



Vous avez une question ou un problème, vous souhaitez des renseignements ou partager vos idées?

Vos élus et représentants UNSa sont à votre écoute :

**le mardi et vendredi
de 9h à 17h
au 05 62 16 78 11**

**le jeudi,
de 9h à 17h
au 04 99 54 95 07**

syndicat.unsa-lrmp@pole-emploi.fr

 UNSA PE
OCCITANIE

 UNSA Pôle
Emploi Occitanie

QUESTION UNSA 1 : Organisation et Condition de Travail

Comme à la question 16 de l'UNSA du mois dernier vous avez répondu « l'activité AIC et Vidéo Portier étant deux activités différentes... », Pourriez-vous lister les activités qui doivent être effectuées en AIC 1^{er} niveau et celles qui doivent l'être quand un agent est positionné sur l'activité de Vidéo Portier ?

La DR ne donnera pas de liste d'activités. Les activités complémentaires qui peuvent être données en AIC portier sont en fonction du profil de l'agent et du flux de l'agence. Elles ne doivent pas dégrader la gestion du flux.

QUESTION UNSA 2 : RH

Suite à nos questions 7 et 8 du mois dernier concernant le dépôt des congés avant le 12 août nous tenons à rappeler que dans certaines agences cette information a été donnée très tardivement et que certains collègues n'ont pas eu l'information (déjà partis en congés, mutation...) et n'auront pas le temps de déposer leurs congés avant cette date limite.

L'UNSa demande à ce que la date limite de dépôt des congés puisse être décalée d'un mois, soit au 12 septembre...

Pas de report de la date limite de dépôt de congés. La validation de dépôt des congés par les membres de l'ELD est le 5 septembre dernier délais.

QUESTION UNSA 3 : RH

Tous les services civiques qui intègrent Pole Emploi doivent suivre 5 jours de formation/intégration, soit 35h. Ces formations sont réparties sur 2 sessions une de 2j et l'autre de 3 et pendant ces semaines de formation les personnes sont présentes en agence le reste de la semaine. Or les services civiques ont signé un contrat d'engagement de 24h/sem.

Qu'est ce qui a été mis en place par Pole Emploi pour que les services civiques récupèrent ces 11h supplémentaires effectuées lors de ces formations ?

Est-ce que tous les managers accueillant des services civiques dans leur agence ont été sensibilisés à cette situation et informent les services civiques qu'ils devront récupérer ces 11h ?

Les formations des services civiques en dehors des heures de missions doivent être effectivement récupérées. Un rappel va être effectué à l'ensemble des ELD très rapidement afin de mettre en place la récupération.



QUESTION UNSA 4 : RH

Les services civiques ont l'obligation de badger sur Horoquartz alors qu'ils ne sont pas agents « pôle emploi ». A contrario, les contrats CUI-CAE qui sont des agents Pole Emploi CDD, ne badgent pas ?
Pouvez-vous nous expliquer cette différenciation ?

*Les contrats aidés ont des horaires fixes et badgent leur présence sur la journée et ou demi-journée.
Concernant les services civiques, l'établissement doit s'assurer de leur présence et du respect des horaires.
La DG a donc décidé de les faire badger à chaque entrée sortie.*

QUESTION UNSA 5 : RH : Fêtes Religieuses Aïd el Fitr

Un agent de droit privé pour anticiper la planification au sein de son agence a déposé le congé « fête religieuse » en s'appuyant sur la circulaire (à + ou - 1 jour) le 7/7/16 sur Horoquartz. En effet nous n'avons pas eu la note de ces dates en début d'année comme les années précédentes. Son DAPE a accepté et validé sur Horoquartz sa demande. Par la suite cette demande a été refusée car la date de l'Aïd el Fitr n'était pas le 7/7 mais le 6/7.
les services RH ont informé le DAPE que, « s'agissant d'autorisations d'absences prévues par la CCN (les circulaires n'étant pas opposables aux agents de droit privé), l'établissement détermine les dates applicables en s'appuyant sur les communications officielles des autorités concernées sur le territoire français (en l'occurrence le Conseil français du culte musulman). Les demandes d'absences sur d'autres dates ne sont pas retenues sur le motif des fêtes religieuses. »
Malheureusement cette date officielle n'est communiquée qu'au dernier moment.
L'agent n'a donc eu comme solution que de poser un jour de RTT à la place de la fête religieuse.

Comment cette situation peut-elle être régularisée ?

Pas de régularisation. La date officielle étant le 06/07 et les personnes en ont été informées en amont. De plus, nous ne pouvons revenir sur cette décision car il s'agit d'une décision nationale. La journée prise doit donc rester en RTT.

QUESTION UNSA 6 : Organisation et conditions de travail

Dès lors qu'elle remplit les conditions, toute personne peut s'inscrire à Pôle emploi pour bénéficier de ses services et être indemnisée au titre de l'Assurance Chômage.

Aucune connaissance ou maîtrise de la langue française n'est à ce jour exigée.

Aujourd'hui certaines agences sont confrontées à ces publics : ne comprenant pas l'organisation mise en place à Pôle Emploi (horaires d'ouverture au public avec ou sans rendez-vous, modalités d'inscription par internet) et ayant des difficultés à communiquer avec les agents Pole Emploi ou les services civiques.

Cela peut engendrer des situations conflictuelles à l'accueil ou en zone libre accès.

Est-ce que la Direction Générale a envisagé de rendre ses services accessibles à tous sans barrière de la langue ?

En attendant la réponse de la DG, serait-il possible de demander aux services communication de Pôle Emploi de prévoir des supports dans les langues de la CEE (les plus courantes) : à l'extérieur les modalités d'accueil du public et, près des bornes PILA, les scripts d'inscription en ligne ?



Le service communication a été interpellé et une demande a été transmise à la DG. Pour l'instant en attente de retour d'une réponse de la DG.

QUESTION UNSA 7 : Déploiement SI

Les RRA nous informent que les animations sont effectuées le plus souvent par eux sans participation des REA. De plus, le message reçu de la DDO le 20 juillet dernier spécifie : « *Chaque RRA peut se faire accompagner d'une (seule) personne ressource si cela est jugé nécessaire par l'ELD* » ce qui laisse penser que ce sont bien les RRA qui animent les déploiements SI avec éventuellement une personne ressource.
Or, comme il est rappelé dans la note de la DG du 3 juin 2016 :

Le rôle du RRA :

En amont de la journée de fermeture, le RRA planifie une réunion de préparation avec l'ensemble de l'ELD. Cette phase permet à l'ELD de travailler sur le sens Métier et sur les messages à porter auprès des conseillers. Il prend en charge l'organisation et ajuste le séquençage de la journée. Il veille à la répartition des rôles et des interventions des managers dans le cadre des différentes séquences. Par ailleurs, il reste en appui des managers pour les volets techniques et réglementaires des évolutions.

Le rôle de l'ELD :

L'équipe locale de direction se répartit les interventions nécessaires au portage Métier des évolutions et assure, à l'aide d'experts et en lien avec le RRA, la co-animation des séquences d'approfondissement.

La DR peut-elle faire un rappel aux ELD et à la DDO sur cette organisation ?

Le RRA est invité aux démultiplications et peut être assisté d'une personne. Lors de ces réunions, le contenu technique de la version est décliné. A ce titre, la DG met à disposition un SharePoint d'organisation de la journée de démultiplication en agence. L'instruction n°2016-18 du 16/06/16 et ses annexes apportent les précisions utiles. Il appartient alors aux ELD d'organiser et de co-animer les déploiements en agence en fonction des préconisations annexées à cette note.

QUESTION UNSA 8 : Badge à l'accueil

La réponse donnée par la DR lors des DP du mois de juillet dernier laisse penser que le port du badge est obligatoire quel que soit le poste occupé en agence.

Pouvez-vous clarifier la situation sachant que la note DG du 6/04/2016 sur les Attitudes de Service et le Port du Badge spécifie que cela n'est obligatoire qu'en situation d'accueil ?

Nous confirmons que les badges doivent être portés uniquement en position d'accueil.



QUESTION UNSA 9 : Horaires ligne employeur

Il y a eu plusieurs rappels pour maintenir jusqu'à 16h00 la ligne entreprise le vendredi après-midi. Les horaires de la ligne sont-ils différents des horaires d'ouverture public DE ? Quid du jeudi 12h30 ou 12h45 ?

Les horaires du 3949 et du 3995 et la ligne d'entreprise le jeudi matin et vendredi après-midi sont :

Le jeudi 8H45 – 12H30 et le vendredi de 8H45 – 16H00

QUESTION UNSA 10 : Plan stratégique 2020

Quel est la place du RRA dans le Plan stratégique 2020 ? Quel est le devenir de la fonction car on y parle du rôle des managers, du renforcement du rôle du référent mais aucunement du futur rôle du RRA. Quelles précisions pouvez-vous nous apporter ?

Pas d'évolution prévue à ce jour dans le « rôle » du RRA dans le Plan stratégique 2020