

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 04/04/2019.

Représentants pour la direction : Daniela PIRA, Didier THOMAS, Elodie PAREIN.

Présents pour la CGT : Brigitte LEFEBVRE, Céline COUCKE, Laurent DUBOST, Frederic THOMAS, Mohamed BENHADDOUCHE.

1 – Pouvez-vous nous communiquer les chiffres consolidés de la grève du 19/03/2019 ?

Oh, grande surprise ! La direction n'est pas en mesure de nous annoncer des chiffres consolidés et nous balance donc les chiffres provisoires (585 grévistes recensés soit 12,36%).

Apparemment le comptage des grévistes, des manifestants n'est pas chose aisée pour les dirigeants. Que se passe-t-il autour de cette question ? Ils veulent nous cacher la réalité ? Alors on apprend que les chiffres consolidés relèvent dorénavant d'une information DG alors que cette même DG s'appuie sur les remontées des chiffres régionaux. On triture entre temps ??

On le sait, pour les gouvernants, falsifier le réel permet leur permet d'avancer à leur rythme.

2 – Pouvez-vous nous confirmer que systématiquement chaque agent visé par une fiche de signalement est contacté pour en être informé ?

La réponse de l'établissement est ferme : OUI chaque agent est informé. Que ce soit l'auteur ou la victime, l'ensemble des protagonistes est informé. Dans les mêmes délais ? Non surement pas. C'est la victime qui est prise en charge rapidement. L'auteur des faits... eh bien pas de délai annoncé, c'est fonction de... on se sait pas !

3 - Pouvez-vous nous confirmer que systématiquement chaque membre de l'ELD visé par une fiche de signalement est contacté pour en être informé ?

La réponse de l'établissement est ferme : OUI chaque agent est informé. Que ce soit l'auteur ou la victime, l'ensemble des protagonistes est informé. Dans les mêmes délais ? Non surement pas. C'est la victime qui est prise en charge rapidement. L'auteur des faits... eh bien pas de délai annoncé, c'est fonction de... on se sait pas !

4 – Combien de fiches de signalement ont été transmises depuis le 1^{er} janvier 2019 ?

Pour le seul premier trimestre 2019, 17 fiches de signalement ont été réceptionnées dont 14 pour le Nord Pas de Calais. Et nous dit-on, c'est en hausse constante ! Cette situation n'interroge pas plus que ça la direction qui traduit pourtant un échec de la prévention des RPS. Les FDS seraient elles bienvenues pour la DR dans la conduite de leur gestion RH ?

5 – En réponse à notre question 9 du mois dernier, puisque le nombre de fiches de signalement est un indicateur d'éclairage sur le climat social d'une agence, pourquoi cet indicateur n'est pas porté à la connaissance des agents sans être nominatif pour autant ?

Pour l'établissement, même anonyme, les FDS n'ont pas vocation à être diffusées en local. C'est fiches sont à destination du management local pour les éclairer sur la situation de leur site.

La classe dirigeante peut et doit être éclairée, l'agent de base, l'opérationnel lui peut rester dans l'ignorance. Encore un signe supplémentaire de mépris

6 – Pour faire suite à la question 12 du mois dernier, vous nous indiquez que le traitement des AE appartient à ARVATO or à la question 9 du 10/01/19 vous aviez répondu que de manière exceptionnelle les agents GDD pouvaient saisir des AE. Dans l'intérêt du demandeur d'emploi, pouvez-vous nous donner une réponse non équivoque ?

Conseillers GDD, ne vous hasardez plus à saisir les AE, ne cédez plus aux injonctions locales. Seul le message explicite émanant de la DR (DDO) doit vous permettre de saisir une AE.

Voilà qui est dit. Message non équivoque ! Nous suivrons les situations sur site

7 – Nous revenons sur la question 21 du mois dernier, vous argumentez la personnalisation des échanges pour justifier le traitement des dossiers CSP en local. Sachant que l'inscription et la saisie des AE se font par les agents de la plateforme, en quoi un mail ou un appel de la plateforme seraient-ils moins personnalisés qu'un appel local ?

Le saviez-vous ? Pour direction, la personnalisation débute à partir des actes de liquidation d'un dossier. Tout ce qui est externalisable ne relève pas de la liquidation d'un dossier.

8 – De ce fait, à quand est prévue la personnalisation des dossiers ASS avec gestion en local ?

Rien ne changera dans la liquidation des DAL ASS. Pas de personnalisation donc pas de gestion en local !

9 – L'établissement a pris la décision, de faire appel à des services civiques, pour prendre en charge les activités d'inclusion numérique afin de permettre aux conseillers de se consacrer à des activités à fortes valeurs ajoutées. Des conseillers sont planifiés pour pallier l'absence des services civiques sur certains sites, quand l'établissement prendra-t-il la décision de recruter de vrais agents d'accueil ?

Après une tentative de nous servir le Bla Bla habituel sur la délivrance des services et information de premier niveau, après que nous ayons relaté de nouveau la vraie vie sur les sites notamment qu'il n'y avait plus de prise en charge des problématiques des privés d'emploi à l'accueil sur le premier niveau, les représentants de l'établissement, dans leur petits souliers, admettent qu'il a un vrai sujet quand on affecte des conseillers « experts » sur une activité accueil qui devrait être gérés par des chargés d'accueil tel que prévu dans leur classification. Pour la DR cela relève du national ! En attendant les déqualifications c'est pour qui ?

10 – Sur la DTD Littoral, il a été décidé de téléphoner systématiquement pour convenir d'un rendez-vous avec un demandeur. Pourquoi cette nouvelle procédure ?

La direction rappelle que c'est une recommandation et non une procédure. De plus ce sont les conseillers qui sont à l'initiative. Ben voilà, le cadre est posé.

Mais si on y regarde de plus près, toutes ces manœuvres sont faites pour anticiper et diminuer l'absentéisme et donc diminuer les potentielles GL ...recours ...réclamations. GL

qui ne sont plus traitées sur site mais a l'échelon supérieur (DTD, DT). Si les agents anticipent, c'est autant des procédures qui ne seront pas à traiter. Les appels téléphoniques sont chronophage, eh bien tant pis. Comme on gagne du temps ailleurs ça va bien. C'est toujours les mêmes qui gagnent !

11 – Doit-on également les appeler pour les convoquer à un entretien téléphonique ?

Evidemment que non disent-ils ! Inutile ce serait une perte de temps. Ah ils sont quand même sur le sujet de temps que nécessitent ces appels. C'est quand ça les arrange !!

12 - Cette « expérimentation » est-elle vouée à être généralisée sur l'ensemble du territoire ?

Ça n'est pas une expérimentation rappellent-ils ! C'est une bonne pratique qui est observée sur l'ensemble du département du pas de calais. Ça n'a pas vocation à être étendu. Nous voilà rassuré.

13 – Nous revenons sur notre question 28 du mois dernier, il est avéré que les conseillers CDDE de Gravelines planifiés en accueil l'après-midi sont parfois planifiés en GPF AVEC des rdv programmés. La preuve en pièce jointe vous suffit-elle ?

Encore une fois la direction a tenté de noyer le poisson en affirmant que cette situation était exceptionnelle, c'était pour pallier à un absentéisme. Sauf qu'apparemment ils n'avaient pas pris connaissance de l'ensemble de la pièce jointe à la question, qui démontrait que la situation perdurait depuis au moins un trimestre. Nous les sentons un peu irrités, de ce fait ils vont de nouveau investiguer sur le site de Gravelines ! Le réel ne leur suffit pas !!

14 – La direction générale lance un appel à ressources pour la conception d'un outil d'auto diagnostic des compétences GDD (à terme sur tous les emplois de la relation de service). Les EPA, les ESA, les EP, les ORS, le service RH dans le cadre notamment de la GPEC, le contrôle interne ne suffisent-ils pas à donner une évaluation correcte des compétences des agents ? Quelles sont les intentions de ce nouveau système d'évaluation ?

Pour la direction ce n'est pas un dispositif d'évaluation. C'est envisagé dans le cadre d'un accompagnement individualisé. Il n'y aura pas de regard managérial. L'agent s'auto-évalue, s'auto-prescrit les formations préconisées par l'outil pour maintenir ses « compétences à niveau ». Tout ça peut être le conseiller pourra délivrer les meilleurs services dans le cadre de son auto-entreprise. Ces intentions sont affligeantes

15 - Les agents GDD constatent des pannes de plus en plus fréquentes (obligation de passage par le mode secours), le service Aude indemnisation a été dégradé du 18/3/19 8 :41 au 19/3/19 9 :00, L'application gestion des conflits a connu de nombreux « ratés » à ses débuts, l'application MAP en connaît aujourd'hui, des « occasionnels » déclenchent des trop perçus à ne pas constater suite à des « problèmes » (21/3/19), des flux ETT sont transmis 2 fois (22/3/19). On nous assure dans une vidéo qu'on écoute les demandes des agents pour améliorer MAP un système qui va évoluer pour répondre aux attentes des agents (qui étaient déjà satisfaites avec AUDE).

Pourquoi cet empressement à mettre en place un outil non stabilisé et qui occasionne de nombreux dysfonctionnements ?

La direction nous dit qu'il n'y pas d'empressement. Les dysfonctionnements apparaissent toujours à la livraison. Alors le message délivré c'est : trouver des solutions de contournement, débrouillez-vous, système D si vous voulez mais des dysfonctionnements il y en aura à chaque livraison !

16 – Suite à des revues de performance, des communications ont été faite concernant l'ICT9 et notamment la satisfaction des demandeurs d'emploi. Au niveau des chiffres avancés il n'est pas distingué les liquidations automatiques des liquidations manuelles. Dans ce cas de figure, comment les agents peuvent-ils agir sur cet indicateur qui n'est pas totalement à leurs mains ?

Dormez sur vos deux oreilles, soyez tranquilles, les liquidations automatiques ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'ICT. Quelle belle vie.

17 – Est-il prévu un retour de l'activité contentieuse en agence ?

Surement pas nous disent-ils

18 – Les agents qui n'ont pas pu assister à la livraison informatique (formation, absences...) peuvent-ils bénéficier systématiquement d'un rattrapage sur site ?

Allez on se débîne, on se protège : pour la direction chaque conseiller absent à la livraison informatique doit être accompagné mais le rattrapage peut s'effectuer en dehors du site de l'agent. C'est du EN MEME TEMPS. On connait, on sait où cela nous mène

19 - Le questionnaire de satisfaction lancé suite à un activ'projet interne reprend le nom de l'animateur interne (psychologue du travail). Pourquoi l'anonymat n'est-il pas respecté ?

Pour la direction, l'anonymat doit être strictement respecté. Bien sûr elle nous demande aussi de produire le document référence. Nous le ferons !

20 – A Gravelines, en ESA, un REA utilise des objectifs individuels prétextant que : « la définition d'objectifs individuels contribue à l'atteinte des objectifs collectifs ».Pensez-vous qu'un énième rappel pourrait faire cesser ce genre de management ?

La Direction insiste à l'endroit de ses managers pour rappeler qu'il est défini des OBJECTIFS pour les managers et des CONTRIBUTIONS pour les agents. On ne joue pas dans la même cour ! Ce n'est quand même pas difficile à comprendre. A mettre en œuvre pour certains managers c'est un autre sujet. Alors vigilance en EPA les agents !!

21 – La charte « Handicap » signée en 2015-2018 est-elle reconduite sur 2019 ?

C'est reconduit jusque 2020.