

Vous trouverez ci-après les réponses aux questions posées par les élus de la CGT Pôle emploi Nord Pas-de-Calais Picardie pour la réunion des délégués du personnel, périmètre Nord Pas de Calais du 10/01/2019.

**Représentants pour la direction** : Agnès MENARD, Thierry HULLOUX, Elodie PAREIN.

**Présents pour la CGT** : Laurent DUBOST, Brigitte LEFEBVRE, Stéphane SALLE, Farida BETINA, Frédéric THOMAS, Zourha BENACHOUR.

1. Un agent peut-il interpellé à tout moment le service RH pour savoir s'il existe une fiche de signalement à son encontre même si la fiche reste sans suite ? Quelle est la procédure ?

C'est le service QVT qui va se rapprocher de la personne visée. Nous insistons en expliquant que ce n'est pas systématiquement le cas puisque certains agents, une fois convoqués par leur ELD, découvrent avec effarement qu'il existe une, voire plusieurs fiches à leur encontre. La direction finit par admettre qu'un agent doit être reçu par son responsable dès le dépôt de la première fiche de signalement ... ce qui relève pourtant du simple bon sens !

2. Un agent est-il assuré d'être contacté dans la semaine ou dans le mois quand il fait l'objet d'une fiche de signalement ? Pouvez-vous préciser la durée du « bref délai » que vous évoquez dans votre réponse à notre question 2 du mois dernier ?

Il n'y a pas de délai fixe selon la direction, c'est en fonction de la disponibilité des personnes concernées. Une nouvelle fois, nous constatons qu'il n'y a aucun cadre. La seule chose avérée dans cette procédure, c'est son OPACITE.

3. Pour faire suite à votre réponse à notre question 4 du mois dernier, en l'absence de consigne, pouvez-vous rappeler aux ELD de communiquer auprès des agents qu'en situation d'accueil, chaque conseiller doit exclusivement travailler sur sa session et la fermer quand il prend sa pause ?

La DSI rappelle régulièrement ces règles et les ELD doivent s'assurer de leur bonne application. La direction prend en compte notre alerte. Cependant, les agents doivent absolument être vigilants dans l'utilisation de leurs codes à l'heure où les procédures de mises à pied conservatoires se multiplient dans la région.

4. Vous n'avez pas répondu à notre question 5 du mois dernier. Votre réponse traite de la gestion du portefeuille or nous vous demandons pour quelle raison les ELD sollicitent les conseillers pour trouver des solutions pour organiser l'activité de l'agence, ce qui ne fait pas partie de leurs prérogatives ?

Les ELD décident de l'organisation mais les conseillers peuvent participer à la recherche de solutions. Nous avons droit en guise de réponse à un véritable inventaire à la Prévert (Pari de la Confiance, C notre Perf' ...).

Pas de réponse, c'était pareil. Les ELD concernées devraient réfléchir à la signification de co-construction (indice : il y a « co » comme dans « collaboration »).

5. Vous affirmez dans votre réponse à notre question 7 qu'aucune consigne d'effacement de mail.net pour résorber le retard n'a été donnée. Comment expliquez-vous la consigne donnée à plusieurs agents de l'agence de Gravelines de le faire ?

La direction confirme sa réponse MAIS a contacté l'ELD pour lui signifier que cette consigne ne devait pas être donnée. Ah bon ? Il y avait donc bien eu consigne de le faire avant l'intervention de la DR ... CQFD !

6. Quel est le délai effectif et constaté de traitement des mails.net ?

0 jour et 9 heures ! Nous étions à 2 doigts d'avoir le temps en secondes. Ça montre que la direction peut être précise sur certaines réponses, c'est encourageant ! L'incohérence de cette réponse face au délai constaté par les conseillers est tellement flagrante qu'elle en devient risible.

7. Vous ne répondez pas à notre question 10 du mois dernier. Pouvez-vous rappeler expressément à vos ELD que la consultation des dossiers sur Aude ne fait pas partie des fonctions des services civiques ?

La direction commence par nous expliquer que les services civiques ont bien l'habilitation pour consulter les dossiers des demandeurs sur Aude. TIENS DONC, C'EST NOUVEAU ?! Le contraire a pourtant été répété à plusieurs reprises en DP et la direction sait désormais depuis le jugement sur les sorties anticipées que ses réponses ont valeur d'engagement unilatéral ! Nous attendons la réponse écrite officielle avec impatience.

8. Suite à votre réponse à la question 12 du mois dernier, les agents GDD doivent-ils désormais vérifier systématiquement la saisie des AE par Arvato ou seulement en cas de salaires anormaux ?

Cela doit être fait uniquement en cas de salaires anormalement élevés ou bas.

9. Votre réponse à notre question 13 du mois dernier est contraire aux remontées des agents GDD qui dénoncent la récurrence mensuelle de la saisie des AE à l'approche des délais de l'ICT7. Il ne s'agit donc pas d'une consigne liée à des situations ou événements exceptionnels. Maintenez-vous votre réponse ?

La direction confirme sa réponse : c'est uniquement en cas de situation exceptionnelle ! Un exceptionnel qui se reproduit chaque mois ?! Personne n'est dupe !

10. Confirmez-vous que les ELD ne doivent pas contraindre les agents GDD à procéder aux saisies d'AE arrivées tardivement (exemple, le 5 du mois) uniquement dans le but de satisfaire l'atteinte de l'ICT7 alors même qu'il s'agit d'une tâche incombant à Arvato et que la double saisie pourrait générer un conflit qui engendrera une attente ?

La direction ne répond pas à la question mais nous explique qu'elle va se mettre en contact avec le service réglementation de la DDO pour voir pourquoi les agents GDD ne peuvent pas clôturer une AE quand ils l'ont enregistrée et éviter de générer des conflits liés à une double saisie par Arvato.

11. Plus de 500 agents ont bénéficié par erreur d'un JMOB supplémentaire sur Horoquartz. Le service RH a régularisé leur compteur en compensant avec une RTT ou un CP, sans communication préalable auprès des agents. Comment justifiez-vous la gestion de cette situation en catimini ?

Le service GA Paie s'est aperçu par hasard, à l'occasion du contrôle des compteurs horoquartz des CDD, qu'un certain nombre d'agents avait pu poser des JMOB alors qu'ils étaient positionnés en jours de pont. La régularisation a été faite et tous les agents ont été contactés. EVIDEMMENT ENFIN ! Quand on leur fait remarquer que ce n'est manifestement pas le cas et que sans la vigilance de certains collègues, le service GA Paie serait intervenu sans accord préalable en retirant un CP ou une RTT sans choix de l'agent ni information préalable, la direction nous assure qu'ils n'ont pas réussi mais qu'ils ont essayé de contacter tout le monde. Essayez encore !

12. Comment expliquez-vous que l'ELD de Tourcoing demande aux agents en modalité globale de recevoir des demandeurs d'emploi d'une autre modalité pour pallier l'absence des conseillers personnels qui avaient convoqué ?

La direction réaffirme la règle des 100% MAIS considère qu'une exception est possible s'il y a une urgence avec un demandeur. S'il n'y a pas d'urgence, le report du rdv est préconisé. Nous rappelons à la direction, ET C'EST UN COMBLE, que la règle du 100% sur la modalité ne connaît pas d'exceptions car il s'agit d'un financement FSE ! Et quand bien même, il s'agissait ici de la réception par le collègue GLO des rdv d'une demi-journée donc en aucun cas de la gestion d'une urgence.

13. La consigne des ELD aux agents GDD de se connecter en post-appel au bandeau téléphonique génère des demandes de rappels automatiques. Ceux-ci ne peuvent pas être effectués si aucun agent ne se rend disponible à la réception des appels dans le délai imparti du rappel. Cautionnez-vous cette pratique qui engendre une dégradation de la qualité de service apportée aux demandeurs d'emploi ?

Cette pratique doit être exceptionnelle pour combler temporairement l'indisponibilité d'un conseiller. Comme d'habitude, l'exceptionnel devient courant ! La direction nous répond en brandissant les bons taux de satisfaction des DE alors que nous lui exposons une vraie problématique : la dégradation du 3949 avec le post appel comme règle de contournement pour que les agents GDD puissent continuer à traiter leurs attentes tout en étant connectés. Ils n'en ont cure apparemment !

14. L'application de gestion des conflits a inversé la méthode de traitement des conflits (il faut désormais cocher ce qui est conservé et non plus ce que l'on souhaite supprimer), ce qui peut générer des erreurs. De plus, l'application ne supprime pas toujours en direct les éléments nécessaires et est régulièrement inutilisable. Cela occasionne des retards dans les traitements dont les conseillers GDD se passeraient bien à l'heure actuelle. Y a-t-il des améliorations prévues (autre que des solutions de contournement) et à quelle échéance peut-on garantir un fonctionnement correct de l'application ?

Un pop-up a depuis été livré qui alerte les conseillers que les documents vont être supprimés. Aucun dysfonctionnement dans l'accès à l'outil ou la suppression des documents n'a été constaté par la direction. Le seul dysfonctionnement existant était relatif aux AE en conflit et a été corrigé. La direction invite les agents à contacter le service réglementation et indemnisation quand ils constatent des anomalies.

15. Vous avez affirmé que les gestionnaires appui en plateforme affectés au 3949 rénové devaient répondre aux interrogations des demandeurs d'emploi identifiés au lieu de leur demander de rappeler ultérieurement l'agence. Pourquoi former les nouveaux CDD à renvoyer les demandeurs sur pole.emploi.fr et générer une disparité de traitement en fonction de l'interlocuteur ?

La direction considère que les agents doivent répondre uniquement aux questions de premier niveau donc il n'y a pas de différenciation dans le traitement ... ce n'est pas avec cette réponse que nous avancerons puisqu'on en revient à la définition hétéroclite du premier niveau d'indemnisation.

16. Après plusieurs demandes, le REA de Gravelines a finalement reçu une CDD qui terminait son contrat de 6 mois après lui avoir dit « on fait vite, j'ai un conseil de classe » dans un bureau de réception ouvert. Il a commencé à lui expliquer « qu'elle n'avait pas le standing pour travailler à Pôle emploi mais que ça devrait aller pour un prestataire » et qu'éventuellement, elle pourrait « refaire un CDD mais pas un CDI ». Il lui a ensuite demandé de revenir le 26/12 car il n'avait personne d'autre « que le second CDD sur qui on ne peut pas compter ». Est-ce une façon d'accompagner la fin de contrat d'un de nos agents ?

L'entretien de bilan de CDD doit évidemment avoir lieu dans un bureau fermé. La direction estime qu'il ne faut pas attendre la fin du contrat pour énoncer les pistes d'amélioration à l'agent et qu'il doit y avoir une franchise dans l'explication de la non reconduction. La seule piste d'amélioration de la direction pour ce REA est d'être vigilant dans les éléments de langage qu'il utilisera à l'avenir. SCANDALEUX ! Rien sur la violence des propos, sur le mépris à peine déguisé envers un contrat précaire, sur les conséquences psychologiques sur l'agent. Le message aux ELD est donc méprisez autant que vous voulez tant que vous y mettez les formes ! REVOLTANT !

17. Pouvez-vous rappeler à l'ELD de Gravelines que les motifs d'absence (maladie, problème privé ...) d'un agent n'ont pas à être commentés auprès du collectif ?

Un rappel a été fait au REA par la direction qui constate avec une certaine désillusion qu'un accompagnement managérial est urgent.

18. Des souhaits de formation ont été refusés par les RH à des agents de la filière conseil sous prétexte que ces formations étaient réservées aux agents de la fonction support alors qu'elles sont répertoriées dans SIRHUS dans la thématique « toute filière ». Comment le justifiez-vous ? Pourquoi mettre des formations qui peuvent intéresser nombre d'agents dans la thématique « toute filière » alors qu'elles ne sont destinées qu'à la filière support ?

Le catalogue est alimenté par le national. L'alerte leur a été remontée pour correction.

19. Dans le cadre du déploiement MAP à compter de janvier 2019, un agent du site de Port Fluvial a été observé par un chargé de projet de la DT. La restitution a été opérée le même jour entre le chargé de projet et l'agent. Comme à priori cela ne suffisait pas, la REA de l'agent a reprogrammé une nouvelle observation début janvier 2019 toujours dans le cadre du déploiement MAP. Pouvez-vous nous expliquer la pertinence de la démarche du manager ? N'aurait-il pas suffi de s'appuyer sur les observations du chargé de projet de la DT ?

Le chargé de projet avait pour objectif d'identifier les pratiques des conseillers dans le cadre de l'ESI avant le déploiement de MAP. La démarche du REA s'intégrait dans le cadre des ORS. Une explication à l'agent concerné n'aurait pas été inutile. Encore un manque d'information patent !

20. Un bon nombre d'agents de statut public n'ont pas été reçus par leur ELD pour les informer sur leur décision d'octroi de PVI. Voici la question que nous vous posions en juillet 2018 : « *Pouvez-vous rappeler aux décisionnaires la nécessité absolue de mener des entretiens préalables pour informer l'agent de l'attribution ou non d'une part variable individuelle ? Nous avons encore constaté que cette prime a été versée ou pas, sans information préalable. Nous vous rappelons que cette obligation est statutaire* ». Et votre réponse fût : « *Un rappel sera fait aux managers concernés lors de la prochaine attribution des PVI de décembre* ». Quelles difficultés avez-vous avec vos managers pour que vos demandes restent lettre morte ? Les agents publics sont-ils devenus quantité si négligeable que l'on ne daigne même pas leur accorder quelques minutes d'entretien afin de justifier une position managériale ?

La direction tente tant bien que mal (mais avec plus de mal que de bien) de nous convaincre que leur non-respect du statut des agents publics ne serait que chose négligeable qu'on peut passer sous silence. On sait que parfois ... sur un malentendu ... mais MANQUE DE CHANCE pour la direction, LA CGT NE SE TAIT JAMAIS FACE LA VIOLATION MANIFESTE D'UN TEXTE ! La direction s'incline donc en s'engageant à ce que les entretiens aient lieu à l'avenir. Voilà, c'est mieux.

21. Le site d'Archimède 0 souffre d'un manque criant de propreté (bureaux et sol poussiéreux, manque d'hygiène dans les toilettes). L'agent d'entretien ne dispose que d'une heure pour nettoyer le site. Est-il possible d'augmenter son quota d'heures afin que les agents puissent travailler dans des conditions d'hygiène correctes ?

Un plan d'action a été mis en place avec le prestataire pour que des correctifs soient apportés. On aimerait voir cette rapidité de mobilisation de la direction pour l'ensemble des problématiques évoquées !