

La parole SNU'tile en direct DES DP Des 11 et 19 Octobre 2018

Question 1 : refus de congés

La direction de l'agence d'Aubigny sur Nère a verbalement refusé des congés de Noël à certains-es agents-es en leur demandant d'annuler eux-mêmes les jours posés sous horoquartz

Les DP SNU demandent à la Direction de rappeler aux managers qu'il est de leur responsabilité de refuser ou d'accepter des congés.

Réponse de la Direction : un rappel sera fait à l'ELD

La position du SNU : toute demande de congé doit se faire uniquement via horoquartz (et non pas sur un support papier) afin que les refus restent traçables. Cela permet aux ELD de ne pas oublier les agents-es qui ont dû faire des efforts à un moment donné et d'être équitables dans les accords de congés.

Question 2 : régime supplémentaire agent-es ex ANPE

Normalement, la CNP envoie à tous les agents-es ex ANPE un courrier de relevé de situation en mars pour le régime supplémentaire, et pour ceux embauchés-es avant 1991 un courrier en août pour le régime sur complémentaire. Cette année, les agents-es n'ont reçu aucun courrier. Contacté par téléphone, la CNP répond qu'ils ont eu un problème d'impression et qu'il n'existe à ce jour aucun accès aux relevés via internet. La personne jointe par téléphone a précisé que si l'agent-e veut une simulation, il lui faut joindre à sa demande son relevé de carrière car ils n'y ont pas accès.

Les DP demandent :

- à minima une information auprès de tous les agents-es concernés-es de ce retard de courrier (depuis mars).
- que Pole emploi obtienne de la CNP l'envoi de ces courriers nécessaires à l'information des agents-es.

Réponse de la Direction : cette question a été transmise à la DG

Question 3 : indemnité CLI

Le versement de l'indemnité CLI pour les agents-es publics régit par le Décret N° 2004-386 du 28 avril 2004 précise en son article 14 :

« Les agents-es régis-es par le décret du 31 décembre 2003 susvisé assurant, à titre d'occupation accessoire, les fonctions de correspondant-e local-e informatique et applicatif bénéficient d'une indemnité forfaitaire ».

Nous avons été alerté par d'autres régions que certains-es agents-es publics la perçoivent, d'autres plus, sous couvert d'une instruction DGARH/DGASI/20110523 indiquant que « la reconnaissance de cette activité ne fait l'objet d'aucune rémunération particulière quel que soit le statut public ou privé de l'agent-e... » « A titre exceptionnel, les agents-es de statut public ayant exercé antérieurement les activités de CLIA, conserveront la prime attachée à cette fonction tant qu'ils exerceront l'activité de CLI sous ce même statut ».

Les DP SNU demandent à la Direction d'être particulièrement vigilante si des agents-es publics sont concernés.

Réponse de la Direction : les agents-es concernés-es perçoivent bien l'indemnité.

Question 4 : fiches RPS

Face aux difficultés pour les collègues de retrouver les fiches RPS et signalement, la Direction s'était engagée à faire un rappel aux managers sur le chemin d'accès et la procédure, lesquels devaient ensuite relayer ces informations lors de réunions de service. Force est de constater que cela n'est pas effectif sur l'ensemble des agences.

Les DP SNU demandent à la Direction qu'un rappel réel et programmé soit prévu.

Réponse de la Direction : le service QVT travaille régulièrement avec le réseau et cela fait l'objet de rappels fréquents

La position du SNU : nous ne pouvons nous satisfaire d'une telle réponse. Nous maintenons notre demande que ce sujet soit abordé dans toutes les agences de la région dans le cadre d'une réunion de service

Question 5 : règles RGPD

Nous avons remarqué que les Pila en libre accès dans les agences sauvegardent tous les documents scannés sous un fichier « téléchargement ».

Ce qui fait qu'il est possible de récupérer tous les dossiers téléchargés sur chaque ordinateur (attestation employeur, fiche de payes, relevés carsat, rqth...), ce qui va à l'encontre des règles de la RGPD

Les DP SNU demandent à la Direction ce qu'elle compte mettre en place pour sécuriser les données des DE.

Réponse de la Direction : nous avons fait remonter cette information à la DG dans le cadre des alertes « violation de données à caractère personnel ». Une résolution de ce problème est en cours via la DG et la DSI

La position du SNU : nous restons étonnés que ce genre de problème n'ait pas été anticipé, et on peut s'interroger sur le temps passé dans le cadre des expérimentations certainement pas assez longues et poussées. On peut faire de la communication sur la RGPD lorsque l'on voit à quel point notre système est fragile face aux piratages fréquents, notamment sur les espaces recruteurs.

Question 6 : traitement GED par les agents-es placements

A Tours Ronsard, ponctuellement l'ELD demande à tous les agents-es placement de traiter la GED , ce qui n'est pas de leur ressort et les mets en difficultés.

Les DP SNU demandent à la Direction que cessent ces pratiques.

Réponse de la Direction : cette pratique ne correspond pas aux consignes de la DR

La position du SNU : et????? un rappel sera-t-il fait à l'ELD ? voire même une condamnation de ce genre de pratique ??, rien n'est moins sûr

Question 7 : Nouveau Pari de la confiance

Sous prétexte de frais d'affranchissement trop élevés, la Directrice de l'agence d'Orléans Ouest exige que toutes enveloppes restent ouvertes avant l'affranchissement pour vérifier la nécessité d'un envoi postal par l'agence.

Les DP SNU entendent la nécessité de réduction des coût mais dénoncent le caractère infantilisant et le manque de confiance envers les agents-es.

Réponse de la Direction : nous convenons que cette méthode infantilisante n'est pas appropriée et nous engageons la direction de l'agence à retravailler leur méthode.

La position du SNU : à suivre....

Question 8 : MER/MEC

Lorsque les conseillers travaillent sur leur portefeuille et font des MEC, celles-ci ne sont pas valorisées au titre des « sans sans ».

Les DP SNU demandent à la Direction qu'une évolution informatique soit apportée à ces actions professionnelles.

Réponse de la Direction : la demande a été remontée à la DSI

Question 9 : Atelier 360°

Sur le bassin d'Orléans la DT a mis en place des ateliers de prescription massive en tirant au sort la promo du jour sur laquelle le conseiller x va devoir travailler dans la journée.

Les DP SNU demandent un peu d'intelligence professionnelle dans la personnalisation de la relation conseiller/DE.

Réponse de la Direction : Cette présentation est caricaturale. Ces ateliers ont pour but de faire des échanges de pratiques et à ce que chaque conseiller s'approprie les prestations afin de proposer le meilleur service aux demandeurs d'emploi.

La position du SNU : effectivement la méthode est caricaturale mais elle a bien eu lieu, même si elle a évolué. Nous avons cependant continué à recevoir des témoignages sur les obligations de remonter des tableaux de prescriptions afin d'évaluer l'efficacité des conseillers.... Nous continuons de dénoncer la mise en place de ces ateliers qui n'ont rien de pédagogique mais qui sont des ateliers de commercialisation de prestations.

Question 10 : mail.net, réclamation et fiches escalades

Les DP SNU demandent à la Direction l'évolution par agence depuis avril 2018 des mail.net, réclamations et fiches escalades.

Réponse de la Direction : le document sera présenté en CE

Question 11 : Transition professionnelle

Suite à l'accord GPEC, les DP SNU demandent combien d'agents-es ont été concernés-es par la transition professionnelle et si les formations dans ce cadre ont été déployées en totalité.

Réponse de la Direction : information sera donnée en CE d'Octobre

Question 12 : formations des CDisés depuis janvier 2017.

Les DP SNU souhaitent connaître le nombre d'agents-es embauchés-es depuis 2017 et s'ils ont tous terminé leur parcours de formation initiale.

Réponse de la Direction : 33 agents-es ont été embauchés-es en Cdi en 2017 et 16 en 2018. Tous ont commencé ou terminé leur parcours initial sauf 1

Question 13 : ATT en agence

Dans certaines agences, l'ATT est tenue par des conseillers en CDD formés au mieux 2 jours , au pire sur le tas. La direction peut se féliciter du taux de décrochés mais quid de la qualité du service rendu et la QVT pour des agents-es mis en difficulté.

Les DP SNU demandent que l'ATT soit tenue par des GDD experts et donc une augmentation du nombre de GDD.

Réponse de la Direction : nous n'avons pas connaissance de CDD effectuant le 3949. Nous demandons aux DP de nous faire remonter les sites qui seraient concernés.

La position du SNU : nous savons de façon certaine que cela se pratique dans plusieurs agences de la région et donc qu'il y a de fortes chances que ce se soient pas des organisations isolées. Nous ne voulons pas mettre à mal des ELD devant faire face à ces contraintes supplémentaires liées au retour du 3949. La Direction a fait le choix d'une décroissance GDD à marche forcée, et cela a des conséquences. Nous maintenons notre demande de renforts GDD formés.

Question 14 : 3949 petites agences

Suite à la question 2-5 du mois de Septembre, la DR a répondu que des investigations étaient en cours et que la réponse viendrait ultérieurement.

Nous la repons donc :

Les craintes déjà exprimés en instance sur le transfert du 3949 indemnisation en agence sur les petites structures, se confirment chaque jour. En effet des agents peuvent être planifiés en astreinte sur la journée entière, ce qui peut mettre à mal l'accord OATT.

Les DP SNU demandent une vigilance particulière sur le planning et une rotation sur toutes les ressources.

Réponse de la Direction : l'accord OATT prévoit en effet que l'agent peut déposer 2 plages non contraintes par semaine, à minima et à sa demande. La DR réaffirme son attachement au respect de l'accord et rappelle que l'utilisation de MEVO permet de combler les périodes non couvertes.

La position du SNU : nous avons des doutes sur le fait que la Direction se satisfasse du taux de décroché si les agents-es appliquent l'accord OATT avec transfert sur le MEVO. En effet, vu la qualité des MEVO, le travail est donc reporté, nécessite un rappel de l'usager et cela n'est donc pas satisfaisant puisque s'ajoute à la charge de travail du jour. Seul un renforcement des équipes GDD pourrait permettre de travailler dans de bonnes conditions, de respecter l'accord OATT et de rendre un service optimal aux demandeurs d'emploi.

Question 15 : refus de renouvellement congés sans solde

Madame Sandrine Bouanga actuellement en congés sans solde depuis Juillet 2017 vient de se voir refuser le renouvellement pour 6 mois « pour raison de service »

De plus le courrier précise que Madame Bouanga doit confirmer son retour à l'agence d'Orléans Nord alors qu'elle a suivi dans le cadre d'un CIF une formation RH

Elle a sollicité un rdv auprès des services RH qui ne lui a pas été donné. Il est particulièrement dommage alors que l'on parle QVT, détection de potentiel et de CEP que il ne soit pas possible de d'échanger avec elle sur un retour dans un poste en adéquation avec son profil.

Les DP SNU demandent si, comme pour les missions, les collègues qui demanderont un congés sans soldes ou un renouvellement se verront opposer une fin de non-recevoir.

Les DP SNU demandent à la direction de justifier de façon précise sa position concernant Madame Bouanga.

Réponse de la Direction : nous ne sommes plus dans les renouvellements quasi systématiques des congés sans solde. Nous étudions donc au cas par cas et souhaitons faire revenir en agence les compétences nécessaires au suivi des demandeurs d'emploi. Cette position intervient dans le cadre de la baisse du plafond d'emploi.

La position du SNU : nous dénonçons cette nouvelle pratique qui met à mal une vraie opportunité pour nos collègues de travailler un projet professionnel avec un retour ou non en agence. La Direction met en avant la nécessité des retours de compétences pour le suivi des demandeurs d'emploi. Mais un-e agent-e qui a quitté l'agence pour suivre une formation avec ensuite un emploi externe à Pôle-Emploi, aura besoin d'un parcours de formation interne afin de le-la remettre à jour sur ses connaissances tant au niveau informatique, que sur les prestations.... On peut nous parler de CEP, de choix à changer de métier mais force est de constater que l'établissement n'est pas facilitant et demande aux agents-es de faire des choix à des moments qui ne sont pas opportuns pour eux.

Question 16 : agence d'Orléans Sud

Depuis plus d'un mois, l'agence d'Orléans Sud connaît un flux de DE très important. La queue pouvant aller jusqu'à la rue. Pour accueillir ce public peu autonome et souvent étranger, 2 agents « placement » et 2 jeunes civiques. Bien sûr, il n'y a pas d'arc indemnisation dans cette agence car les renforts indemnisation des lundi, mercredi et vendredi ne sont pas assurés du fait des arrêts actuels (alors que 50 % des questions relèvent de cette spécialité)

Malgré le renfort des collègues, cette situation est intenable, génère stress des agents-es et des usagers.

Lorsque l'établissement fait un tel choix d'implantation, il faut mettre l'offre de service en adéquation : accueil suffisamment dimensionné pour que les réponses aux questions soient données dans de bonnes conditions.

Les collègues de cette agence sont à bout, en résulte de nombreux arrêts de travail et sans doute que l'explosion de la demande de télétravail en est aussi un signe.

Les DP SNU demandent qu'un accompagnement de cette agence soit mis en place afin que l'organisation permette de travailler dans des meilleures conditions.

Réponse de la Direction : des postes sont en diffusion dans la BDE pour cette agence

QUESTION 17 : Accompagnement GLO et congés

Une collègue en accompagnement GLO s'est vu formuler un refus sur ses congés de Noël pour nécessité de service et égalité avec les collègues. Elle est en accompagnement global et donc ne fait aucun accueil, aucun 3949, aucun ESI et quand cela les arrange, elle fait partie de l'équipe et on l'intègre dans les congés Quand elle a pris l'accompagnement global en 2016, pendant des mois, on n'arrêtrait pas de dire que elle était une modalité à part et qu'elle ne dépendait de personne ; aujourd'hui c'est le contraire.

Les DP SNU demandent quelle est la position de la Direction sur la gestion des congés des collègues dans ces modalités spécifiques FSE

Réponse de la Direction : il est de la marge de manœuvre de l'ELD d'accorder ou non des congés dans un souci d'équité et de continuité de service. Les collègues en GLO et AIJ n'en sont pas exclus.

La position du SNU : pour la continuité de service, il faudra que la Direction nous explique comment un-e agent-e en GLO (comme en AIJ) peut y répondre puisqu'il leur est interdit de faire de l'accueil, de l'ESI, du 3949.

QUESTION 18 : sécurité absences des ELD

Force est de constater que les membres de l'ELD sont de plus en plus souvent en réunion extérieures ou séminaires laissant les agents-es sans hiérarchies.

Quid de la gestion des conflits ? De la sécurité ? Qui est responsable en cas d'accident ? quelles sont les procédures ? Y-a-t-il des primes prévues pour les agents-es désignées volontaires pour assurer l'intérim

Réponse de la Direction : cette situation intervient de façon très rare. Il ne s'agit pas d'intérim mais juste d'un relais avec l'ELD qui reste joignable. De plus, en cas de problème, chaque agent-e est habilité-e à faire appel aux pompiers ou à la police, avec ou non présence de l'ELD

QUESTION 19 : services civiques et forum

Les DP SNU demandent si on peut positionner un « service civique » sur un forum pour assurer l'accueil des demandeurs d'emploi ?

Réponse de la Direction : il peut être demandé à des jeunes service civique de participer à des forum uniquement dans le cadre qui est le leur, à savoir l'accompagnement du numérique.

La position du SNU : nous resterons vigilants à ce que les services civiques effectuent dans les forus uniquement des taches liées au développement du numérique.

syndicat.snu-centre@pole-emploi.fr

Aurore Gauthier-Lory/Valérie Quillon

**Prochaine réunion Dp
le novembre 2018**