

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 07/02/2019.

**Représentants pour la direction** : Didier THOMAS, Daniela PIRAS, Thierry HULLOUX, Elodie PAREIN.

**Présents pour la CGT** : Laurent DUBOST, Mohamed BENHADDOUCHE, Stéphane SALLE, Farida BETINA, Frédéric THOMAS, Julien ROUSSEL.

1. Nous revenons sur notre question 1 du mois dernier. Vous ne répondez pas à la question pourtant simple : un agent peut-il interpeller le service RH pour savoir s'il existe une fiche de signalement à son encontre ?

**Oui. Enfin ! Ce n'était pas si difficile de le dire !**

2. Nous revenons sur votre réponse à notre question 7 du mois dernier. Vous affirmez désormais que les services civiques peuvent consulter les dossiers des demandeurs d'emploi. Vous étiez pourtant catégorique lors de la réunion DP du 05/04/18 quand vous affirmiez qu'ils n'étaient que « *accompagnateur(s) à l'utilisation des nouveaux outils numériques de Pôle emploi, facilitateur(s) d'inclusion numérique ainsi que facilitateur(s) de démarches* » (question 12 CGT). Comment justifiez-vous ce revirement ?

**Dorénavant, les services civiques ont une habilitation informatique pour consulter le dossier du demandeur d'emploi et ce, uniquement pour vérifier si le profil compétences est bien complété sur AUDE. Espérons simplement qu'ils ne deviennent pas les suppléants des conseillers en leur attribuant d'autres tâches.**

3. Nous revenons sur notre question 10 du mois dernier. Vous parlez de boucle vertueuse en expliquant que la saisie d'attestations arrivées tardivement contribue à la satisfaction du demandeur et évite les réclamations or c'est tout le contraire. N'entendez-vous pas que cette situation génère des conflits qui retardent le paiement du demandeur et génère de l'insatisfaction ?

**Clairement, nous avons de nouveau fait la démonstration en séance que la sous-traitance génère des conflits, donc de l'insatisfaction. La direction s'interroge en direct sur l'outil WEB SERVICE qui est censé être interrogé avant chaque saisie par ARVATO. Pas de réponse. On n'a pas avancé d'un pouce !**

4. Nous revenons sur notre question 15 du mois dernier. Vous affirmez que les CDD en plateforme peuvent intervenir sur le premier niveau de l'indemnisation, or, ils ne sont formés qu'à la lecture de la grille de synthèse. Ils ne peuvent pas renseigner sur les différés

d'indemnisation ou même les conditions d'ouverture de droit. Où est la personnalisation du service apporté aux demandeurs quand il est systématiquement conseillé aux agents de renvoyer les demandeurs sur pole-emploi.fr ?

**La mise en place de l'accueil rénové était censée régler l'ensemble des problématiques en orientant la quasi-totalité des appels vers les agences. Ce n'est évidemment pas le cas. En tout état de cause, la direction confirme que les CDD de la plateforme doivent se limiter dans leurs réponses à la lecture de la grille de synthèse. Il ne s'agit pas de répondre aux questions indemnisation de premier niveau mais de se cantonner au premier niveau d'information. Quel dommage et quelle reculade de la part de la direction !**

5. Comment expliquez-vous que le traitement de l'alerte orange du mardi 22 janvier 2019 ait été aussi disparate entre des sites proches (Archimède 0 et Archimède 2, Lille Grand Sud et Lille Port Fluvial ...) ou sur un même site (plateforme et agence de Lille Grand Sud, services de Archimède 2 ...) ?

**La direction reconnaît la nécessité d'une meilleure coordination sur ce type d'événements. Ceci dit, on a bien constaté dès le premier épisode d'intempéries toutes les limites de la délégation de pouvoir au local.**

6. Au vu des conditions de circulation difficiles et des risques de sécurité, certains collègues (qui ne disposent pas du télétravail et qui ne disposent pas de sites plus proches de leur domicile) ont pris des risques pour accéder à leurs lieux de travail, et sont par conséquent arrivés en retard sur leurs sites ou services, et souvent bien au-delà du début de la plage fixe. Dans votre mail "*Dispositions particulières intempéries*", vous mentionnez que "*les managers conservent toute latitude pour adapter ces dispositions*". N'est-il pas possible que dans ces conditions exceptionnelles, les agents puissent bénéficier d'une arrivée 1 heure après la fin de la plage fixe sans récupération ?

**Aucune compensation ne sera demandée conformément à la note de la DR du 31/01 (pour autant, ce temps est pris sur votre compteur !). Rappel sera fait aux managers le cas échéant.**

7. Lors des épisodes récents d'intempéries, l'ELD de Tourcoing a mis énormément de pression aux agents pour qu'ils se rendent sur site, et ce malgré les dispositions prévues dans la note de la direction régionale (*« vous mettez vos petites bottes et vous venez avec vos petites jambes », « ça te prendra le temps que ça prendra mais tu utilises les transports en commun et tu viens sur site »*...) alors même que la majorité des demandes concernaient soit le site de proximité, soit l'extension du bénéfice du télétravail. A l'heure où la QVT est sans cesse glorifiée, comment justifiez-vous un tel comportement? Quid de la sécurité des agents ?

**Comme d'habitude lorsque la question gêne, l'employeur esquivé en nous répondant chiffres (3 agents site de proximité, 6 télétravailleurs sur une agence de plus de 110 agents.). Cela prouve bien qu'il y a eu pression. Nous avons invité les représentants de l'établissement à relire notre question attentivement et à focaliser sur les 2 interrogations de la question. Ils ont fini par admettre que les propos de l'ELD étaient inadmissibles, mieux, ils ne cautionnent pas la posture de l'encadrement du site de Tourcoing. La DRH dit que l'ELD continuera à se perfectionner. Il serait temps de s'y mettre !!**

8. Comment expliquez-vous que sur le site d'Archimède 0 où seuls une dizaine d'agents ont pu se déplacer lors de l'épisode neigeux du 30 janvier 2019, l'ELD ait refusé le bénéfice d'une sortie anticipée, alors même que l'équipe de direction était absente dans son ensemble ?

**La direction n'a pas voulu nous contredire mais est venue au secours de l'ELD en précisant que peut être l'encadrement avait pu être bloqué par la neige. Evidemment que les déplacements étaient difficiles pour tous. Alors pourquoi avoir tenu une position radicale lorsqu'il s'est agi de décider pour les autres. ?! La direction reconnaît qu'il s'agit d'une mauvaise décision et que le bon sens n'a pas prévalu dans cette situation.**

9. Deux agents du site de Denain dont la rue a été bloquée lors de l'épisode neigeux du 30 janvier 2019 n'ont pu se déplacer en site. L'un, bénéficiant du télétravail, a pu travailler chez lui. Le second a dû poser une journée de congé. Comment justifiez-vous l'iniquité de traitement constatée ?

**Lorsqu'un agent est bloqué chez lui du fait des mauvaises conditions climatiques, c'est pour son compte (congés ou RTT) ! Parfois le télétravail peut s'avérer pratique.**

10. Quel est le but poursuivi par l'ELD de Dunkerque d'interdire aux agents de l'EDE, MRS et PAG de s'approprier une zone définie pour travailler en équipe ? Les agents sont quotidiennement obligés de changer de zone de travail. Ce nomadisme est contraire à une organisation saine et efficace du travail ainsi qu'à la qualité de vie au travail des agents concernés.

**La direction ne comprend pas pour quelle raison l'ELD ne permet pas à ses équipes d'avoir une zone dédiée pour travailler. Elle constate cependant la catastrophe et s'engage à retravailler la situation avec l'ELD.**

11. Les agents de ces 3 équipes le vivent extrêmement mal. Pour quelle raison les équipes MRS, EDE et PAG de Dunkerque ont-elles été brassées ?

**Ces équipes sont managées par le même REA, en revanche les agents du PAG sont dispatchés dans les différentes équipes pour être en appui aux agents.**

12. Pour quelle raison l'équipe MRS de l'ancien site de Vauban fusionnée sur le site de Dunkerque ne bénéficie-t-elle plus de sa ligne directe ?

**Le numéro de connexion a changé. La direction va communiquer auprès de l'ELD de Dunkerque.**

13. Sur le site de Dunkerque, la badgeuse est derrière une porte sécurisée, ce qui peut engendrer de nombreux oublis de badgeage. Ne peut-on pas déplacer la badgeuse dans le hall d'accueil comme sur le site de Lille Grand Sud ?

**« Ce n'est pas nous, c'est le bailleur » qui refuse que la badgeuse soit mise dans le hall d'accueil. Pas très coopératif le bailleur qui n'entend pas les demandes de la DR et qui se contente d'encaisser les loyers !**

14. Comment expliquez-vous que certains agents de la direction régionale, qui a un devoir d'exemplarité dans l'application des consignes qu'elle émet, n'aient pas été reçus à l'occasion de la campagne de promotion 2018 ?

**Un rappel sera fait à l'ensemble des managers. La direction ne se fait pas respecter de ses propres directeurs métiers. Ah ces gens de pouvoirs, quand ils ne veulent pas, ça bloque les mécaniques !!**

15. Pour quelle raison la direction a-t-elle privilégié le recrutement à l'externe d'agents GDD sur de nombreux sites (Tourcoing, Roubaix Les Prés, Lille Grand Sud) alors même que des demandes de mutation à l'interne ont été refusées ?

**La direction a fait mine de ne pas comprendre et nous apporte la réponse basique du respect de l'équilibre charges-ressources et c'est tout. La question n'a pas été « travaillée » par la DR. Du coup on reposera la question pour chaque site concerné lors de la prochaine instance !**

16. Après avoir écarté les sites de leurs conseillers GDD et les avoir fortement encouragés à opérer une transition professionnelle vers le placement, vous vous retrouvez à recruter à l'externe. Bien que bienvenus, ces renforts mettront du temps à devenir opérationnels et diffèrent le rétablissement d'une charge de travail adaptée pour les conseillers en place. La direction admet-elle enfin son erreur flagrante d'appréciation de la GPEC ?

**Toujours le même procédé de la part de la direction : la pirouette. Selon la direction, les recrutements sur les postes GDD ne sont que des remplacements de départs volontaires. Il n'y plus de transition professionnelle. Sauf qu'elle a bien eu lieu cette transition, et qu'elle a diminué les ressources GDD. La direction ne le dira pas mais cette GPEC est un fiasco !**

17. Conformément à l'article 27.1 alinéa 5 de la CCN, il est prévu qu'un prévisionnel des congés soit établi et transmis aux délégués du personnel au plus tard le 1er mars sur la période de référence du 01/05 au 30/09. Avez-vous communiqué en ce sens auprès des directions locales et notamment le fait que cet état des lieux doit émaner de l'outil Horoquartz ? A quelle date, ce prévisionnel sera-t-il fourni aux DP ?

**Difficile de leur faire entendre leurs obligations conventionnelles. Nous précisons que la demande ne consiste pas à produire une extraction horoquartz mais bien de se donner les moyens d'établir un vrai prévisionnel de congés. Attendons de voir ce qui va être produit.**

18. En cas d'agression d'un agent ou d'un service civique, dans quels cas l'établissement se joint-il au dépôt de plainte ?

**Pôle emploi se joint à la plainte uniquement quand il y a préjudice pour l'établissement. Attention à faire figurer l'adresse de votre agence dans le dépôt de plainte et non pas votre adresse personnelle.**

19. A ce jour, seuls 25% des télétravailleurs ont fait la demande de remboursement de frais en raison de la difficulté d'obtention du justificatif de la facture énergétique. Un montant forfaitaire est-il envisagé pour ne pas léser les agents ?

**La demande du forfait a été remontée à la DG par l'ensemble des régions. Le roi va trancher !**

- 20.** Pour quelle raison les télétravailleurs ne reçoivent-ils pas automatiquement le nombre de jours télétravaillés par le service RH ?

**Cela nécessite la validation du manager qui est censé faire un contrôle de cohérence puis transmet à l'agent le chiffre communiqué par les RH. Les agents doivent donc s'adresser à leur REA.**

- 21.** Pour faire suite à la question 21 du mois dernier, où en est le plan d'action concernant le nettoyage du site Archimède 0 ? Aucun changement n'a été constaté. Que comptez-vous faire pour que les agents travaillent dans des conditions acceptables ?

**Pour la direction c'était fait. Réponse à l'aveugle car Archimède 0 est dans le même état de saleté.**

- 22.** A quelle date la dématérialisation des fiches de salaires sera-t-elle mise en place par l'établissement ?

**Fin du premier semestre 2019.**