# Délégués du Personnel

## Calvados – Manche – Orne

## Réponses orales aux réclamations du SNU

## Réunion du 16 novembre 2017

1 - Le SNU vous alerte sur le fait qu'utiliser une adresse mail pour deux DE différents génère des confusions dans mail.net. Certains messages finissent sur le profil de l'autre personne (confidentialité nulle), de plus, si les personnes ne signent pas leur message, les 2 DE peuvent être confondus ce qui est préjudiciable pour les deux, accroissement du nombre de mail.net pour régler les quiproquos engendrés, etc. Nous vous adressons par message séparé le nom des 2 DE concernés par ce problème, Avez-vous une solution technique à proposer ?

Il y a une solution technique de contournement qui consiste à changer le nom et l'identifiant entre crochets lors du retour du mail.net
Toutefois, cela ne règle pas le problème du premier mail envoyé par le DE. Le SNU-FSU propose qu'une évolution du SI soit apportée de façon à ce qu'une adresse e-mail déjà utilisée par un autre DE génère une alerte et un blocage au moment de la complétude du dossier.

2 - Des collègues de différents sites ont été récemment confrontés à des refus de congés dans le cadre de l'article 29.2, soit par leur ELD, soit par rejet du SRH suite à accord de l'ELD alors que l'ensemble des justificatifs nécessaires avaient été fournis. Il s'agissait de situations inhabituelles, hors du cas "enfant malade". Le problème a pu être réglé via on-action et échanges d'information entre les collègues et les DP du SNU-FSU. Un rappel peut-il être fait pour que l'article soit appliqué conformément à la CCN, sans intervention d'intermédiaire et sans perte de temps ?

La direction fait actuellement un travail de sensibilisation à la gestion des temps. Pour toute demande atypique, il est préconisé aux agents de faire un point avec leur manager en amont ou au moment de la demande.

3 - De nombreux collègues de différents sites nous interpellent au sujet du repas de Noël. Quelles sont les dispositions prises par la direction à ce sujet ? Quelle date ? Quel budget ?

Les modalités de l'édition 2017 seront conformes aux usages. Repas de Noël en BN et budget identique. Rien de nouveau en HN.

**SNU pôle emploi FSU Normandie - DR de Basse Normandie - 1 rue Normandie Niémen – 14058 CAEN**
**Tél : 02.31.53.50.37 – syndicat.snu-normandie@pole-emploi.fr**

4 Les collègues du service entreprises sont confrontés à des difficultés posées par le système informatique de gestion des candidatures. Quand une offre est suspendue, les candidatures restent en l'état "à traiter" et ne peuvent pas l'être. Quand l'offre est annulée par MER+, les autres candidatures ne peuvent être renseignées que par "profil non retenu", ce qui ne correspond pas systématiquement à la réalité. Une évolution du système est-elle prévue qui permettra aux collègues de bien faire leur travail et aux DE d'avoir des informations conformes à la réalité des suites données à leur candidature. De nombreux DE se plaignent auprès de leur conseiller de recevoir une réponse "profil non retenu" alors que leur profil correspond et qu'ils n'ont eu aucun contact avec Pôle emploi et/ou leur employeur.

Aucune évolution du SI n'est prévue. La direction a connaissance des problèmes et préconise un échange entre le conseiller du DE et le conseiller entreprise de façon à partager les informations valides. Les élus SNU-FSU répondent à la direction que dans l'idéal cela serait possible… après traitement des mail.net, fiches escalades, suivi du portefeuille, des formations, de la GED, 3949 etc…

5 - Évolution informatique : en ce qui concerne le service employeur, les candidatures arrivent directement sous Dune, « un onglet de plus ». Candidatures à traiter – nous sommes obligés d'envoyer en pièce jointe les candidatures des personnes aux employeurs qui n'utilisent pas leurs espaces employeurs.
De plus impossible de transmettre la lettre de motivation directement aux employeurs cela ne fait pas le pont ! Nous sommes obligés de faire un copier/coller sur un message Outlook (ce n'est pas convivial).
De plus certains employeurs n'apprécient pas du tout ce changement car lorsque l'on fait la mise en relation, ils reçoivent un mail dans leurs boites, leur demandant de se connecter à leur espace employeur pour consulter les candidatures.
Pourquoi faut-il changer, en la dégradant, une organisation qui fonctionne correctement ?

Une évolution à venir fera que l'employeur ne recevra qu'un seul mail. La direction invite les conseillers à familiariser les employeurs à l'utilisation de leur espace Pôle emploi. En d'autres termes « adaptez-vous à nous, c'est plus simple ». Le SNU-FSU indique qu'il n'est pas étonnant dans ce cas que les offres sur le bon coin deviennent plus nombreuses que sur pole-emploi.fr

6 - Il est demandé aux agents de l'Aigle de prescrire des prestations dont l'ACTIV PROJET avec des RDV présentiels obligatoire à Argentan ou à Alençon. Or il existe un prestataire qui fournit cette prestation à Verneuil sur Avre.
Aujourd'hui les agents ne peuvent positionner les DE sur Verneuil, le SNU demande à ce que la direction revoie les marchés des prestataires et autorise les agents à orienter les De vers Verneuil sur Avre s'il est plus facile pour eux de suivre la prestation sur ce secteur.
Sachant qu'à aujourd'hui le prestataire des ACTIV'CREA pour l'Aigle est à Verneuil sur Avre techniquement ça doit donc être possible. Certains DE refusent les prestations en raison des distances, les conseillers sont obligés d'insister, ce qui peut occasionner des situations conflictuelles en entretien.
Quelques chiffres : L'Aigle Argentan : 55 Km, L'Aigle Alençon : 65 Km, L'Aigle Verneuil sur Avre : 23 Km.

Il s'agit d'une question de marché passé avant la fusion des régions. Le prochain marché règlera le problème. On ne peut rien faire avant l'échéance qui interviendra courant 2018. Le SNU-FSU rappelle les injonctions faites aux conseillers de remplir les prestations. Difficile dans cas de vendre aux DE un tel produit dans un tel contexte.

7 - Qu'en est-il de la possibilité du travail de proximité lors d'intempéries qui peuvent amener des collègues à rejoindre un site plus accessible que leur site habituel maintenant que les postes fixes des collègues concernés par le télétravail ont été supprimés ? Ces situations sont certes exceptionnelles mais nous nous demandons comment les collègues rejoignant un site qui n'est pas leur site habituel et se trouvant dans l'impossibilité d'accéder à un bureau pourvu d'un poste de travail pourraient exercer leur métier ? La direction a-t-elle envisagé ces cas de figure ?

Si « vigilance rouge », le principe s'applique. Dans ce contexte, un point est fait entre l'agent et l'encadrement du site qui l'accueille. Un focus sera fait dans le Kit agent OATT qui sera bientôt à disposition.

8 - Les procédures d'alerte de l'ELD en cas d'absence imprévue sont différentes d'un site à l'autre jusqu'à produire parfois des processus aberrants. Ainsi sur un site il est exigé des agents qu'ils appellent le DAPE ou l'adjoint, pas les REP, ni le RRA. Il leur est défendu de prévenir par SMS ou par mail de leur absence imprévue. Cette procédure relève plus de l'injonction que d'un traitement raisonnable et rationnel de ce genre de situation d'autant plus qu'il peut parfois être difficile, voire impossible de téléphoner. Cette situation n'est pas non plus la plus simple pour l'ELD et la réactivité nécessaire pour ce qui concerne l'ajustement éventuel du planning. Les DP SNU demandent à la direction de faire en sorte que, même si chaque ELD doit continuer à disposer de marges de manœuvres, des procédures raisonnables et rationnelles soient proposées dans l'intérêt des agents et de l'ELD ?

Il n'est pas question de réglementer au niveau régional à ce sujet. Le SNU-FSU indique que ce n'était pas sa demande. La direction précise que l'agent doit avoir la possibilité de prévenir son site comme il le peut en fonction de sa situation.

9 - Le site de la Ferté Macé bénéficie d'un arrangement avec la municipalité donnant la possibilité, en cas d'événement particulier relatif aux missions de Pôle emploi, de bénéficier gratuitement d'une salle municipale. L'utilisation de la salle implique de faire le ménagé après utilisation. La mairie propose un forfait ménage de 50 euros. Des collègues de la Ferté ou d'Alençon ayant utilisé cette salle ont donc été amenés à faire un ménage complet puisque la direction refuse de payer le forfait ménage. Ces tâches ne font pas partie des attributions des agents de Pôle emploi. Nous demandons qu'une solution soit trouvée de façon à ce qu'il soit mis fin à cette exigence extra-professionnelle non légitime.

Suite à la réclamation, la DAF étudie le principe de la prise en charge du forfait ménage.

10 - Des agents ayant fait un recours suite à la campagne de promotion n'ont toujours pas eu de réponse. La direction s'était engagée à répondre au plus tard le 15 octobre. Les DP SNU FSU s'interrogent sur la crédibilité des réponses. Doit-on inciter les agents n'ayant pas eu de réponse à faire un recours directement au national ?
La direction est surprise puisqu'elle nous indique que tout le monde a eu une réponse. Le SNU-FSU va donc transmettre les noms des collègues concernés après échange avec eux.
Les collègues de l'Aigle sont obligés tout au long de la semaine à quitter le site avant la fin des plages variables en fonction des disponibilités de l'ELD même s'ils ne sont pas seuls dans l'agence. Les DP SNU demandent qu'un rappel soit fait à l'ELD de l'Aigle la nécessité de respecter l'accord OATT et la note sur la sécurité.

Une solution avait été trouvée sur l'Aigle avant le traitement de cette réclamation lors de la réunion des DP. La direction indique que le principe reste la présence d'un membre de l'ELD mais qu'il est malgré tout essentiel que l'accord OATT soit respecté : possibilité de respecter les plages fixes et plages mobiles, que l'on souhaite partir ou rester en fin de journée.

11 - Suite à l'interdiction formulée à un demandeur d'emploi menaçant et dangereux de fréquenter pendant 2 semaines le site d'Argentan, un vigile a été placé à l'entrée du site, en vue de faire respecter l'interdiction. Nous savons que ce genre d'interdiction n'a aucun caractère coercitif. Nous avons même déjà constaté que des DE interdits de site y entraient tout de même par pure provocation. Il y a quelques années le directeur régional ou le directeur régional adjoint avaient en pareille circonstance reçu eux même les DE interdits de site, ceci avait eu pour conséquence de les calmer. La direction ne peut-elle pas envisager de reprendre à son compte cette pratique ?

Si cette solution a pu permettre de calmer certains DE, d'autres se sont sentis « galvanisés » par un traitement de leur situation au niveau régional. Toute situation est prise en compte sérieusement par la direction qui ne manque jamais de porter plainte, de saisir le procureur et de mobiliser la protection fonctionnelle.

12 - L'accueil l'après-midi pose des problèmes. Comme vous le savez, des DE qui viennent solliciter un service et s'entendent dire qu'il est impossible de les recevoir deviennent agressifs et menaçants. Certaines personnes profitent de la sortie d'autres DE pour entrer. Des situations dangereuses pour la sécurité des agents sont récurrentes. Nous vous l'avons déjà signalé. Vous nous avez répondu que nos modalités de réception des DE étaient les bonnes. Attendez-vous un drame pour y réfléchir de nouveau ?

Il n'est pas question de changer les modalités d'accueil. La direction fait le constat du peu de remontées de fiches de signalement concernant ces situations. Le SNU-FSU encourage donc les collègues à faire des fiches quand des situations de ce genre sont subies (agressivités verbales, insultes, jugements de valeur…)

13 - En ce qui concerne l'individu ayant généré les services d'un vigile à Argentan, il s'agit d'un demandeur d'emploi bien identifié qui a déjà pratiqué ce genre de harcèlement à Alençon et sur un site de l'agglomération caennaise. Plusieurs collègues l'ayant rencontré ou suivi sont formels, il représente une vraie menace et un vrai danger. L'avez-vous signalé aux services de renseignements et envisagez-vous de porter plainte en cas de récidive ?

La direction suit avec attention cette situation. Le procureur est saisi, la protection fonctionnelle est engagée. Des échanges suivis se font avec la gendarmerie.

La prochaine réunion DP aura lieu le 12 **décembre** 2017. N'hésitez pas à nous faire remonter vos réclamations avant la préparation du 5 décembre**.**

**Une adresse mail est à votre à votre disposition pour toute réclamation :**

**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**