

## Présentation du projet d'Aménagement des espaces du 100% Web Bel Air en vue du renforcement de l'équipe CRE :

- Diffusion prochaine sous BDE de 10 postes CRE + 1 REP.
- Aménagement de bureaux supplémentaires dans l'espace 100% Web Bel Air qui sera entièrement dévolu à l'équipe CRE (09 agents + 1 REP).
- Aménagement du bureau au R+1 de Lory du Référent Métier afin d'accueillir 1 ou 2 agents CRE supplémentaire.
- Les travaux sont prévus pour octobre et les prises de postes pour novembre au plus tard.

Pour ce qui concerne l'avis qui sera demandé au CHSCT concernant les aspects liés à l'hygiène, à la sécurité et aux conditions de travail du projet de renforcement des équipes de contrôle de la recherche d'emploi.

Le SNU a émis plusieurs remarques et alertes !

L'agence de Bel Air souffre d'un manque important de bureaux équipés PO (60 agents pour 47 postes).

La réquisition des bureaux du 100% Web **dégradera significativement** les conditions de travail du collectif de Bel Air. Des difficultés supplémentaires sont à prévoir pour l'ELD dans la gestion de la planification qui faut-il le rappeler prévoit également la présence de plusieurs agents n'appartenant pas à l'effectif.

Actuellement le collectif rencontre déjà des problèmes au niveau du parking et de la cafétéria, l'arrivée de 10 nouveaux utilisateurs risque **d'engendrer des tensions et des conflits** au sein de l'agence.

Nous avons suggéré à la direction des solutions alternatives ou complémentaires (étendre le maillage territorial par une multi implantation, ou revoir son calendrier), sans succès. La direction régionale campe sur sa décision, qui pour elle reste la seule possibilité de répondre à **moindre coût** à la commande de la DG.

Bien qu'étant en pleine démarche NPC (Nouveau Pari de la Confiance), **la direction régionale assume pleinement son choix d'ignorer l'avis des agents de Bel Air !**

### Les demandes du SNU :

- Qu'il soit prévu un soutien actif de la direction pour le futur REP qui managera une équipe de 16 agents répartie sur deux sites.
- Que le collectif de Bel Air soit à minima consulté sur le projet.
- Qu'il soit proposé en sus de l'existant des places de parking et une extension de la cafétéria

Alors que se profile dans les prochains mois un essorage dans les effectifs de Pôle Emploi et qu'à la Réunion plus de 60 000 demandeurs d'emploi restent dans l'attente d'un accompagnement, la priorité régionale ne devrait pas être d'augmenter **de 150% l'effectif des agents chargés de contrôler** les chômeurs mais bien celle de renforcer le nombre de conseillers chargés de les accompagner.

## Accueil téléphonique rénové (un dossier présenté au CHSCT uniquement pour la forme)

Le premier étage du projet « Plateformes Agences » (PPA) qui comprend : *la rénovation de l'accueil téléphonique 3949, la rénovation de l'appui aux agences sur la production de l'activité, la rénovation de l'accueil téléphonique 3995 / lignes directes entreprises.*

Début novembre la planification de la file RAC sera réorganisée pour positionner 17 agents GDD. Chaque MANAC devra s'assurer de la présence **d'un agent connecté sur la file RAC dès l'ouverture à 07h30.**

**L'enjeu** : améliorer le taux de décroché de la file RAC (en souffrance actuellement), diminuer le flux physique et le reporter sur le téléphone et/ou le mail. Ce qui, aux yeux de la direction, contribuera à diminuer les réclamations et améliorera les délais de réponse donc la satisfaction du demandeur d'emploi.

- Les remarques du SNU :

L'activité nécessite de prévoir un bureau fermé et la disponibilité d'un casque audio + micro

Les effectifs GDD ne sont pas égaux d'une agence à l'autre, des difficultés importantes sont connues sur certains sites pour atteindre les objectifs indemnisation.

Dès lors, avec la planification imposée d'une ressource GDD journalière en ATT, nous avons interrogé la direction sur les solutions projetées pour que les charges de travail liées au traitement des DAL soient absorbées dans les délais ?

La direction régionale nous a vanté les mérites du futur « mémo GDD », censé répondre à l'ensemble des problématiques liées au traitement de l'indemnisation. Celui étant la somme des bonnes pratiques recensées et la synthèse des séminaires GDD organisés fin 2017. Elle avoue par ailleurs que de mettre plus de ressources GDD sur un accueil téléphonique localisé relève là aussi **d'un pari !**

- Nos avons interrogé la direction sur :

Comment sera demain planifié sous RDVA le découpage horaire de l'ATT GDD ?

La direction régionale n'a pas su nous l'expliquer mais elle va se renseigner.

L'ARCI sera-t-il maintenu dans les agences ?

Il n'y aura pas de consigne régionale, chaque agence aura la possibilité ou pas de le maintenir en fonction de son organisation pour gérer les flux.