



Délégués du Personnel

Calvados – Manche – Orne

Réponses orales aux réclamations du SNU

Réunion du 15 février 2018

1- Les évolutions de gestion de la FAQ et des réclamations transmises par les usagers ont des incidences sur l'activité des conseillers puisque le traitement de ces actes professionnels ne fait pas l'objet d'une gestion planifiée. Ainsi, certaines ELD demandent aux collègues de gérer les réclamations D.E. tout en assurant le poste d'accueil physique des usagers. Les représentants du SNU demandent à la direction d'envisager une planification de toutes les activités qui le nécessitent de façon notamment à éviter une dégradation globale des services. Il est en effet impossible de bien traiter les réclamations tout en faisant l'accueil... et réciproquement.

Un point sera réalisé sur le taux des réclamations après un mois, il y a encore des ajustements à faire ! A voir avec les agences qui marchent et celles qui ne marchent pas. En même temps un rappel sera fait : L'accueil est une activité à part entière !!

2- Offres frauduleuses. L'injonction qui est faite aux agents de donner injonction aux D.E. de mettre leurs CV en lignes relève de l'injonction paradoxale face à la multiplication des offres frauduleuses. Il s'agit en effet de dire aux DE "vous devez mettre votre CV en ligne mais attendez-vous à être hameçonné par des escrocs car nos services en ligne ne sont pas sécurisés." Nous avons encore été confrontés récemment à des D.E. victimes de propositions d'offres de chauffeurs qu'ils ont reçues suite à la mise en ligne de leur CV. Certes, l'escroquerie et le hameçonnage relèvent du national mais n'y a-t-il pas moyens de renforcer la communication vers les DE afin de les prémunir de toutes conséquences fâcheuses qui seraient issues de leurs démarches à partir des services de Pôle emploi ? C'est ce que demandent les représentants du SNU-FSU qui rappellent que l'injonction paradoxale est source de mal-être au travail.

La thématique des offres frauduleuses est suivie, il y a un message d'alerte sur le site de Pôle-Emploi.fr, le problème est remonté à la DAR pour une campagne de prévention.

Un premier contrôle effectué par un algorithme est basé sur des mots clés, tournures de phrases. Cependant la vigilance des conseillers reste de mise.

Il est toujours possible d'annuler une offre sans dépôt de plainte d'un demandeur d'emploi.

3- Comme nous l'avions envisagé, le télétravail produit sur les sites des problèmes de bureaux inutilisables puisque dépourvus de poste de travail en l'absence de l'agent en activité hors du site. Certains agents trouvent refuge dans les salles de réunion. Dans d'autres cas, des collègues doivent libérer leur poste à 15h30 car l'agent en télétravail le lundi part à 15h30 le avec le matériel. Il n'est bien sûr pas compliqué de changer de poste quand cette situation se produit. Il n'en reste pas moins désolant de faire ces constats issus de la volonté de la direction de faire des économies de bouts de chandelles. Le SNU-FSU demande encore une fois que les moyens nécessaires à la réalisation des tâches qui leur incombent soient attribués à tous les agents et sur tous les sites

La direction fait à demi-mot le constat que la solution adoptée n'est pas confortable en termes d'organisation. Elle fait régulièrement des remontées au National mais qui pour le moment n'apporte aucun changement.

4- La note RH régionale relative à la procédure de **recours suite à la campagne de promotion** est en contradiction avec la note nationale. L'agent qui aurait uniquement besoin d'un courrier lui indiquant l'absence de promotion et la justification correspondante, n'a en effet pas besoin d'un entretien avec le SRH et ne doit pas être mis en situation d'attendre son EPA pour agir auprès de la commission nationale. Le SNU-FSU demande que la procédure soit adaptée à la nature de la requête sans empêcher le principe d'un entretien au niveau régional. Tous les collègues concernés par l'article 20,4 de la CCN devraient systématiquement recevoir le courrier concerné avant leur EPA.

D'après la direction, le recours régional avant la CPNC a du sens, ce que le SNU ne conteste pas, bien au contraire, nous sommes pour le dialogue. Cependant indiquons aux représentants de la direction que si un collègue ne souhaite pas avoir d'entretien et demande un courrier, il ne doit pas être obligé d'attendre son EPA pour avoir cet écrit. Les élu(e)s DP SNU-FSU ne sont pas d'accord avec la réponse apportée, et ont informé la direction qu'ils reformuleraient la réclamation lors de la prochaine séance DP !

5- **Les PV des réunions CPL** tardent à être envoyés aux élues par la direction à chaque fois que ces élues demandent à y apporter des modifications. Ce retard de transmission a des conséquences sur l'information qui se doit d'être transmise aux agents concernés. Les représentants du SNU-FSU demandent à la direction de faire le nécessaire pour que les agents de droits public puissent obtenir des élues du personnel les informations qui les concernent via des PV rapidement validés et conformes à la réalité des débats et échanges en CPL.

La direction nous assure que les PV sont transmis aux élu(e)s dans les 15 jours après la commission ! Ils nous demandent de préciser s'il s'agit de CPL classiques ou carrières.

6- Qu'en est-il de la possibilité offerte aux agents de faire des **recours à l'issue de la CPL carrière** quand le PV n'a pas été transmis aux agents ? Le SNU-FSU demande un accès au PV validé de la dernière CPL carrière dans les plus brefs délais.

La réponse est idem, mais une vérification sera toutefois effectuée.

La prochaine réunion DP aura lieu le 22 mars 2018. N'hésitez pas à nous faire remonter vos réclamations avant la préparation du 8 février.

Une adresse mail est 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**