni note. La préconisation doit être une durée de 3 ans maximum. Les agents peuvent donc demander leur renouvellement sur cette mission. Notre question sur le rattachement fonctionnel des agents site/A2S est restée sans réponse.

#### 4. Offres frauduleuses

. De plus en plus d'offres frauduleuses sont identifiées sur le site de Pôle emploi. Cette situation met les agents en difficulté et impacte la crédibilité et la fiabilité de l'établissement. Comment Pôle emploi lutte-t-il contre la diffusion de ces offres ? Un renforcement de la vigilance est-il envisagé ? Ne serait-il pas judicieux d'informer les demandeurs d'emploi et autres usagers du site des risques que présentent ces offres ? Des procédures juridiques ont-elles déjà été engagées contre les fraudeurs de façon à les dissuader ?

Une note est en cours d'élaboration et sera diffusée courant novembre 2016. Il y aura la définition d'une offre frauduleuse, comment la signaler, quelles sont les suites réglementaires.

#### 5. Séminaire des managers

. Le premier séminaire des managers a eu lieu le 13 septembre. Certains collègues non conviés à cette réunion se sont sentis ostracisés. Doivent-ils considérer qu'ils ne sont pas ou plus managers ? Sur quels critères les invitations à ce séminaire des managers ont-elles été décidées ?

L'ensemble de la ligne managériale a été convié. Si certains managers n'ont pas reçu l'invitation, le faire remonter auprès de la direction.

#### 6. Tickets restaurants

Une collègue s'est vue remettre sur son site en 2016 une liasse de tickets restaurants dont elle s'est aperçue le mois dernier qu'ils étaient périmés et donc plus utilisables depuis fin 2015. La direction lui propose le remboursement de la seule part agent, ce qui produit pour la collègue une perte de pouvoir d'achat alors qu'elle n'est aucunement responsable de la situation. D'autres tickets de 2016 ne lui ont pas été remis et ont disparu du site. La feuille d'émargement prouve que ces tickets ne lui ont pas été remis. Il lui est dit également que certains chèques édités en juillet 2015 qui ne lui ont pas été remis ne sont plus remboursables. Pour les chèques disparus il est dit à la collègue que la valeur faciale ne pourrait lui être remboursée qu'en fournissant la preuve d'un dépôt de plainte pour vol. Le SNU demande que la totalité des chèques restaurant en question soit remboursée à la collègue pour un montant correspondant à leur valeur faciale.

Le principe est plutôt de rembourser la part agent qui a été prélevée sur le salaire de l'agent (40%). La direction souhaite toutefois se mettre en relation avec l'agent concerné. Les élus insistent pour dire que ce n'est pas la collègue qui s'est fait voler les liasses manquantes. Il incombe donc à la direction de procéder au dépôt de plainte puis de dédommager la collègue à hauteur du montant dont elle est lésée.

**Une adresse mail est à votre disposition pour toute réclamation :**  
[dpsnubn@gmail.com](mailto:dpsnubn@gmail.com)

Vos Délégués-es du Personnel SNU pôle emploi FSU de Basse-Normandie :  
**Sandrine DUSSAUT, Sandrine FONTANEL, Fabien LEMARCHAND,**  
**Franck MESSIDOR, Isabelle ROULAND, Isabelle SANCHEZ, Nuriyé YELKEN**