



# Délégués du Personnel

## Calvados – Manche – Orne

### Réponses orales aux réclamations du SNU

### Réunion du 16 mars 2017

En amont du traitement des réclamations à l'ordre du jour, le SNU a demandé à la direction de faire un point sur la situation d'Alençon où un incendie volontaire survenu le samedi 18 mars a endommagé des véhicules stationnés dans le garage. Cet incendie a également généré des émanations insupportables à l'intérieur du site et la diffusion de particules potentiellement toxiques.

**Réponse :** La situation a été gérée dès le week-end par la mobilisation de l'ELD. Les agents ont été répartis sur d'autres sites dès le mardi. Le site a repris son activité vendredi. Les collègues d'Alençon présentes en DP ont indiqué que la situation avait été bien gérée et qu'a priori les collègues ne semblaient pas traumatisés outre mesure par cet événement.

#### Réclamations du SNU-FSU.

1. Nous vous avons déjà interpellés au sujet de tickets restaurant qui ont disparu d'un site et qui n'ont donc jamais été distribués à la collègue qui en était destinataire. Nous disposons de la copie du document de livraison qui atteste bien de l'existence de liasses de tickets restaurant. Nous vous demandons de faire le nécessaire en vue de permettre à la collègue concernée, qui n'est absolument pas responsable de la situation, de se voir restituer l'intégralité du montant qui lui revient, correspondant à la valeur faciale totale des tickets restaurant, soit le montant 323,16 €. L'engagement pris en février lors de la réunion des DP, et confirmé dans les réponses écrites, d'apporter une solution rapide n'a pas été tenu.

**La direction indique qu'elle a proposé à la collègue le remboursement de la part agent. Cette proposition est inacceptable. La collègue est victime d'un vol, qui a eu lieu sur le site, de liasses de TR qu'elle n'a jamais reçues, qui sont arrivées sur le site et qui se sont volatilisées. Elle perd 323 euros. Il n'est pas question de se contenter de la dédommager de la seule part agent. Le SNU-FSU exige une autre solution qui permette le remboursement exhaustif des sommes perdues et informe la direction que si la seule solution est le dépôt de plainte, il assumera ses responsabilités.**

2. Honfleur. La porte du sas censée n'ouvrir que sur commande de l'agent à l'accueil a fini par se vriller. De ce fait les aimants ne reposent plus correctement l'un sur l'autre et ne remplissent plus leur rôle. Une simple poussée suffit pour ouvrir la porte. La SNEF venait jusqu'alors régler le problème qui revient de façon récurrente. Maintenant le problème est trop important ; la porte est trop vrillée et les intervenants ne peuvent plus rien faire. Cela dure comme cela depuis 4 semaines. Une vraie solution doit être apportée.

**Rapport va être fait à la DAF dans la perspective d'envisager les travaux et d'étudier l'hypothèse du changement de la porte.**

3. Avranches a un problème de chauffage depuis janvier. Des convecteurs électriques ont été installés. Cette solution ponctuelle est devenue une solution durable. A quand une véritable intervention dans la perspective notamment des règles de sécurité que cette installation précaire de convecteurs met à mal.

**Le propriétaire a fait le nécessaire pour que les réparations soient faites. La direction n'est pas en mesure de donner la moindre indication quant au délai d'intervention. Le SNU-FSU forme le vœu que cela soit fait avant l'hiver prochain.**

4. Des dispositifs de suivi des entretiens sont mis en place sur certains sites à l'issue des entretiens ESI dans la perspective de contrôler la prescription de prestations et accompagnements. Il s'agit de forcer la prescription systématique sans prendre en compte la particularité des situations des DE. Ce type de procédure remet en cause le professionnalisme des conseillers et leur capacité à diagnostiquer une situation et à estimer ce qu'il est pertinent de proposer aux DE. Les conseillers sont de plus obligés de se justifier quand ils n'ont pas donné suite à cette exigence de prescription automatique. Nous demandons à la direction d'arrêter la course effrénée aux chiffres et à faire confiance au professionnalisme des agents en mettant fin à ce genre de procédure qui génère une pression malsaine et inutile et qui pourrait conduire à des évaluations individuelles que Pôle emploi affirme pourtant exclure de ces processus managériaux.

**Il s'agit « d'initiatives locales dans la perspective d'une amélioration des résultats et d'aide à la prescription » au sujet desquelles la direction régionale n'a pas à se prononcer et n'envisage pas de remise en cause. Les représentants de la direction refusent d'admettre, malgré l'évidence et le constat unanime des agents et des délégués du personnel, qu'il s'agit de « faire du chiffre » et de répondre à des injonctions sans tenir compte de la situation des demandeurs d'emploi ni du professionnalisme et de la pertinence des propositions faites par les agents à partir du diagnostic des situations. Le SNU-FSU insiste pour dire qu'il ne s'agit aucunement de stigmatiser les ELD qui subissent autant de pression mais bien de dénoncer une course absurde à la statistique.**

5. Nous alertons sur l'augmentation des usurpations d'espaces employeurs qui génèrent une augmentation du nombre d'offres frauduleuses. Les conseillers entreprises perdent de plus en plus de temps à vérifier l'authenticité des offres. La DSI et la DG ont-elles des procédures correctives à proposer ?

**Les procédures de vérification et de validation des offres existent. Les conseillers entreprises sont chargés de les appliquer. En cas de problème, la responsabilité des agents n'est pas engagée et tout DE lésé a la possibilité de porter plainte.**

6. Vigilance sécurité. Une situation de tension a généré à Mondeville le départ précipité d'une collègue en situation de fragilité. Sans faire le procès de qui que ce soit, le SNU demande une vigilance soutenue dans ce type de situation susceptible de produire des conséquences fâcheuses voire irrémédiables.

**Contact pris avec la DAPE qui reconnaît un ton inapproprié pendant la réunion de service. Un échange est possible entre DAPE et agent afin de débriefer.  
La direction indique qu'un rappel sera fait quant à la gestion de ce type de situations afin de ne pas mettre qui que ce soit en danger.**

7. Traitement de la GED. Les syndicats ont déjà informé plusieurs fois des dysfonctionnements GED ou des retards GED. La direction a-t-elle fait le point avec ARVATO ? On est loin d'être au traitement J à J+ 1. Nous avons des documents non traités depuis le 23/02/17 (le document est ouvert mais non traité), les agences ne peuvent même pas saisir à la place d'ARVATO si réclamation. Vous n'êtes pas sans savoir que ça génère de l'agressivité à l'accueil et au 3949.

Le SNU demande à la direction de refaire le point avec le prestataire et de nous faire un retour sur les motifs de retard.

De plus, le SNU demande qu'une alerte soit faite aux agents lorsque le prestataire a du retard.

**En cas de constat d'un dossier incomplet ou décisionné de façon inadaptée, faire remonter par On Action avec le numéro de D.E.**

8. Recours campagne de promotion. La direction régionale envisage-t-elle de proposer des entretiens aux agents qui formulent des recours suite aux résultats de la campagne de promotion 2016 ?

**Les entretiens vont prochainement être proposés.**

9. Les ELD ont-elles des objectifs chiffrés sur la réalisation des EPA ?

**Les ELD non mais la région oui. L'objectif à atteindre est 96% d'EPA réalisés.**

10. Sur la dernière page des EPA on peut lire : « rempli par » et le nom d'une personne du service RH. Le SNU souhaite connaître la signification de « rempli par ». est-ce le nom de la personne du service RH qui lit l'EPA ?

**Il s'agit du nom de la personne du SRH qui réceptionne et enregistre informatiquement l'EPA.**

11. SRH : Le service recrutement est confronté lui aussi au travail dans l'urgence. Il arrive de plus en plus souvent que des habilitations et/ou des DUE soient faites la veille pour le lendemain. Nous avons même été confrontés à une DUE formulée après la prise de poste. L'URSSAF a apprécié !... Que compte faire la direction pour que les conditions de travail s'améliorent et pour que Pôle emploi respecte aussi bien le droit que les procédures ?

**Des réunions internes ont été mises en place dans la perspective d'éviter ce genre de désagrément et éviter qu'ils se reproduisent.**

12. Pôle emploi ne peut attribuer des chèques vacances aux services civique mais sur le site du service civique il est possible d'en avoir via le service civique.gouv. Cette information est-elle relayée aux collègues en service civique par notre service RH lors de la journée d'accueil ?

**Il est envisageable d'ajouter cette information aux informations données pendant la journée d'accueil.**

13. Un agent 100% placement suite à l'application de la GPEC pourrait-il être contraint par son ELD à traiter des dossiers GDD en cas de pénurie de ressources (vacances, etc.) ?

**La réponse est non.**

14. MRS Alençon : Que devient la MRS 61 sachant qu'un seul poste est diffusé à Alençon alors qu'il faut au moins 3 personnes pour faire tourner le service ? La direction a déjà évoqué le principe de la mutualisation. Comment se principe peut-il être déployé ? La direction envisage-t-elle de former les conseillers entreprise à la MRS ?

**Le service fonctionnera avec une personne. La direction réfléchit au principe de la mutualisation sans être en mesure de donner la moindre indication d'un mode opératoire.**

15. **Instruction régionale relative à la politique de déplacement & modalités de remboursement de frais Pôle emploi Normandie**

"Le covoiturage doit être optimisé. A cet effet, il est recommandé d'harmoniser les horaires des réunions des différents services, sur les bornes 09h30 – 16h30."

Est-ce que cette recommandation va s'appliquer aux formations en région ?

16. **Instruction régionale relative à la politique de déplacement & modalités de remboursement de frais Pôle emploi Normandie**

*"Les vérifications d'usage sur la base de la note de frais « papier » ou dématérialisée le cas échéant (contrôle du respect des règles de déplacement et conformité des justificatifs avec les demandes de remboursement) sont réalisées par un supérieur hiérarchique disposant d'une délégation de signature pour ce faire : sa signature constitue un engagement budgétaire. Le paiement peut en être remis en cause par le service comptable ou le DAFG / DAFG adjoint en cas de non-respect de la politique de déplacement."*

Le SNU voit une contradiction entre les informations contenues dans les 2 paragraphes. Soit la signature du supérieur hiérarchique constitue un engagement budgétaire soit elle n'a aucune valeur mais dans tous les cas les agents n'ont pas à faire les "frais" des contradictions de cette instruction.

Le SNU demande que les notes de frais validées par un supérieur hiérarchique ne puissent être remises en cause.

17. **Instruction régionale relative à la politique de déplacement & modalités de remboursement de frais Pôle emploi Normandie**

"Les déplacements en véhicule personnel supérieur à 80 kms doivent faire l'objet d'une autorisation expresse écrite et ce, même en cas d'ordre de mission permanent.

Pour ceux de plus de 150 km (A/R) par le DAFG / DAFG Adjoint) ou pour les déplacements réalisés dans le cadre de l'exercice de l'activité syndicale au titre des réunions planifiées, par le DRH / DRH Adjoint."

Qui donne l'autorisation pour les déplacements supérieurs à 80 kms ?

18. Qui fait la demande d'autorisation auprès du DAFG pour les déplacements supérieurs à 150 kms ?

19. Par déduction, le SNU comprend qu'il n'est pas demandé d'autorisation d'utilisation du véhicule personnel dans le cadre d'un déplacement syndical hors réunions planifiées par la DRH.

De plus, dans le "zoom sur les déplacements pour motif syndical" il est écrit que l'agent n'a pas à préciser de destination (ce qui n'est pas possible dans On'Action lors de la réservation d'un véhicule...).

En conséquence, pour plus de clarté, le SNU demande qu'il soit écrit qu'il ne peut y avoir de demande d'explications sur le motif d'utilisation d'un véhicule personnel dans le cadre de l'activité syndicale (hors réunions planifiées avec la Direction) avant le paiement d'une note de frais.

**20. Instruction régionale relative à la politique de déplacement & modalités de remboursement de frais Pôle emploi Normandie**

"Les remboursements de frais sont réalisés aux frais réels et sur justificatifs pour un montant maximum par personne et par repas à 18 € le midi et :

Pour les agents des départements 14, 50 et 61 : 22 € le soir, ou 20 € midi et soir si les deux repas sont pris en charge.

Pour les agents des départements 27 et 76 : 25,20 € le soir."

L'instruction, applicable au 1er mars, tient compte du droit du sol et ne remet pas en cause la situation pour les agents recrutés antérieurement à son application. Par contre, comme c'est une note régionale, elle crée une inégalité de traitement pour les agents nouvellement recrutés. Le SNU demande que la note harmonise la prise en charge pour les nouveaux recrutés.

**21. Instruction régionale relative à la politique de déplacement & modalités de remboursement de frais Pôle emploi Normandie**

L'instruction ne mentionne pas la possibilité de transporter une personne non salariée de Pôle emploi ni sa couverture en cas de dommages corporels.

Est-ce qu'un agent qui est obligé de prendre un véhicule de service la veille d'un déplacement (site inaccessible avant 8 H du matin) peut transporter un membre de sa famille (pour aller chercher un enfant à l'école par exemple) ?

Non

**22. Si oui, le membre de la famille sera-t-il couvert en cas de dommages corporels ?**

Non

**23. Si non, le SNU demande qu'il soit écrit dans l'instruction que le transport d'une personne extérieure à Pôle emploi dans un véhicule de service ou de location est proscrit.**

**24. Toujours dans le cas où le transport d'une personne extérieure à Pôle emploi est interdit avec un véhicule de service ou de location, le SNU demande qu'il soit précisé dans l'instruction que, par respect pour leur vie privée, les agents n'ont pas à justifier des raisons pour lesquelles ils doivent utiliser leur véhicule personnel.**

**25. Est-ce que la Direction trouverait, humainement, éthiquement et légalement acceptable qu'un agent doive justifier de son refus d'utiliser un véhicule de service ou de location en raison de la nécessité qu'il a d'accompagner dans un service hospitalier un membre de sa famille atteint d'une maladie chronique (ou de se faire accompagner) ?**

**26. Si la réponse est oui à la question précédente, l'agent devra-t-il fournir un justificatif médical et lequel ?**

27. S'il l'agent doit se justifier de la nécessité de l'utilisation de son véhicule personnel, quel justificatif sera-t-il demandé si ce n'est pas pour raison médicale ? Merci de nous en fournir la liste exhaustive.
28. Un agent qui se serait vu refuser l'utilisation de son véhicule personnel et qui aurait transporté une personne extérieure à Pôle emploi dans un véhicule de service serait-il en "faute professionnelle ?"
29. A quelles conditions, la Direction estime que l'aspect économique doit primer sur la vie privée ?
30. A quelles conditions, la Direction estime que l'agent peut faire prévaloir sa vie privée sur l'intérêt économique de l'établissement ?
31. Si la Direction est en capacité de répondre aux deux questions précédentes, le SNU demande que les réponses soient inscrites dans l'instruction régionale relative à la politique de déplacement & modalités de remboursement de frais Pôle emploi Normandie.
32. Le SNU demande que soit ajouté dans la partie "l'essentiel à retenir" que cette instruction vise à concilier les contraintes liées au fonctionnement du service public de l'emploi et un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des agents.

**Au sujet de l'ensemble de ces questions relatives à la note « politique de déplacement & modalités de remboursement », la direction, qui n'a que quelques réponses dont certaines manquent de précision, propose de les prendre en considération et de revenir vers les élus lors de la prochaine réunion des DP en faisant venir, si possible, une personne de la DAF pour y répondre et donner les précisions demandées.**

33. Les Congés de Fractionnement pour les Agents de Droit Public
- Sur l'Intranet Normandie> RH nous pouvons trouver l'Instruction n°2013-20 du 25 avril 2013 intitulée « Congés et les jours découlant de l'accord OATT »
- En page 6 de ce document il est dit : « Des congés supplémentaires pour fractionnement sont dus aux agents de droit public à temps plein et à temps partiel au 1er novembre »
- Ce document n'a pas été remis à jour et a donné même lieu à un deuxième document, toujours en ligne et à télécharger sur l'Intranet RH Basse Normandie avec l'intitulé « Récapitulatif des congés » qui, sous la rubrique, « jours de fractionnement » inclus la phrase :
- « A prendre du 01er novembre année N au 30 avril année N+1 »
- Nous rappelons qu'en 2015, les agents de droit public prennent tous leurs congés entre le 1er janvier et le 31 décembre.
- Il existe une hiérarchie des normes qui fait qu'un décret s'impose aux autres actes réglementaires. Ainsi, sur le décret 86-83 qui dans son article 10 renvoie au décret n°84-972 du 26 octobre 1984 relatif aux congés annuels des fonctionnaires de l'état, ce dernier dans son article 1 établit :
- « Tout fonctionnaire de l'Etat en activité a droit, dans les conditions et sous les réserves précisées aux articles ci-après, pour une année de service accompli du 1er janvier au 31 décembre, à un congé annuel d'une durée égale à cinq fois ses obligations hebdomadaires de service. Cette durée est appréciée en nombre de jours effectivement ouvrés.
- Un jour de congé supplémentaire est attribué à l'agent dont le nombre de jours de congé pris en dehors de la période du 1er mai au 31 octobre est de cinq, six ou sept jours ; il est attribué un deuxième jour de congé supplémentaire lorsque ce nombre est au moins égal à huit jours ».

De plus l'article 5 du même décret rappelle que les congés doivent être pris dans l'année civile (non report des congés sauf cas exceptionnels).

C'est donc l'instruction de PE qui est non conforme et restrictive par rapport au droit.

Question n° 1 : Quand est-ce que les agents de droit public seront rétablis dans leur droit de prendre leurs congés dans l'année civile sans la restriction de poser les jours de fractionnement à partir de novembre ?

Question n° 2 : Quand est-ce que Horoquartz sera paramétré pour que dans les compteurs « prévisionnels » les jours de fractionnement apparaissent et qu'ainsi l'agent de droit public puisse les poser ?

**Réponse. Les jours de fractionnement sont crédités quand le nombre de jours nécessaires ont été pris. La direction demande que le cas concerné lui soit soumis afin de voir quel problème technique il est nécessaire de régler dans la perspective que le ou les de jours de fractionnement acquis soient effectivement crédités.**

La prochaine réunion DP aura lieu le **18 avril 2017**. N'hésitez pas à nous faire remonter vos réclamations avant la préparation du **11 avril 2017**.

**Une adresse mail est à votre 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**