

ACCORD SENIORS

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13

Jusqu'à quelle **date** peut-on opter pour le temps partiel bonifié dans le cadre de l'accord sénior ?

Aucun avenant de temps partiel bonifié dans le cadre de l'accord senior du 22.01.2010 ne pourra prendre effet au-delà du 31 mars 2013. Aucune nouvelle demande ne pourra donc être prise en compte au-delà de cette même date.

2012

septembre-12 A plusieurs reprises, nous vous avons posé des questions sur les **cotisations vieillesse** dans le cadre du temps partiel senior. Concernant l'Ircantec : la cotisation est-elle calculée sur le salaire perçu ? Concernant la retraite S.S. : la cotisation est-elle calculée sur le salaire perçu ?

Si :

- 1) - le salaire est en dessous du plafond,
- 2) - le salaire est égal au plafond,
- 3) - le salaire est supérieur au plafond.

août - 12 Une demande de temps partiel senior effectuée le 11/05/2012, est toujours sans réponse à ce jour. L'Établissement peut-il **refuser** une demande de ce type?

S'agissant des cotisations Ircantec, AGIRC/ARRCO, c'est bien l'intégralité du salaire perçu qui sert de référence (Tranche A + Tranche B). Les cotisations vieillesse de Sécurité Sociale sont, quant à elles, assises sur la Tranche A. Il est fait application de l'article L 242-8 du Code de la Sécurité Sociale concernant la proratisation du plafond (tranche A) destinée à compenser la différence entre le montant des cotisations dues au titre de chacun de ces salariés et le montant des cotisations qui seraient dues pour une durée identique dans le cas où chacun d'eux travaillerait à temps complet. En cas de temps partiel, le plafond réduit pour le calcul des cotisations plafonnées est déterminé comme suit : (PMSS X salaire à temps partiel) / Salaire qui serait perçu à temps plein

Le salaire brut qui aurait été perçu par le salarié s'il avait occupé son poste à temps plein est déterminé comme suit : Salaire brut à temps partiel X durée légale du travail / nombre d'heures rémunérées pour la même période.

Exemple 1 : temps partiel 80% hors accord sénior
Salaire brut temps partiel = 3000
Salaire qui aurait été perçu à temps plein = $3000 \times 151.67 / 121.34 = 3\,749,88$
Plafond réduit : $2946 \times 3000 / 3749.88 = 2\,356.88$

Exemple 2 : temps partiel 80% dans le cadre de l'accord sénior
Salaire brut temps partiel = 3562.50
Salaire qui aurait été perçu à temps plein = $3562.50 \times 151.67 / 121.34 = 4\,452.98$ (Cette règle s'applique qu'il y ait ou non sur-rémunération de 15% car le nombre d'heures rémunérées est invariant).
Plafond réduit : $2946 \times 3562.5 / 4\,452.98 = 2356.88$

Ainsi qu'il y ait temps partiel « normal » ou un temps partiel « sénior », le plafond réduit est le même.

Aucune demande de temps partiel sénior n'est refusée. Ce temps partiel sénior est de droit. Les demandes de temps partiel sont traitées à leur arrivée et une réponse est apportée aux agents avant date prévue de mise en œuvre. Nous ne sommes pas au courant de la situation. Nous vous remercions de nous communiquer le nom de l'agent concerné.

juillet-12	<p>Un salarié de plus de 60 ans a droit à une diminution de son temps de travail de 1 heure par jour. Celle-ci peut-être prise par jour, à la semaine ou par mois. Si le salarié travaille à 80% sur 5 jours, a-t-il droit à 4 heures ou 5 heures par semaine ?</p> <p>Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et horaires fixes) ?</p> <p>Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?</p>	<p>Aujourd'hui, dans le cadre du temps partiel, le logiciel de gestion des temps Horoquartz attribue une heure de diminution de travail dès lors que la journée est travaillée.</p>
juin-12	<p>Quel est le délai pour obtenir un entretien de deuxième carrière, sachant que celui-ci a déjà été reporté une fois ?</p>	<p>Les délais dépendent des disponibilités de chacun : salarié et chargé de développement professionnel. En règle générale, les entretiens ont lieu au plus tard dans les 15 jours qui suivent la demande à l'initiative du salarié.</p>
juin-12	<p>Concernant les collègues qui bénéficient de l'heure + de 60 ans et qui ont choisi le cumul mensuel, qu'advient-il de leur reliquat d'heures (ex : 1H, 1H30) si leur total d'heures ne leur permet pas de prendre des journées ou ½ journées complètes ?</p>	<p>Ce compteur est gérable en heure, aussi, l'agent doit gérer son temps et poser ses heures en journée, demi-journée ou en heure. Le compteur est alimenté chaque mois des heures correspondant au mois précédent en lieu et place du crédit précédent.</p>
juin-12	<p>Dans le cadre du temps partiel sénior à 80 %, est-il possible de choisir « Réduction journalière, équi-répartie sur chaque jour de la semaine » ou faut-il obligatoirement choisir un jour d'absence ?</p>	<p>Le Temps partiel sénior suit les mêmes modalités que le temps partiel classique.</p> <p>Le temps partiel se prend en journée ou demi-journée.</p>
juin-12	<p>Article 37-6 de la CCN, en cas de poursuite de l'activité après l'âge de 60 ans, la durée de travail est réduite à partir de cet âge d'une heure par jour. La charge de travail est diminuée en conséquence. Cette réduction horaire journalière peut être cumulée pour constituer une réduction hebdomadaire ou mensuelle. Certains collègues sont amenés à faire plus de 6 H 30 par jour, car ils sont sur des postes contraints où des activités ayant une amplitude horaire hebdomadaire supérieure à 6H30 (ex : MRS, Formation ...)</p> <p>Comment l'établissement va-t-il permettre à tous ces agents de bénéficier de la réduction d'une heure de travail par jour ?</p>	<p>Nous rappelons que la réduction horaire n'a pas vocation à générer du crédit mais à tenir compte de l'âge du salarié.</p> <p>Il revient à l'Equipe Locale de Direction d'adapter la charge de travail à cette réduction d'horaires.</p>
avril-12	<p>Pour le Temps partiel sénior, un 80% est payé 95%. Les 15% supplémentaires sont-ils calculés uniquement sur le salaires de base, ou avec les compléments (par exemple un article 19.2, ancienneté...).</p>	<p>L'accord du 22 janvier 2010 prévoit la possibilité pour les agents de plus de 55 ans de travailler à temps partiel. Il indique notamment que pour un temps de travail de 80%, le taux de rémunération est de 95%, celui-ci se calcule sur tous les éléments de salaire.</p>

mars-12

J'ai **55 ans** le 25 avril, puis-je avoir le temps partiel sénior au 1er mai

Oui, cependant, la demande doit être formulée avant le 20 du mois pour être effectif au 1er du mois suivant.
L'agent concerné devra donc formuler la demande avant le 20 avril 2012.

2011

decembre 11

Sur Arras rivage, il est demandé à un agent de renouveler annuellement sa demande de travail à **temps partiel** dans le cadre de l'accord seniors sous prétexte qu'il est ex-statut 2003. Cette procédure est-elle justifiée ?

L'avenant à temps partiel conclu dans le cadre de l'accord senior n'est pas censé faire l'objet d'une demande annuelle de renouvellement : ce sont les modalités d'exercice de ce temps partiel qui peuvent faire l'objet d'une modification. L'origine du salarié (optant ou droit privé) ne change rien à cette procédure.

decembre 11

Il a été dit lors de la réunion DP qu'en définitif on **cotise** bien sur les **95%** dans le cadre de l'accord sénior. Est-ce bien sur la totalité des cotisations ?

Oui, à l'exception de la part plafonnée de la cotisation vieillesse de la sécurité sociale qui est limitée à un plafond proratisé en fonction du temps de travail.

aout 11

Pour les seniors ayant 60 ans, une journée travaillée donne droit à une heure de récupération; une **demi journée travaillée** donne aussi droit à 1h ?

La Convention Collective Nationale n'apporte aucune précision sur cette question. Cette réduction horaire s'applique également pour les demi-journées travaillées.

fevrier-11

Peut-on obtenir une **simulation de salaire** avant de choisir un temps partiel sénior ?
Peut-on demander de **changer le jour de temps partiel** ? Si oui, le responsable peut-il refuser ?

Oui, conformément à l'accord du 22 janvier 2010 relatif au recrutement et au maintien dans l'emploi des seniors au sein de Pôle emploi, une simulation peut être demandée via la boîte fonctionnelle GA-Paie.
Le temps partiel Senior est acquis de plein droit, néanmoins, l'organisation du temps partiel est validée, pour des raisons de service, par le responsable.

janvier-11

Concernant le **temps partiel** dans le cadre du plan sénior :
Comment se passe le renouvellement (est ce la même procédure que pour nos collègues du public c'est-à-dire fiche à remplir 2 mois avant ?).

Conformément aux termes de l'accord senior, les avenants à temps partiel sont révisables chaque année, sur sollicitation de l'agent. La demande de renouvellement n'est donc pas, par principe, nécessaire. Certains avenants ont été rédigés, dans l'attente de précisions de la DG, avec un terme positionné un an après leur entrée en vigueur. Les régularisations nécessaires seront effectuées dans les prochaines semaines.

janvier-11 Si on désire **augmenter son temps partiel** toujours dans le cadre du plan sénior (2 jours au lieu de 1 par exemple) Quelle est la procédure à suivre au moment du renouvellement ? Cette nouvelle quotité est elle définitive ou peut elle être encore modifiée lors d'un prochain renouvellement ?

Non, les modalités du temps partiel senior sont révisables chaque année, sauf dans le cas d'un souhait de l'agent d'augmenter sa quotité de travail pour des raisons financières ou personnelles.

janvier-11 Peut-on récupérer les jours de temps partiel qui tombent un **jour férié** (plan sénior)

Non, ce sont les aléas du calendrier

2010

novembre-10 Le temps partiel sénior est il acquis jusqu'au **départ en retraite** de l'agent ?

Oui, sauf si le salarié souhaite revenir à temps plein avant son départ en retraite.

avril-10 Dans le cadre de l'accord senior, les agents demandant un temps partiel à 80% payé 95% **cotisent**-ils sur 80 ou 95% ?

Sur le bulletin de paie, l'horaire de travail affiché est, dans ce cas, de 121,34 h (soit 80% d'un temps plein). Cependant, le salaire correspondant est calculé sur la base de 95%. C'est donc sur ce salaire qu'est assis l'ensemble des charges sociales et fiscales

avril-10 Un agent à **temps partiel** aujourd'hui, peut-il revenir à temps plein pour pouvoir bénéficier des dispositions de l'accord senior ?

Aucune disposition particulière de l'accord seniors ne concerne les salariés à temps plein. Il n'est pas nécessaire à un salarié souhaitant bénéficier des dispositions de l'accord seniors de revenir à temps plein pour faire valoir son droit.

ACTES METIERS

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13

Pourquoi, aujourd'hui, tous les agents n'ont pas le même niveau d'information ? Chaque **site a sa propre organisation** et ses propres paramètres de gestion : exemple les critères retenues pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Des informations contradictoires circulent dans les réunions sur site. Quelle sera la pertinence des statistiques si les profils retenus sont différents ?

Il n'y a pas de cahier des charges correspondant aux trois modalités de suivi et d'accompagnement. C'est une volonté de la Direction Générale. L'offre de service cible doit être définie au regard du diagnostic territorial et par conséquent les critères d'accompagnement du DE peuvent être différents d'un territoire à un autre. Cela fait partie des marges de manoeuvre locale et de l'autonomie du conseiller dans la gestion de son portefeuille. Ces points sont régulièrement partagés en comité de pilotage territorial afin de garantir une cohérence territoriale et une conformité aux orientations de PE 2015. D'autre part, ces trois modalités de suivi et d'accompagnement sont fonction d'un mode de contact et d'une intensité de contact adaptés au demandeur d'emploi plus que d'une typologie de public catégorisé par une distance à l'emploi.

janvier-13

Le temps accordé au traitement d'**activités connexes** (flux CPAM, pièces complémentaires, arrêts maladie, autorisations d'absence, traitement des mails...) est jugé insuffisant par de très nombreux collègues. Les plages de BODOS et de GPRV ne suffisent pas à absorber la charge de travail dédiée à ces plages qui, de plus, « disparaissent » des plannings en cas d'absentéisme imprévu, renvoyant le traitement de ces activités hors des plages de réception (avant 8h30 ou après 16h30). Nous demandons que la planification de ces activités soit bien en conformité avec la charge de travail des collègues pendant ces plages et de prendre ensuite des mesures visant à ce que l' « entre-deux » ne deviennent pas définitivement une variable d'ajustement ?

La planification des activités relève des ELD. La charge de travail est prise en compte et doit respecter les principes de planification (horaires contraints ou non, poste identifié...). Si momentanément les circonstances conduisent à reporter des activités cela doit être fait dans le respect des accords des notes validées par la Direction ou dans le cadre des heures supplémentaires validées par la DR. Il appartient également à l'ELD de piloter l'activité des agents réalisée dans les plages variables et notamment de suivre les "pièces" traitées dans ces plages. Les traitements agents avant et après la plage planifiée sont nécessaires et bornées à 37 h 30 dans le cadre des règles de l'horaire variable

janvier-13

Est-ce une décision de la Direction de « fond re » les planifications en ARC et EID sous une appellation générique telle que « **réception** », intégrant également le soutien à l'accueil et l'animation de la zone de libre accès ? Dans l'affirmative, cela n'est-il pas en contradiction avec la Note régionale sur la planification des activités de février 2011 ?

janvier-13

Y a-t-il une consigne de la Direction concern ant le rappel systématique des demandeurs d'emploi ayant une **télécandidature** recevable ? Sur quelle plage horaire doit-être planifiée cette activité ? Le délai de traitement des télécandidatures, actuellement fixé à 72 heures, est-il assoupli pour tenir compte de ce nouveau mode opératoire ?

La note régionale qui précise les différents poste à tenir reste d'actualité. Il s'agit d'une pratique locale regroupant ARC et EID sur un même vocable "réception". Tous les postes doivent être identifiés par planification et il sera demandé au site concerné de préciser "réception ARC" ou "réception EID". Cependant en fonction des événements, certains postes peuvent être non planifiés voire juste maintenus quelques heures dans la journée pour s'adapter au flux d'accueil. Il est donc possible en cas de baisse du flux à l'ARC ou d'absentéisme EID de pouvoir intervenir sur une autre activité de réception, spontanément ou à la demande du superviseur d'accueil

Il n'y a pas de consigne sur le rappel systématique des demandeurs d'emploi. Néanmoins, dans le cadre d'une offre de service de qualité, une bonne pratique consiste à rappeler les DE dont la candidature est recevable pour vérifier avec lui en direct et de manière personnalisée, l'éligibilité à l'offre d'emploi. Cette activité est une activité de traitement d'offres et/ou de gestion de portefeuilles et peut se réaliser dans ce temps imparti. Cette organisation de la ZT partagée en réunion d'équipe et d'agence permet de limiter les traitements aux seuls TCD éligibles. En effet, les demandeurs d'emploi qui postulent et correspondent à priori aux offres disponibles sur le NET, sont contactés par téléphone afin d'échanger sur le poste à pourvoir et sur leur disponibilité, leur motivation, et leurs savoirs faire ; ceci pour assurer une Mise en Relation de qualité. Des employeurs nous ont d'ailleurs fait part de leur satisfaction à recevoir des candidats adaptés à leur besoin. Les demandeurs sont également particulièrement sensibles à l'approche des conseillers. La mise en place de cette organisation permet de diminuer fortement le nombre des TCD à traiter. Les offres sont ainsi satisfaites plus rapidement et pour les agences pratiquant cette organisation le délai de traitement est < à 72h.

janvier-13 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

janvier-13 Suite à la réponse de la Direction à la question 15 de la CGT du mois de novembre 2012, un agent mobilisable arrivant à 8h doit-il se connecter à 8h30 en cas de demande de la **supervision** ou peut-il attendre 9h ? De même à la mi journée peut-il se déconnecter à 11h30 ou doit-il attendre 12h ?

2012

decembre-12 Sur certaines agences, une problématique nous a été remontée sur le manque d'experts indemnisation. De ce fait les **dossiers « complexes »** sont gérés par l'ELD. Cette situation génère une montée de l'agressivité à l'accueil. Comment intervenir ?

Il a été observé, notamment sur la métropole lilloise, des situations conflictuelles à l'accueil générées par les retards au RDV. Le DRD a sensibilisé les territoires à cette problématique en rappelant que l'absentéisme aux RDV (20 % en EID et 40 % en suivi) devait permettre d'accueillir les demandeurs d'emploi y compris en cas de retard. Quand l'organisation le permet (conseiller disponible, absentéisme DE ...), le REP au vu des flux décide de faire recevoir le DE en retard mais pas au-delà de la dernière plage d'EID du matin ou de l'après-midi.

Un agent mobilisable devient mobilisé dès que la supervision le sollicite (8h30, 9h, 9h30...). Bien entendu tant qu'il n'est pas mobilisé il n'est pas en plage contrainte. Si l'agent arrive à 9h sur site, il pourra être immédiatement mobilisé par la supervision si besoin. Il reste mobilisé tant que la supervision ne le libère pas. En général les agents mobilisables sont mobilisés sur quelques tranches d'heures dans la journée.

Une réflexion a été réalisée récemment sur l'étude des compétences nécessaires à l'indemnisation. L'étude a permis de montrer des situations plus ou moins équilibrées et des plans d'actions (formation, tutorat...) ont été menés et avaient permis d'aboutir à un certain équilibre sur la maîtrise de ces activités, et en particulier de recruter des agents sur l'activité indemnisation. Dans l'attente de montée en compétence de ces agents, il se peut qu'un REP issu de l'indemnisation assure ce rôle lorsqu'il est présent. Pour pallier, entre autre, à ce type de situation, la Direction va procéder à la mise en place de référents réglementaires et SI qui pourront le cas échéant gérer ces situations complexes. A terme, chaque agence doit pouvoir être dotée de référent ou d'expert indemnisation capable de gérer les cas complexes.

decembre-12 En l'**absence de l'équipe locale de direction**, un agent doit être nommé pour assurer le relai. Doit-il assurer le poste de manager en charge de l'accueil ? Jusqu'où vont ses responsabilités et prérogatives ?

decembre-12 Le poste de **manager en charge de l'accueil** apparaît dans la planification. Pour des raisons diverses, sur plusieurs sites, le poste est régulièrement inoccupé. Existe-t-il une règle en la matière comme pour tout poste planifié ? La continuité de service s'applique-t-elle à ce poste ?

decembre-12 Lors de la réunion des délégués du personnel du 23 novembre vous n'avez pas répondu en totalité à notre question N°2 concernant la signature du dossier d'indemnisation (DAL). Nous voulons savoir si le fait de signer « **pour ordre** » (P/o), dégage l'agent de toutes responsabilités ?

En principe, il doit toujours y avoir un membre de l'ELD présent en agence. A titre exceptionnel, si aucun membre de l'ELD n'est présent, l'agent volontaire pour superviser l'accueil doit veiller au respect des règles de fonctionnement (présence de chacun à son poste, respect des consignes). Il ne peut prendre d'engagement qui relève de l'ELD. La DTD doit être informée de la situation et en cas de difficulté prévisible, un chargé de mission DT ou DTD peut assurer ce rôle de superviseur en remplacement d'un membre de l'ELD. Ce type de situation qui reste exceptionnelle, concerne surtout les petits sites. Il demeure que l'agent volontaire vérifie la bonne mise en oeuvre des activités.

La planification des activités relève de la responsabilité de chaque ELD. En particulier la supervision de l'accueil par un membre de l'ELD est prévue depuis la création des sites mixtes.

En cas d'impossibilité exceptionnelle d'assurer la présence d'un membre de l'Equipe Locale de Direction, il conviendra :

- d'identifier un agent volontaire pour assurer la responsabilité, en s'assurant toutefois qu'au moins un membre de l'Equipe Locale de Direction est joignable en permanence par téléphone. A défaut de pouvoir joindre un membre de l'ELD, il est toujours possible de joindre la DTD ou la DT.

- d'informer les membres du collectif.

Tout agent peut être identifié par son ELD à condition qu'il soit volontaire, afin d'assurer cette responsabilité de supervision du bon fonctionnement de l'accueil.

En ce qui concerne la demande d'inscription, la signature de l'agent atteste du traitement de cette demande après avoir fait les vérifications administratives nécessaires (recevabilité). Un P/O ne dégage pas la responsabilité de l'agent sur la partie du traitement en particulier en cas de contrôle du dossier dans le cadre des opérations de contrôle interne. Par contre, l'agent ne doit en aucun cas signer la demande d'allocation car cette responsabilité relève strictement du demandeur d'emploi

novembre-12 Lors des audits réalisés par la direction régionale, un agent peut-il refuser d'être **observé lors des EID** ou entretiens SMP ? Comment peut-il le formuler et quelles seraient les conséquences de son refus ?

novembre-12 En situation d'EID, lorsqu'un demandeur d'emploi vient avec une **DAL non remplie** ou incomplète et qu'il est dans l'impossibilité d'écrire, que doit faire l'agent ?

novembre-12 Lors de l'EID, les agents qui traitent le dossier d'indemnisation (DAL) doivent indiquer leurs nom, prénom et signer ce document. Quelle est la portée de cette signature ? Si l'agent **signe « pour ordre » (P/o)**, cela le dégage-t- il de cette responsabilité ?

Les audits internes n'ont d'autre but que d'expertiser les systèmes et les processus. Ils n'ont en aucun cas vocation à apporter un jugement individuel sur les agents.

Les audits ou observations réalisés sur les sites font l'objet d'une demande à l'Equipe Locale de Direction concernée pour faire appel au volontariat des agents.

L'avis du Demandeur d'Emploi est également sollicité.

L'agent en EID peut remplir la DAL en questionnant le demandeur et en veillant que seul le demandeur signe sa demande.

Dans le cadre du traitement de la partie « inscription » du dossier unique, l'agent alimente la partie inférieure de la demande en indiquant :

La date effective de l'inscription

La date du jour de l'inscription

Les justificatifs ayant permis l'inscription

Son identité et sa signature

Cela concerne le processus de traitement de l'inscription, et cet acte métier est assuré par le conseiller qui réalise la partie inscription de l'EID.

Le point de contrôle 02 sur la recevabilité de la demande d'inscription (Intranet, Génésis/Qualité) précise que les textes relatifs à l'EID et le dossier d'inscription prévoient qu'apparaissent précisément l'identité et la signature du conseiller, si un des 2 éléments est manquant le dossier sera coté en faux.

novembre-12 A quelle famille appartiennent les mobilisables **ATT file indemnisation**, conformément à la note direction relative à l'accord OATT ?

octobre-12 Quelle est la procédure pour gérer les **RDV d'un collègue** quand celui-ci est **absent** ?

octobre-12 Un conseiller, recruté en CDI sur les **2 compétences**, at-il droit ne plus faire de TO ni de SMP et se consacrer uniquement à la liquidation de dossiers d'indemnisation, sachant qu'il a été formé sur le volet placement dans son intégralité ?

L'instruction PE-NPC – DRDR & DRACP 2010 n°04, relative à l'adaptation de l'organisation de l'accueil téléphonique ATT RAC a précisé : «La répartition de ces ressources mobilisables est à mettre en place, à raison de 9 ressources/jour (4 pour la DT FM, 3 pour la DT LGA et 2 pour la DT Hainaut).»

Plusieurs instructions ont apporté des précisions en fonction des évolutions (passage à 35h, mise en place de HSOT,...).

Actuellement : la contribution maximale du réseau, en période méridienne s'élève à 3 agents mobilisés (1 par DT).

Les agents mobilisables en ATT sont des renforts qui ne deviennent contraints qu'à partir du moment où ils sont mobilisés. Tant qu'ils ne sont pas mobilisés, ils restent en renfort sur les plages fixes. Exemple : un agent mobilisable arrive à 8h45, il est mobilisé à partir de 11h et il le sera jusqu'à la fermeture de l'ATT. Il en est de même pour les agents planifiés sur la plage de l'après-midi.

Cela relève de la planification des activités (remplacement de l'agent absent par un autre conseiller si possible ou action anticipée auprès des DE convoqués pour un éventuel report de leur RDV). Tout dépend du délai de prévenance de l'absence du conseiller. Cette modification de planification dans l'urgence relève de l'ELD en fonction des moyens à sa disposition à cet instant.

Les orientations formation des nouveaux embauchés ont évolué depuis 2009 et la double compétence n'est ni une cible, ni une obligation. Le cursus formation obligatoire à l'embauche doit développer les compétences sur l'accueil physique et téléphonique, ainsi que sur la réalisation de l'EID. Ensuite, l'agent développe une expertise sur l'indemnisation ou le placement. Par ailleurs, un agent formé à la liquidation, doit exercer cette activité au moins 50 % de son temps pour maintenir ses compétences et garantir des paiements conformes à la réglementation en vigueur.

octobre-12 La participation aux activités des plateformes de **mutualisation** est-elle sous forme de volontariat ou imposée ?

Les activités réalisées sur les plateformes de mutualisation sont des activités que doit réaliser tout agent ayant des compétences pour le faire. Ces activités ne présentent un caractère spécifique que par la modalité selon lesquelles elles s'exercent, notamment par le lieu qui peut être différent du lieu habituel de travail. Si un déplacement est nécessaire, des modalités de remboursement et de récupération de temps existent. Dès lors, les activités réalisées sur les plateformes de mutualisation ne relèvent pas du volontariat dès lors qu'elles respectent l'accord OATT (respect des plages fixes).

octobre-12 Les agents travaillant sur les **plateformes de vocation** sont-ils soumis aux mêmes règles d'application de l'OATT, notamment concernant les plages fixes ou variables ?
Si oui, dans quelle mesure doivent-ils organiser leur temps de travail pour respecter cet accord sachant que certaines sessions de tests dépassent 4h30 de travail en continu ?
Ou y-a-t-il une possibilité d'assouplissement de la prise de pause méridienne ?

L'accord OATT s'applique à l'ensemble des agents de Pôle emploi Nord Pas-de-Calais. Pour le cas évoqué, la planification de l'activité et des ressources associées doit prendre en compte cette contrainte et l'agent concerné doit être remplacé.

octobre-12 – Sur le site d'Archimède 5, la direction a pris la décision d'interdire :
- de consommer toute autre boisson que de l'eau sur les postes de travail,
- de sortir avec un café de la cafétéria et par conséquent de boire un café en fumant une cigarette, pendant le temps de pause, en dehors du bâtiment,
Sur quelle note ou réglementation s'appuie la direction pour prendre cette décision ?

La direction régionale n'a pas donné de consignes de ce type sur le site Archimède 2 qui accueille la plateforme multiservice régionale. S'agissant d'une initiative locale, qui n'a pas été portée à la connaissance de la Direction Régionale, on peut préciser qu'il ne doit s'agir que d'une recommandation et non d'une interdiction, en particulier pour éviter de souiller le matériel informatique et la documentation par des gestes malencontreux sur les postes de travail ; ou bien encore pour éviter de voir les abords du site, fréquentés par les fumeurs lors des pauses, parsemé des papiers gras et gobelets usagés.
Cette recommandation fait partie des règles et usages de vie en collectivité qui doivent être bien compris par tous les agents.

octobre-12 On constate une recrudescence des agressions verbales notamment suite à des arrivées tardives au rendez-vous des usagers. Le « **joker** » faisant partie de la planification, qui a donc le rôle réel du « joker ». Pouvez-vous rappeler sa fonction ?

septembre-12 Avec la disparition des formations AFC, quel sera le **rôle des PFF** à venir ? Quel avenir et quelles fonctions auront les personnes qui y travaillent ?

Les dispositions concernant le rôle du "joker" sont définies dans l'instruction régionale de 2011 sur l'EID (PE-NPC DRACP 2011 n°18 EID)

Ces dispositions précisent à l'article 6.2..

6.2.2 : Après les 4 premières semaines d'apprentissage, il faut prévoir un « Joker » parmi les agents planifiés EID afin de servir de variable d'ajustement au regard du taux d'absentéisme et des durées variables d'entretien (jeunes ...).

Exemple : 16 DE convoqués en EID, 4 agents planifiés en EID dont 1 joker. Les agents reçoivent les DE dans l'ordre d'arrivée. En cas d'absence avérée, le joker identifié doit être mis à disposition en renfort à l'ACO, voire l'ARC, AZLA, traitement back office.

6.2.3 Planification des agents seulement par ½ journée.

Lorsque le DE vient à son RDV mais en retard (de son fait), le joker peut le recevoir sur une plage libérée par un autre DE absent à son RDV, ce qui n'est parfois pas possible dans l'immédiat si tous les DE convoqués sont venus.

Dans ce cas, il faut proposer au DE un nouveau rendez-vous.

Les AFC ne disparaissent pas. Les sites feront toujours de la prescription de formation et les PFF assureront les informations collectives, les suivis de dossiers de rémunération et les suivis de sorties de formation. Ce qui risque de changer, c'est le mode de financement des actions collectives et une plus grande complémentarité avec nos partenaires (Missions locales, Conseil Régional ...).

septembre-12 Comment les superviseurs **PST gèrent-ils les effectifs** ? Pourquoi y a-t-il des déconnexions intempestives d'agents alors qu'il y a des files d'attentes ?

Les superviseurs planifient les ressources nécessaires au téléphone pour chaque file en fonction des flux attendus. Ils s'appuient pour cela sur les flux reçus l'année précédente. Un outil leur permet de prendre en compte les différents aléas intervenant d'une année à l'autre. Ces prévisions faites avec 2 mois d'avance sont proposées au réseau, puis validées par le DRDR. Les superviseurs observent, en temps réel, les flux téléphoniques et peuvent être amenés à adapter les ressources en cas de différence avec la planification prévisionnelle : démobilisation d'agents si les flux sont plus faibles que prévus, appel à des agents mobilisables si les flux sont plus importants que prévus. Le taux de performance de notre accueil téléphonique est régulièrement au-dessus de la cible de 80%, quelles que soient les files concernées.

septembre-12 La politique de **développement durable** n'est-elle réservée qu'au siège ?
Quelle est la politique de destruction des documents ?

Dans le cadre du développement durable, la Direction Régionale a mis en place une expérimentation de collecte du papier usagé. En outre, l'établissement assumant sa responsabilité sociétale, le tri et la collecte de ces documents papier a été confié à un atelier protégé qui envoie ces déchets dans une usine de recyclage. Le périmètre de l'expérimentation concerne les sites Pôle emploi d'Arras et Villeneuve d'Ascq : les services du siège et les agences de Villeneuve d'Ascq (Avenir et Van Gogh) et d'Arras (Bonnettes, Rivage et Bellevue). Si cette expérimentation est concluante, elle sera progressivement étendue aux autres sites de la région et viendra compléter ou remplacer un dispositif de recyclage en place. Néanmoins, il faudra adapter ce dispositif sur les territoires, en particulier lorsque les collectivités territoriales locales ont mis en place un système de tri sélectif des déchets recyclables.

septembre-12 Lorsqu'il existe une différence, même minime, entre une **note nationale et régionale**, laquelle s'applique en priorité ?

Une note régionale vient compléter /préciser une note nationale. Il ne doit pas y avoir de contradiction entre elles. Si toutefois cela se produisait, la personne qui le constate en alerte son hiérarchique qui remonte à la Direction Régionale.

septembre-12 Une convention de gestion va être mise en place à compter du 01 octobre avec le **Ministère de l'agriculture et des forêts**. Pourriez-vous nous communiquer la volumétrie et l'impact sur le traitement de l'indemnisation ?

septembre-12 A compter du 23 septembre 2012, le stock des dossiers du **Ministère de la défense**, sera traité en agence. Pourriez-vous nous communiquer la volumétrie et l'impact sur le traitement de l'indemnisation ?

septembre-12 Pourriez-vous nous dire qui traite les **UL 961** ? Qui doit-on contacter en cas de réclamations ou de retards de saisie ?

Comme toute convention de gestion, il s'agit d'un transfert vers Pôle Emploi de dossiers d'anciens salariés du Ministère de l'Agriculture et des Forêts qui prendra effet à compter d'une date de fin de contrat de travail prévue à la convention. Il est impossible de déterminer les flux de fin de contrat à venir. Néanmoins, ces anciens salariés relèveront du Pôle Emploi dont dépend leur lieu d'habitation. A moins d'un énorme plan social (non avéré à ce jour) il s'agira de flux partagés entre toutes les régions ayant, a priori, peu d'incidence sur nos entrées de dossiers (en général des fins de CDD dans les mois à venir).

Le stock des dossiers Ministère de la Défense consiste en une migration des dossiers déjà instruits vers notre SI. Une plateforme nationale est en charge des redressements de données si besoin. Il n'y a donc aucun impact sur le réseau en terme d'instruction des dossiers stock du Ministère.
Bien entendu, le suivi de la gestion de la liste incombe à Pôle Emploi comme pour tout Demande d'Emploi.

Les UL 961 sont gérés par la DTCR. En cas de réclamation, il convient de contacter soit le 3949 avec RDVA DTCR, soit, par mail, la DTCR N/PDC PFTC paiement Arras, Anzin ou Villeneuve d'Ascq. En cas de retard les plateformes de formation possèdent la liste des organismes de formation retardataires et doivent relancer ces organismes

septembre-12 A Pôle Emploi Services, les 2 agents connectés à **TEOpole** le sont-ils uniquement pour le NPDC ? En cas d'absence de connexion, qui doit-on contacter ?

La région Nord Pas de Calais a contractualisé avec PES, la centralisation des activités concernant les intermittents du spectacle. Depuis le déploiement de HSOT, PES intervient sur des demandes des intermittents du spectacle qui ne peuvent pas être traitées par les conseillers planifiés en région. En conséquence, le conseiller de la région peut transférer directement à partir du bandeau l'appel à PES. Les Modalités de mise en oeuvre ont été décrites dans l'instruction régionale DRAPC & DRDR 2012 n° 12 du 24 mai 2012.

PES assure le traitement des appels qui lui sont adressés pendant les plages d'ouverture suivantes :

- de 9h à 17h --> du lundi au jeudi

- et de 9h à 16h --> le vendredi.

L'organisation des ressources mises à disposition par PES pour cette activité relève de sa seule compétence.

En-dehors des heures d'ouverture ou en cas d'occupation des lignes chez PES, les conseillers de la région adressent un mail à PES via la BAL fonctionnelle « *PES SEDP Nord-Pas-de-Calais ». Dans ce cas, l'engagement de services est un traitement de la demande sous 48h.

septembre-12 Est-il possible de réexpliquer aux agents le mode opératoire des **transferts d'appels** dans le cadre de HSOT ?

Lors de la mise en place de HSOT (en avril), le mode opératoire des transferts a été présenté. Les observations faites dans le cadre du bilan du déploiement ont montré une maîtrise partielle de l'outil, notamment dans les modalités de transfert. Des ateliers de compétences vont être proposés aux ELD qui pourront ensuite redéployer le mode opératoire. Par ailleurs, celui-ci va aussi être rappelé aux collaborateurs, dans l'un des prochains briefings hebdomadaires envoyés à l'ensemble des agents du réseau par la DRAPC.

septembre-12 Pour le remettre dans le bain », un agent revenu après 4 semaines de **congés** s'est retrouvé à l'**accueil** à 8h30. Les informations réglementaires importantes étaient parues pendant son absence, les évolutions informatiques n'avaient pas été chargées sur son poste de travail et de surcroît sa boîte mail était pleine, ce qui l'a privé des dernières directives concernant l'accueil. Serait-il possible de programmer cette première demi-journée en activité de back office permettant la mise à jour des informations ?

Cette remarque relève de la planification qui incombe aux ELD. Les planifications sont souvent effectuées 4 semaines à l'avance et peuvent générer ce genre d'inconvénient lorsque des modifications réglementaires ou des livraisons SI interviennent dans l'intervalle. Il s'agit alors d'adapter en agence le planning selon ces impondérables...La Direction Régionale ne peut se substituer au management local, si ce n'est de rappeler quelques règles de bon sens, qui normalement doivent trouver leur solution en interne.

septembre-12 Les portables professionnels sont inopérants notamment au siège, faute de réseau. Est-il possible d'installer des **amplificateurs de réseau téléphonique** ?

septembre-12 Pourriez-vous nous communiquer la **fiche de fonction des agents des PAG** ? Prétextant une faible charge de travail, un agent s'est vu imposer par l'ELD certaines tâches ménagères de l'agence (café, vaisselle). L'employeur est tenu de fournir des activités en lien avec la fiche de fonction de l'agent et en rapport avec les temps de travail.

août - 12 Un agent ex- indemnisation qui occupe un poste à **double compétence**, peut-il revenir sur cette double compétence et ne plus travailler sur le placement?

août - 12 un directeur de site peut-il écrire une **note interne** sans accord de la DR ?
Et dans ce cas quelle en est sa portée ?

Les difficultés d'accès aux réseaux des opérateurs de téléphonie mobile sur les sites du siège à Villeneuve d'Ascq (SFR comme Bouygues dans le précédent marché) sont connues depuis longtemps et des mesures récentes de couverture radio par SFR ont confirmé cet état de fait. Malheureusement le nouveau marché national passé avec SFR, comme les précédents marchés, ne comportent pas de clauses d'obligation de couverture du réseau pour tous les sites de Pôle emploi. A notre demande, SFR nous a remis un devis d'installation d'un réémetteur/amplificateur pour les sites Elisée A/Elisée B/Archimède, mais le coût exorbitant de cette installation dépasse largement nos capacités budgétaires.

Les fiches de fonction des agents des PAG sont en cours d'élaboration et seront disponibles dans l'intranet dès validation. Nous confirmons que les agents du PAG n'ont pas pour mission d'effectuer des tâches ménagères

Les agents placement et indemnisation doivent participer aux activités du "tronc commun" c'est-à-dire ACO - ARC - Téléphone et EID. Les autres activités ne relevant pas de leur expertise d'origine sont réalisées dans le cadre du double volontariat, de la mise en oeuvre d'une trajectoire professionnelle et des besoins de l'agence

Un Directeur est un manager en charge d'une agence. Dans ce cadre, le contrat de travail et le lien de subordination lui donnent la latitude pour donner des instructions à ses agents par note ou verbalement. La portée de ces instructions est locale et s'applique à tous les agents placés sous sa responsabilité. Il ne peut cependant être en contradiction avec des notes de portée régionale ou nationale.

août - 12 Existe-t-il une note de service interdisant à un agent d'enregistrer un **RIB avec procuration** lorsque qu'un demandeur d'emploi ne possède pas de compte bancaire ?

juillet-12 Le document de présentation du **free-seating** de mai 2012 émanant de la DGA CSP Direction Multicanal intitulé « Mobilité Téléphonique Interne – préconisations d'utilisation et bonnes pratiques » précise page 4 : « ne personnalisez pas votre mot de passe, cela empêcherait un autre agent d'utiliser le téléphone. Le mot de passe initial à conserver est le 0000 ».

L'attribution d'un numéro personnel est-elle compatible avec l'absence de mot de passe personnalisé (au sens de la loi informatique et libertés) ? Des collègues nous ont fait part de leurs préoccupations au regard de la responsabilité des appels passés puisque chacun peut se connecter avec le code initial. Les appels passés seront-ils identifiés en fonction de chaque profil ? Pouvez-vous clarifier ces aspects ?

Le tome 2 dans la Rubrique Paiement / Personne mandatée/ Point 1730 précise : « Le paiement n'étant jamais effectué en espèces, le règlement peut valablement, le cas échéant, être effectué à un mandataire muni d'un pouvoir spécial établi à cet effet par l'allocataire ».

Le Système d'Information a été développé dans ce sens et un courrier référencé KCND « Demande de relevé d'identité bancaire (RIB) » précise au Demandeur d'Emploi la possibilité de verser les allocations sur un compte dont il n'est pas le titulaire sous réserve de joindre au RIB en question, la procuration jointe au courrier dûment complétée et signée.

Il n'existe donc pas de note de service interdisant cette possibilité.

Le free seating est un réel progrès pour permettre à chaque agent d'apparaître dans un annuaire interne en lui affectant un numéro personnel et ainsi de pouvoir être joint directement en interne voire en externe, y compris lorsqu'il n'est pas présent sur son site habituel d'activité. Mais c'est bien le numéro qui est personnel et pas le poste téléphonique. Cependant un poste téléphonique n'est utilisable que s'il a été activé avec un profil agent quelqu'il soit. Compte tenu de l'organisation des activités au sein des agences et des services, il n'est pas pertinent de verrouiller les postes téléphoniques avec un code d'accès secret et la loi informatique et libertés ne fait pas obstacle à ce principe d'accessibilité complète de notre réseau téléphonique interne.

Cependant, l'utilisation d'un code à 4 chiffres est nécessaire d'un point de vue technique pour activer le poste téléphonique s'il ne l'est pas et permettre ainsi de passer les appels sortants et recevoir les appels entrants ; et pour le désactiver sachant que cela a pour effet

En novembre 2011, un « séminaire » direction (appelé les déjeuners du Directeur) s'est tenu avec des agents des **services appui** des sites.
Lors des échanges, il a été évoqué le projet de « l'agence de demain » et dans ce projet un travail devait être effectué sur l'évolution des pôles appui gestion (PAG).
Ce travail avait notamment pour objectif de définir les activités qui y sont réalisées avec un socle commun d'activités applicable à tous les PAG.
De ces travaux seraient déclinées des actions de formation, des fiches de poste ; le tout permettant de mettre en oeuvre tous les moyens utiles à l'aboutissement de l'activité.
L'échéance de ce projet et du groupe de travail avait été fixé pour le premier semestre 2012.
Qu'en est-il à ce jour ?
Les EPA arrivent à grand pas et seront menés sans que soit connu le résultat de ce projet.

juillet-12

Dans plusieurs agences la réception en **ARC** placement et indemnisation est planifiée sur RDVA par **plages de 5 ou 10 mn**.
Comment est-il possible dans ce cas de répondre à des problématiques plus longues, type projets de formation ou diagnostics IAE ? L'Etablissement peut-il rappeler précisément les cas traités en ARC ainsi que leurs durées de traitement maximum ?

juillet-12

Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est une **fiche de production** comme il en existe pour le SMP et le SMP1 à Tourcoing Centre ? Sur quel texte réglementaire se base la direction pour imposer cette fiche?

juillet-12

Le groupe de travail intitulé "l'Agence de demain" et créé dans le cadre du projet d'Etablissement a effectivement effectué un état des lieux des missions et des activités des pôles appui gestion des agences. L'ensemble des travaux de ce groupe se sont achevés début 2012. Cependant la Direction Régionale n'a pas souhaité utiliser et diffuser les résultats de cette évaluation dans l'attente de la publication et de la mise en oeuvre du plan stratégique Pôle emploi 2015. Néanmoins, ces travaux seront à coup sur fort utiles sur le déploiement de Pôle emploi 2015.

La note PE-NPC-DR/DRDR 2010 n°09 précise les modalités de mise en oeuvre de l'accueil en agence et notamment les fiches ACO et ARC jointes en annexe de la note. La fiche relative à l'ARC précise : "Le collaborateur doit apporter une réponse à chaque client adressé par l'Accueil Coordination. Il répond à des demandes d'information plus complexes que celles traitées par l'ACO ou nécessitant une certaine confidentialité, tout en maintenant une durée d'entretien inférieure à 10 mn. Si la question ne peut être traitée dans ce délai, c'est qu'elle est trop complexe et ne relève pas de l'Accueil Relation Clients. Un rendez-vous avec un conseiller sera remis à l'intéressé".

Sur Tourcoing Centre, les fiches de production utilisées sont des fiches de suivi d'activité et il n'est pas nécessaire d'avoir un texte réglementaire pour les utiliser. L'une de ces fiches est utilisée dans le cadre de l'enquête budget temps nationale sur le SMP réalisée sur un panel d'agences à la demande de la Direction Générale, l'autre fiche est une fiche de suivi d'activité sur le SMP à l'initiative de l'Equipe Locale de Direction.

juillet-12 Faut-il obligatoirement un membre de l'**ELD dans les relais**-pôle emploi (Merville, Etaples...) lorsqu'il y a des agents ?

La Direction Régionale compte un seul point relais à Fourmies rattaché à l'Agence Locale pour l'Emploi d'Avesnes. L'ensemble de l'offre de service y est délivrée, ce qui justifie la présence permanente d'un membre de l'Equipe Locale de Direction. Les autres sites d'accueil du public sont des points d'accueil de proximité. Les activités y sont temporaires (pas de personnel permanent) et concerne essentiellement des activités programmées (SMP). En principe, il n'y a pas de membre de l'Equipe Locale de Direction présent sur ces sites mais la Direction s'assure d'avoir toujours 2 agents présents qui peuvent le cas échéant être des agents d'une structure partenariale située sur le même site. C'est la situation qui prévaut à Merville et Etaples qui sont bien des points d'accueil de proximité.

juillet-12 Sur le site de Roubaix Sainte Elisabeth, il n'est pas rare, voire fréquent, que l'on demande à des agents d'assurer le poste « sarc/arc » ou « acc1/iac1 » le matin jusque 12h30 puis d'assurer ensuite l'EID l'après-midi avec un 1er rendez-vous fixé à 13h10. De ce fait, l'agent concerné ne peut bénéficier de la **pause minimale de 45 mn** pour déjeuner. Nous demandons à la Direction de faire cesser cette situation dans les plus brefs délais.

L'organisation mise en place à compter du 7 mai 2012 sur Roubaix Sainte Elisabeth a été débattue avec les conseillers du site, puis présentée lors d'une réunion agence le 20 avril 2012. Ce consensus permet de ne pas déborder au-delà de 16h30 les rendez-vous EID de l'après-midi. Aussi, le conseiller en poste contraint le matin peut quitter son poste dès 12h15 en accord avec sa hiérarchie afin de bénéficier de 45mn de pause déjeuner lorsqu'il se trouve planifié en rendez-vous EID l'après-midi. Ces éléments sont formalisés dans la note interne de l'agence fixant les nouveaux horaires à partir du 7 mai 2012, de 13h10 à 16h30 pour la plage contrainte de l'après-midi. La fiche agence prévoit : "Nouveaux horaires à partir du 07 mai 2012, 13h10 à 16h30 pour la plage de l'après midi. Pour la bonne croisée des activités, l'Equipe locale de Direction sera vigilante sur la planification afin de respecter le temps de coupure déjeuner. Si il y a une plage contrainte le matin (ACO ou ARC) et EID l'après midi, le conseiller peut décrocher l'ACO à

juin-12	Des agents indemnisation volontaires pour réaliser les EID , peuvent-ils revenir sur leur décision ?	<p>Toute difficulté dans la réalisation d'une activité quelle qu'elle soit doit faire l'objet d'un entretien entre l'agent qui rencontre cette difficulté et son N+1 (REP), voire son N+2 (DAPE).</p> <p>La réalisation ou pas d'une activité n'est pas une décision qui peut être prise unilatéralement par un agent, mais toute difficulté doit être analysée et un accompagnement doit être mis en oeuvre.</p> <p>Il est à noter que l'Entretien Professionnel Annuel, dans la partie concernant les activités réalisées, doit permettre d'échanger sur ces questions.</p>
juin-12	Les postes d' ARC correspondent à une activité de flux. So ntils paramétrés dans rendez vous agence ? Si oui, existe-t-il une règle qui fixe la durée de ces entretiens à 10 minutes et dans ce cas les temps de pauses sont ils prévus ?	<p>Les postes d'Accueil Relation Client sont effectivement une activité de flux et paramétrés comme tels dans l'organisation du travail par demi-journée. Il n'y a pas de rendez-vous paramétrés dans RDVA et il n'ty a donc pas de durée d'entretien fixée même si on peut évaluer à une dizaine de minutes la durée moyenne de chaque entretien. Comme pour toutes les activités de flux, une pause de 15 minutes pour 2 heures d'activité doit être prévue et gérée comme le prévoit l'accord OATT du 19 janvier 2011 et la note DR - DRDR du 28 janvier 2011.</p>
juin-12	Depuis la mise en place de l'EID, ODIGO, HSOT, les activités ont évolués, pouvez-vous nous redéfinir les activités de flux et leurs contraintes ?	<p>Les activités mentionnées sont déjà prises en compte dans la note DR - DRDR du 28 janvier 2011. En effet, d'une part l'activité consacrée à l'accueil rendez-vous IDE PPAE prévoyait la mise en place prochaine de l'EID et d'autre part, l'activité ligne directe entreprise est incluse dans l'Harmonisation des Services et Outils Téléphoniques.</p>
juin-12	Quel est le temps de pause prévu quand un agen t est en PST de 08h30 à 12h30 ou de 12h30 à 16h30 ?	<p>L'activité PST fait bien partie des activités d'accueil téléphonique. Et comme le précise la note DR - DRDR du 28 janvier 2011, les agents qui assurent le traitement de l'accueil téléphonique et physique bénéficient d'un temps de pause rémunéré par rotation de 15 minutes par tranche de deux heures de travail en continu, en raison des contraintes attachées à ce type d'activité.</p> <p>L'organisation de la pause est laissée à l'appréciation raisonnable du salarié et du Manager dans le respect du contrat de travail, des nécessités de service et des dispositions légales, conventionnelles et réglementaires.</p>

mai-12 La **plate-forme téléphonique** identifie les demandeurs en catégorie 1, 2 ou 3 sans se soucier de leur disponibilité (travail +78h, formation ...) et de la gestion de la liste. Ce qui a pour conséquence : des heurts lors des EID ou en SMP pour les réinscriptions.
Le même souci se pose concernant les réinscriptions de moins de 6 mois pour non actualisation où la rétroactivité n'est pas appliquée par la plate-forme téléphonique.
Que compte faire l'établissement pour éviter ces conflits avec les demandeurs ?

mai-12 Pouvez-vous garantir que tous les **formateurs occasionnels** effectuent bien leurs 20jrs par an d'animation ? Peut-on leur refuser d'effectuer de façon quasi-systématique ces journées pour raisons de service ? Et ne risquent t-ils pas dans ce cas, d'être pénalisés en ayant moins de sollicitations ?

Comme formulé dans la question, la plateforme identifie et convoque en EID si besoin est. La question concernant la disponibilité est posée dans le déroulé de l'activité, mais le classement dans une catégorie 1, 2, 3... se fait lors de l'IDE et non pas lors de l'identification. Si le Demandeur d'Emploi maintient sa demande d'inscription, l'acte de convocation est réalisé. Les éléments sont repris dans la note d'instruction de la Direction Générale du 24 novembre 2011 PE_CSP_2011_192.

Pour les réinscriptions retroactives pour absence à convocation, les agents de plateforme ont une consigne écrite pour appliquer la rétroactivité concernant la règle énoncée dans la question. Si des dysfonctionnements apparaissent, il faut faire remonter les différentes situations auprès des Managers de la plateforme afin qu'ils puissent mener une action corrective auprès de l'agent de la « PMR » concerné ou se rapprocher de la plateforme nationale pour vérifier les consignes qui ont été données

Extrait de la convention nationale tripartite de coopération formateurs occasionnels : "Pour l'année N, la contribution du formateur occasionnel à la réalisation d'actions de formation, conformes aux normes établies par la CPNF, sera : ... pour des interventions nationales / interrégionales / régionales dans la limite prévisionnelle de 20 jours ouvrés."

La déclinaison régionale de mise en oeuvre : le guide régional du formateur occasionnel précise que le quota de mobilisation est de 5 jours minimum, et 20 jours maximum par an. Nous précisons qu'un formateur occasionnel est positionné sur un champ d'habilitation identifié, révisable chaque année à la demande du formateur, ou de la Direction des Ressources Humaines.

Le CIDC est responsable de la mobilisation de la ressource formateur : il sollicite les personnes concernées au travers d'un mail adressé au manager avec copie au formateur.

Dans une optique de contribution équitable à la réalisation du plan de formation, le CIDC en lien avec le service formation, veillera à une

mai-12 Les agents en poste **PST** doivent attendre un POP UP du superviseur pour pouvoir se déconnecter, or ce POP UP arrive entre 12h00 et 12h10 ou entre 16h30 et 16h40.
Peut-on obliger l'agent à rester au-delà de la plage contrainte de l'après-midi ?

avril-12 Au vu des difficultés remontées par le terrain (délais de réponse notamment), est-il envisagé la **création d'une plateforme réglementaire**

avril-12 Quelles consignes ont été données au personnel des plateformes téléphoniques lorsqu'un demandeur d'emploi demande un **changement de catégorie** suite à une fin de stage par exemple ? Il semblerait que ces demandeurs soient renvoyés à l'accueil physique en agence.

avril-12 Certains **CDD** affectés initialement à des tâches administratives se voient confier sur certains sites, dans l'urgence la fonction d'**accueil**, cela génère un service dégradé et une détérioration des conditions de travail, ainsi qu'un stress particulièrement anormal auprès de ces collègues CDD. Est ce normal ?

Les Agents en poste PST reçoivent un pop-up sur la plage méridienne uniquement le vendredi à/c de 12 heures, et un pop-up du lundi au jeudi à/c de 16H30. Dans les deux cas, ces horaires correspondent à la fermeture de l'accueil téléphonique. Or, il se peut que des Demandeurs d'Emploi soient toujours présents dans la file d'attente au-delà de l'horaire de fermeture, pour lesquels il y a lieu d'apporter une réponse à leur demande. Une fois la file vide, la supervision déconnecte les ressources mobilisées.

Un groupe projet régional est mis en place sur la question de l'animation technique et réglementaire. Ce groupe de travail vise à réinterroger notre organisation actuelle et à proposer les évolutions organisationnelles et notamment la mise en place d'un accueil téléphonique accessible au réseau ainsi qu'en termes d'animation pour permettre d'améliorer encore la qualité des réponses apportées. Il est à noter qu'un poste au service applicatif et réglementaire est actuellement diffusé et devrait être pourvu rapidement. Dans l'attente un appel à mission pour une mission de trois mois renouvelables une fois au sein de ce service a également été diffusé.

Le passage de catégorie. 4 à 1 est réalisé par les agents de la plateforme dès lors que les dates du stage réalisé coïncident avec les dates de stage prévues et enregistrées sur l'applicatif. Si ce n'est pas le cas, les usagers sont invités à se rendre en agence pour redéfinir le plan d'action du Demandeur d'emploi. Néanmoins, un rappel sera effectué en ce sens auprès des services concernés.

D'une manière générale, il est prévu, notamment dans le cadre des renfort CDD du sommet social que les agents en Contrat à Durée Déterminée puissent exercer les activités de base de conseiller placement (accueil / SMP/ Recherche d'offres/animation d'atelier). Il est indispensable dans ce cas que le salarié ait été préparé aux activités qu'il va réaliser, et que l'organisation ait été adaptée en conséquence puisque dans ce cas le salarié en Contrat à Durée Déterminée ne peut couvrir toutes les activités d'un salarié en Contrat à Durée Indéterminée.

avril-12 Sur certains sites, les ELD demandent aux conseillers gérant les **offres d'emploi** de les annuler si le délai de satisfaction dépasse les 30 jours souvent sans l'accord de l'employeur. Dans certains cas, elles sont même recrées dans les mêmes termes. Y-a-t-il une note de la direction régionale reprenant ces consignes ou celle-ci doit-elle être écrite localement ?

avril-12 Quel est le contenu des 11 **réunions de site** obligatoires, sont-elles consacrées à parts égales aux thèmes du placement et de l'indemnisation ? Est-il normal que des points importants de l'indemnisation fassent l'objet d'une autre réunion sur la base du volontariat ?

avril-12 Pourquoi les bulletins de **salaire belges** reviennent systématiquement en rebus sur les sites et ne sont pas traités par le centre d'Arras ?
Sont-ils exclus du cahier des charges ?
Existe-t-il d'autres raisons qui justifieraient cet état de fait ?
La Direction envisage-t-elle de faire en sorte qu'à l'avenir les bulletins de paie d'employeurs belges puissent être également traités sur Arras ? Ceci permettrait, d'une part, d'éviter des visites sur les sites quand les paiements ne sont pas déclenchés suite au non enregistrement du/des bulletin(s) de paie par le centre d'Arras et, d'autre part, d'enlever aux collègues de l'indemnisation une charge de travail supplémentaire.

Une instruction régionale DRACP et DRDR du 7 septembre 2011 - 16 précise toutes les modalités d'enregistrement et de satisfaction des offres d'emploi.

Les 11 réunions d'agence annuelles, tel que prévue à l'accord OATT sont laissées à la main de l'Equipe Locale de Direction pour informer et sensibiliser, échanger avec les équipes sur les sujets qui leur semblent utiles et importants.

Il n'y a pas à veiller à un « quota » de sujets Placement ou Indemnisation – l'ordre du jour est réalisé en fonction de l'actualité. Entre deux réunions de service, si un nouveau sujet important sur la réglementation Indemnisation apparaît (ou un nouveau dispositif Placement : exemple une mesure), il semble normal d'en informer le collectif le plus rapidement possible et ce sans attendre la prochaine réunion. Les informations à communiquer aux collectifs arrivent au fil de l'eau ... Ces réunions plutôt appelées bien souvent « Débriefings » sont organisées sur la base du volontariat car souvent organisées avant l'ouverture de l'agence ou après sa fermeture.

La Direction Support aux Opérations confirme que le traitement des Bulletins de salaire frontaliers (incluant la Belgique) fait partie du cahier des charges ARVATO.

Les fiches de paie concernées doivent être transmises à la Direction Support aux Opérations afin d'identifier le dysfonctionnement évoqué pour les soumettre à la Direction Générale.

mars-12 Ne pourrait-on pas préciser les modalités de déconnexions de l'**ATT** ? Les mêmes règles s'appliquent-elles toujours ? Y a-t-il eu une nouvelle information ?

A l'occasion de la mise en oeuvre des 35 heures d'accueil téléphonique le 05 mars 2012, les superviseurs ont constaté, qu'au-delà de midi, beaucoup d'agents non planifiés sur la plage méridienne restaient connectés en ATT et en PST. Ils ont donc été amenés à envoyer durant la 1ère semaine des POP UP, chaque midi, expliquant aux agents non planifiés qu'ils étaient invités à se déconnecter sans attendre le POP UP de la Supervision. Par contre, en fin de journée, il n'y a pas de changement de procédure, les POP UP de déconnexions sont envoyés systématiquement. Ces précisions feront l'objet d'une information auprès des référents réseau.

fevrier-12 Pourquoi la **formation EID** n'est pas accessible aux agents missionnés en **A2S** qui en feraient la demande sachant qu'ils sont susceptibles de réintégrer une agence ?

Suivre une formation implique nécessairement une mise en oeuvre à l'issue de celle-ci, pour permettre un transfert le plus efficace possible des apprentissages sur l'activité exercée, et garantir l'opérationnalité de l'agent dans les meilleurs délais. Un agent missionné en A2S pourra bénéficier de la formation EID dès lors que sa réintégration en agence sera acquise, car il pourra alors mettre en oeuvre les apprentissages composant le module. Cela ne peut constituer un frein à la mobilité. Tout agent peut solliciter la Direction des Ressources Humaines sur ce point.

fevrier-12 Suite à une extraction d'une liste DE des portefeuilles, chaque agent doit sélectionner une dizaine de personnes pour être appelé sur une demi-journée **SMP**. Le REP doit informer les DE par courrier que leur conseiller les appellera tel jour entre 9 h et 11 h ou 14 h et 16 h selon leur plages SMP. Quel texte réglementaire permet d'engager une procédure de radiation si le demandeur ne répond pas au téléphone ?

fevrier-12 Sur les sites fermés sur la période du déjeuner au public, comment la permanence **PST et ATT RAC** sera mise en place ?

janvier-12 Encore une fois des différences de traitement départementales ont été constatées. En cas de **rupture conventionnelle**, y a-t-il un document de la DIRECCTE obligatoire pour la liquidation du dossier ?

Dans le cadre du SMP, c'est la gestion de la liste qui fixe les modalités de sanction lorsque le demandeur ne répond pas à une convocation qui lui a été dûment signifiée par courrier. L'entretien peut être physique ou téléphonique mais le rendez-vous doit être fixé par courrier dans les délais prévus. Pour les entretiens téléphoniques si le courrier n'a pas été envoyé ou a été envoyé dans des délais non réglementaires, il ne peut y avoir de sanction, le rendez-vous est reporté à une autre date.

Conformément à la note NT_DRDR/DRACP_2011_08 du 20/04/2011 relative à l'Offre de Service SMP et plus particulièrement la fiche 9 du kit SMP repris en annexe 8 de la note définissant la procédure de mise en oeuvre de l'entretien téléphonique, en cas d'échec pour avoir le Demandeur d'Emploi au téléphone, le conseiller renouvelle son appel plusieurs fois avant d'appliquer la gestion de la liste.

Néanmoins, il faut noter que la mise en oeuvre du SMP téléphonique n'a pas modifié le taux des radiations administratives

La nouvelle note DRDR_2012_03 sur l'ouverture ATT 35h (dont les LDE) précise les modalités de planification en fonction de la taille des agences. Les agences de moins de 20 agents seront dispensées de PST de 12h à 13h30. Le 3995 prendra le relais sur cette plage horaire

Le 25/11/08, le Mémento accueil préconisait sur la fiche B31 relative à la rupture conventionnelle : « En principe, l'Assedic doit s'en tenir aux informations portées sur l'attestation d'employeur ». L'instruction PE 2011-114 du 30 juin 2011 (communication de la circulaire Unedic 2011-25 du 29 juin 2011) précise en son point 5.1.2 (Fiche 1) :
« Sur l'attestation d'employeur destinée à Pôle Emploi, l'indication par l'employeur selon laquelle le contrat a pris fin suite à une rupture conventionnelle suffit à qualifier le chômage d'involontaire. »

Il est à noter que cette dernière indication était reprise de la Circulaire Unedic 2009-10 du 22 avril 2009 (Fiche 1, point 5.1.2).

janvier-12

Concernant les agences de **services spécialisés** :

- Existe-t-il une organisation spécifique pour l'accueil du public ?
- Quels sont les moyens matériels pour assurer l'ouverture au DE ?
- Est-ce que tous les salariés des différents services de l'A2S sont concernés par l'accueil ?
- Les sites mixtes sont-ils informés des différents dispositifs existants sur une A2S et de quelle manière ?

janvier-12

De façon récurrente, dans certaine agence, la Direction locale **réunit** l'ensemble des agents présents le **vendredi matin** ne laissant que 4 agents (dont parfois 2 CDD) occuper les postes opérationnels incontournables, cette pratique est-elle normale, alors que l'on fait pression dans le même temps afin que des agents annulent leurs congés posés en prévisionnel du fait que 50 % de l'effectif présent ne sera pas atteint.

Dans les Agences de Services Spécialisée, l'accueil n'est que sur rendez-vous à l'exception de Boulogne Le Portel. Un dispositif de sonnette à l'extérieur est actif. Un agent du pôle appui ou agent en Contrat à Durée Déterminée ou en contrat aidé assure l'accueil des personnes et leur orientation vers le rendez-vous ad'hoc.

Il peut arriver qu'un conseiller assure l'accueil dès lors que les agents prévus ci-dessus sont absents. Cette fonction est bien dans le socle commun attendu d'un conseiller Pôle emploi. Les agences de proximité sont évidemment informées des services rendus par l'Agence de Services Spécialisée puisqu'ils prescrivent ses services aux Demandeurs d'Emploi (ARJ/ANIPOPS-MRS) ou proposent ses services aux entreprises (MRS). Les Directeurs des Agences de Services Spécialisée participent aux CODIR DTD. Des interventions des REP des Agences de Services Spécialisée sont réalisées dans les agences de proximité en cas de besoin.

Les REP disposent des plages horaires pour réunir leurs équipes afin de construire les plans d'action, informer des nouveaux dispositifs et en assurer le suivi. Dans les agences disposant de plusieurs équipes, ces réunions sont souvent organisées, permettant à une équipe de se réunir pendant qu'une autre assure les postes contraints de l'agence. L'organisation peut être plus contraignante dans une petite agence ne disposant que d'une équipe. Il faut souligner que même si quelques agents assurent ces postes contraints, sur un laps de temps de 2 à 3 heures; la sécurité du site continue à être assurée par les managers présents et que plus de 50% de l'effectif est bien présent sur le site. Le temps de réunion d'équipe est comptabilisé dans le temps de travail des agents. Il faut par ailleurs souligner que ces temps de réunion d'équipe sont fortement demandés et utiles à tous les conseillers.

janvier-12 Dans certaine agence, le **pole appui gestion** n'est actif que 3 jours par semaine, cela occasionne un retard dans le service rendu est ce normal
D'autre part, il est demandé aux agents placements de traiter les indus indemnisations. Certains actes administratifs traité par les services appui sont transférés vers les agents indemnisation ou placement.
Cela fait il partie d'une nouvelle stratégie régionale ou d'une réorganisation des missions de chacun ?

2011

decembre 11 Nous vous demandons de nous préciser si les c onditions d'affectations sur les **équipes de prospection** (EAP) sont basées sur le volontariat ou imposées

Un directeur organise son agence en privilégiant les compétences et expertises de son équipe pour la réalisation des tâches ad'hoc, dans un souci d'optimisation et d'efficacité ou de tutorat suite à une formation suivie.
Des conseillers peuvent être amenés à réaliser des tâches administratives sur un temps déterminé (1/2 j ou 1j par semaine ou plus selon les situations) dès lors que les agents du pôle appui sont momentanément absents (maladie, maternité) ou à temps partiel ou en congés.

Les forces de prospection territoriales font l'objet d'un pilotage par les REP A2S. Elles peuvent être composées d'agents en CDD ou en CDI dans le cadre d'une rotation des agents sur cette activité. Ils réalisent des plans d'action dans le cadre de la segmentation entreprise. Les agents sont missionnés. L'activité Relation Entreprise fait partie du métier du conseiller, même si cette activité peut être imposée, l'intérêt de l'agent pour la Relation Entreprise doit être avéré.

decembre 11 La gestion des contrats aidés et de l'activité IAE est-elle prise en compte dans le calcul de **charges de travail** d'une unité ? En effet, l'agence D'Henin Beaumont est mise en difficulté par la surcharge de travail générée par cette activité. Est-il prévu de renforcer les équipes de ce site ?

Le calcul des charges permet une vision objective basée sur des critères incontournables et volontairement basiques. Ensuite, dans la prise de décision concernant les moyens Humains, sont pris en compte par les DTD, DT et le DRDR des éléments complémentaires qui n'entrent pas dans le calcul, et qui sont des caractéristiques propres à une agence ou un groupe d'agences. De même interviennent dans les décisions la connaissance des expertises présentes dans un site.

Il entre dans la responsabilité du DTD, du DT et du DRDR de veiller à l'équilibrage des moyens en fonction des charges, non pas en créant des postes supplémentaires mais en répartissant au mieux les moyens, qu'il s'agisse de moyens Humains ou de moyens de sous-traitance.

Dans certains cas l'adéquation se fait également, non pas en rajoutant des moyens, mais en répartissant différemment les charges (ex : ATT, PST).

Les Pôles Appui Gestion font actuellement l'objet d'une analyse particulière pour fixer leurs activités et leurs ressources, celui d'Henin Beaumont fera l'objet d'un renfort.

decembre 11

Pourriez-vous nous préciser la **fonction exacte et détaillée des 3 conseillers RSA du VNE** :

- Tourcoing Gand (0,6 ETP)
- Roubaix Ste Elisabeth (0,8 ETP)
- Roubaix Centre (0,5 ETP)

Une offre de service élargie au bénéfice des publics RSA a été mise en place sur le VNE, à quelle date prend-elle effet ?

Les agents concernés ont-ils eu une nouvelle fiche de fonction ?

Ces agents sont managés par la coordinatrice départementale RSA Nord. Apparemment leur management opérationnel a changé, elle serait maintenant locale. Ils l'ont appris oralement, vont-ils recevoir un écrit à ce sujet ?

Les conseillers en A2S disposent de la même fiche de fonction que les conseillers emplois même si leur activité est plus spécifique à l'accompagnement renforcé.

Les activités des conseillers de l'équipe RSA sont les suivantes, en lien avec les orientations du Conseil Général:

- APPRE
- Animation d'ateliers à 2 mois
- Suivi délégué de portefeuille PNI
- Participation aux réunions de l'Equipe pluri disciplinaire
- suivre les parcours des DE bénéficiant de prestations du département /volet social du RSA
- assurer la liaison technique avec les services locaux du département et apporter un appui technique au partenariat porté par le DAPE missionné sur ce champ par délégation du DTD
- maintenir une expertise RSA ressource pour les agences de proximité et dans le territoire
- mener ou proposer des actions permettant de maximiser l'accès des BRSA aux dispositifs d'aide au retour à l'emploi

La coordinatrice RSA supervise les activités réalisées par les agents de l'équipe, en respect des orientations départementales et en lien

decembre 11 Quelle est la définition d'un **manager** ? Quel est le circuit de l'information en direction du réseau ? Est-il différent selon les thèmes et les émetteurs ?

Les documents de référence identifient 6 activités permettant de définir la fonction de manager:

- pilotage et stratégie (intégrer la stratégie de Pôle Emploi et la décliner dans son périmètre d'action ; construire le DDP ; piloter la production de service)
- organisation de la production (mettre en oeuvre les processus de production de service, organiser et mettre sous contrôle les activités, construire et ajuster le planning)
- animation d'équipe (gérer les ressources humaines de son équipe, assurer et faciliter la concertation sociale ; développer les compétences individuelles et collectives)
- relations avec le réseau interne
- relations avec le réseau externe (partenariat, sous traitance)
- Relation client (valoriser l'image de Pôle Emploi, construire et piloter la relation client, manager les situations de conflit avec eux)

Les managers sont dans une chaîne d'information managériale descendante et ascendante.

Le canal de diffusion de l'information est sélectionné en fonction du message que souhaite porter la Direction.

decembre 11 Il existe encore des entretiens **EID à la journée** sur certains sites. Pouvez-vous nous confirmer que cette situation ne doit pas perdurer et n'être vraiment qu'à la marge (remplacement d'un agent en absence non prévue par exemple)

Oui, toutes les activités sont en principe planifiées à la demie journée. Le taux d'absentéisme peut occasionnellement conduire à des exceptions qui n'ont pas vocation à perdurer.

novembre-11 Un **CDD** peut-il :
- Gérer un portefeuille de DE ?
- Animer des ateliers ?
- Assurer l'EID ?

Un agent en contrat à durée déterminée peut gérer un portefeuille de Demandeurs d'Emploi et animer des ateliers en fonction de ses compétences et son expérience antérieure. Par contre, il ne peut réaliser l'Entretien d'Inscription et de Diagnostic, n'ayant pas suivi la formation pré-requise.

Ces éléments ont été communiqués dans la réponse apportée à la question 13 de FO lors de la réunion des Délégués du Personnel du 30 septembre 2011.

novembre-11 Pouvez-vous rappeler aux ELD qu'en cas de départ volontaire légitimé par un des cas prévus par la réglementation, l'agent peut **liquider le dossier sans signature** préalable de son responsable (pratique existante dans certaines agences du Pas-de-Calais) ?

novembre-11 Nous vous demandons de nous préciser le profil professionnel nécessaire au poste d'**ARC indemnisation et d'ARC placement**

novembre-11 Des agents placement ont, à plusieurs reprises, demandé à bénéficier de la formation **FRG**, afin de s'orienter vers les métiers de l'indemnisation et obtenir une double compétence. A ce jour, ces demandes sont restées sans réponse positive. Pouvez-vous nous préciser, afin de comprendre ces refus, qui peut aujourd'hui bénéficier de cette formation

Les cas de démission considérés légitimes sont prévus dans la réglementation d'Assurance Chômage (accord d'application 14 du 6 mai 2011). Cet accord autorise la liquidation du dossier par le conseiller sans signature du Responsable, dans le respect des textes.

Le profil de l'ARC placement correspond à un conseiller formé au PPAE / EID et ayant une certaine pratique de l'entretien de conseil et des questions s'y rapportant, sans nécessité d'être un expert. Pour l'instant la Direction privilégie toujours la compétence placement pour ce poste mais plus le temps passera et plus ce poste pourra être tenu aussi par des agents indemnisation formés à l'EID et ayant acquis une certaine pratique.

Le profil de l'ARC indemnisation correspond à un conseiller formé ATT, complétude et rejet-reprise, et ayant une certaine pratique des questions liées à l'indemnisation, sans nécessité d'être un expert. Pour l'instant, la Direction privilégie toujours la compétence indemnisation pour ce poste, mais plus le temps passera et plus ce poste pourra être tenu aussi par des agents ayant la compétence placement formés à l'indemnisation et ayant acquis une certaine pratique.

La fiche produit national intitulée "Fondamentaux réglementaires" précise le public concerné par l'action : conseillers Pôle emploi récemment recrutés ou affectés au service des demandeurs d'emploi et chargés de l'étude, du traitement et de l'indemnisation des Demandeurs d'Emploi.

Dans le cadre du processus régional de recueil des besoins, le manager détermine les agents qui bénéficieront de la formation FRG, suivie de 6 mois de tutorat, en prenant en considération pour arrêter son choix, le contexte de son site, notamment la grille de couverture des activités, et les souhaits exprimés par les agents.

Pour les agents souhaitant développer leur polyvalence, les formations adaptées sont celles de l'EID (4 jours) et de l'ATT RAC (7 jours).

octobre-11

Au niveau de la situation des **courriers dématérialisés**. Beaucoup de retours sont dus au fait que les demandeurs d'emplois ne reçoivent pas en temps et en heures leur courrier suite à l'accord de l'email ou que les demandeurs n'ont pas toujours accès à leur boîte mail. Problème de convocation aux rendez-vous, d'avertissement avant radiation....
On demande de ne plus cocher la case concernant l'accord du DE pour son adresse email et que de nouveau tous les courriers doivent partir par voie postal. Info donné en DT suite à réunion CODIR.
Qu'en est-il de tous ces problèmes de courrier dématérialisé ? Retour en arrière ? Position de la DG ?
Position de la cellule développement durable ?

octobre-11

Existe-t-il un support reprenant le « qui fait quoi ? » entre la **plateforme ATT et les sites** ? Une clarification éviterait de « balader » les DE.

La dématérialisation du courrier ne signifie pas que le message communiqué est transmis par email.

Seule la notification de la présence d'un courrier sur l'espace personnel du demandeur d'emploi est transmise par email.

Tous les courriers dématérialisés sont mis à disposition dans l'Espace personnel du demandeur d'emploi sur pole-emploi.fr.

Il est donc important lors des entretiens d'informer avant consentement le demandeur d'emploi sur certains éléments :

- créer son espace personnel en expliquant son intérêt et les services offerts,

- La nature des courriers qui peuvent être envoyés via l'espace personnel,

- Le fait que la dématérialisation du courrier se substitue à l'envoi de courriers papiers.

- Avertir Pôle emploi en cas de changement d'adresse mail.

Le projet « dématérialisation » fait l'objet d'une réflexion nationale progressive.

Aucune consigne concernant un éventuel « retour en arrière » dans le cadre de la promotion du dispositif de consentement auprès de nos clients Demandeurs d'Emploi, n'a été donnée par la Direction

En ce qui concerne l'ATT IDE, la note de déploiement NT-PE DRDRDRAR 2009-12 du 29 août 2009 précise les traitements réalisés.

Pour le RAC, la note NT-PE-2010-04 du 8 juin 2010 précise

l'organisation entre le réseau et les agents de la plateforme, cela concerne un premier niveau de réponse par la plateforme, si le

renseignement est complexe, un rendez-vous est positionné à J+1

dans RDVA (Soit l'agent sur la plateforme peut répondre, soit il

positionne un RDV). Ces RDV positionnés représentent en moyenne 6% des appels traités par la plateforme.

A ce jour nous n'avons pas de remontées concernant cette

problématique. Si des dysfonctionnements existent, nous vous

remercions de nous relayer l'information.

Pour la PST, l'activité est gérée entièrement par le réseau.

octobre-11

Est-il normal que les demandeurs d'emploi reçoivent un courrier automatique en notre **nom** après leur inscription, leur indiquant que nous sommes leur **conseiller personnel**, et stipulant que « j'interviendrai auprès de vous tant sur les questions relatives à votre retour à l'emploi que sur votre indemnisation » ? Nous n'avons pas été informés de l'envoi de ce courrier. Comment pouvoir répondre à toutes les questions ? Un agent peut-il refuser de communiquer son identité aux demandeurs d'emploi ?

octobre-11

Est-il normal de devoir animer des **ateliers** où nous avons convoqué les demandeurs d'emploi de notre portefeuille pour faire du SMP collectif (40 DE environ par demi-journée), alors que **SMP** signifie Suivi Mensuel Personnalisé, et cela pour tenir les délais car nos portefeuilles dépassent les 200 personnes à suivre ? Est-ce une bonne pratique et qu'en pensent les usagers qui doivent exposer leur situation personnelle lors d'une réunion collective ?

Ce courrier était prévu dès le déploiement du conseiller personnel en 2009.

La note NT-PE 2009-05 DRDR du 16 septembre 2009 précise les modalités de déploiement et apporte des documents annexes sur le sujet. On peut y retrouver un modèle de courrier précisant bien les coordonnées du conseiller personnel (nom, prénom) et « qu'il interviendra auprès du Demandeur d'Emploi tant sur les questions relatives au retour à l'emploi que sur l'indemnisation ».

Ce document annexe précisait à cette époque les modalités de Gestion des contacts Demandeur d'Emploi entre le 15ème jour (réception du courrier) et le premier entretien SMP au 4ème mois.

Il existe aujourd'hui deux types de courrier :

- information conseiller personnel suivi principal
- information conseiller personnel suivi délégué

Par ailleurs, l'activité du conseiller personnel est bien à distinguer de l'activité EID, l'un n'impliquant pas l'autre pour les conseillers indemnisation.

La modalité du SMP en regroupement collectif fait partie des modalités définies au niveau national :

Le SMP sous forme d'atelier collectif est adapté à certains contenus :

- l'information sur des dispositifs, des prestations,
 - l'appropriation des techniques de recherche d'emploi
 - la connaissance du marché du travail (en regroupant les Demandeurs d'emploi par métiers ou secteurs d'activité)
- En revanche, il n'est pas adapté si l'on doit explorer de manière individuelle les situations personnelles.

Dans certains cas, il peut être organisé une séance collective qui sera suivie d'entretiens individuels courts.

Cette possibilité est encore plus pertinente avec la segmentation Demandeurs d'Emploi qui permet de regrouper des Demandeurs d'Emploi de même profil et de mettre en place une synergie de groupe.

octobre-11 Quelle est la position de la Direction régionale concernant la **double compétence métiers** ? Dans une agence du Pas-de-Calais, la direction continue à vouloir pousser les agents issus de l'indemnisation vers le métier du placement, et ainsi, venir alimenter les portefeuilles à plus de soixante demandeurs d'emploi. De plus, cet agent double compétence se retrouve seul à l'accueil car la direction estime qu'il peut répondre à toutes les questions.

octobre-11 Dans certaines agences, l'agent de SARC doit, en parallèle, assurer les **appels sortants de l'ATT**. Il n'est pas toujours possible de respecter les engagements de l'heure de rappel, surtout les lundis. Serait-il possible de donner au demandeur d'emploi un créneau horaire au lieu d'une heure fixe pour donner plus de souplesse à l'agent qui doit gérer plusieurs activités ?

octobre-11 De plus en plus de **demandeurs d'emploi en situation de transfert** de dossier sont invités à un rendez-vous inscription (ou EID) au lieu d'être transféré automatiquement par la plateforme téléphonique. Pouvez-vous rappeler la procédure à appliquer en cas de transfert ?

L'accueil (ACO) fait partie du socle de base qui doit être maîtrisé par tous les agents d'une agence de proximité, quelle que soit leur expertise. Tenir l'accueil ne relève aucunement de la double compétence, c'est la raison pour laquelle sont mis en oeuvre des ARC. Selon les flux de demandeurs d'emploi, l'ACO peut être tenu par une seule personne. Par ailleurs, la montée en compétence sur l'une ou l'autre des expertises ne peut être qu'un souhait individuel validé avec l'Equipe Locale de Direction et non une contrainte régionale.

Il convient de préciser que l'organisation d'un rappel à J+1 est une mesure dérogatoire de notre offre de service et qu'il est très important en contrepartie d'être très rigoureux sur le respect horaire du rendez-vous fixé afin de garder une satisfaction cliente haute. Rappelons également que les rendez-vous ne représentent que 6% des appels ATT RAC soit une moyenne de 2,3 appels par jour et par agence. Nous allons étudier l'opportunité d'informer le Demandeur d'Emploi du rappel sur une plage d'une heure plutôt que sur une heure précise.

Jusqu'à présent, pour tout Demandeur d'Emploi qui se réinscrit à moins de 6 mois, suite à un déménagement, la procédure simplifiée s'appliquait. Le Demandeur d'Emploi était alors convoqué et reçu en entretien EID pour mettre à jour son PPAE au regard du marché du travail local de la région d'accueil. A partir du 17 octobre 2011, ces Demandeurs d'Emploi ne seront plus convoqués ni reçus en PPAE ou en EID suite au transfert de leur dossier dans leur agence d'accueil. Ils intégreront, par défaut, la liste des Demandeurs d'Emploi à affecter de leur agence géographique d'accueil. La mise à jour du PPAE sera réalisée dans le cadre de l'entretien SMP suivant le transfert, pour lequel une modalité de réception en entretien physique doit être privilégiée.

octobre-11	<p>Pouvez-vous clarifier le devenir des équipes RSA, leur rôle et leurs missions ? Les agents de ce dispositif se sentent de plus en plus oubliés et réclament davantage de transparence.</p>	<p>Depuis la mise en oeuvre du RSA, les deux départements ont mis fin au financement de postes. Nous avons néanmoins maintenu, dans chacun des 2 départements, une organisation spécifique sur la base d'une coordination départementale et de conseillers basés dans les territoires. Le contenu des activités de ces conseillers a évolué (et continuera à évoluer) en fonction de deux paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la politique propre à chacun des 2 Départements, dont les positions sont évolutives dans le temps (à titre d'exemple, évolutions récentes du Département du Nord sur l'orientation et sur l'articulation entre volet social et volet emploi) - nos propres choix en terme d'organisation interne en prenant en compte les évolutions de notre réseau (installation des agences de proximité, création des Agences de Services Spécialisées), nos charges (DEFM) et de notre politique d'intervention.
septembre-11	<p>Sur ce même site, nous demandons que les convocations SMP soient annulées lorsque les agents sont absents pour cause de maladie, surtout si l'arrêt perdure plusieurs jours voire semaines. Cette pratique engendre une surcharge de travail pour les agents présents, et ne respecte pas l'accord OATT Nord Pas de Calais dont la Direction est à l'origine</p>	<p>Les Demandeurs d'Emploi affectés dans le portefeuille des agents absents pour longue maladie sont systématiquement affectés à d'autres conseillers Pour les arrêts maladie de courte durée, les agents planifiés en SMP et sans rendez-vous peuvent assurer ponctuellement la réception.</p>
septembre-11	<p>Est-il normal de faire appel au volontariat pour remplacer 1 REP muté en attendant l'arrivée d'un nouveau REP ?</p>	<p>Cette possibilité, peu fréquente s'adresse à des collaborateurs identifiés comme ayant un potentiel de REP et qui souhaitent être mis en situation. Cette possibilité permet de les mettre en situation et de tester certaines aptitudes. Elle doit rester exceptionnelle et être bien encadrée.</p>

juillet-11	<p>Dans le cadre de l'EID peut –on programmer le dernier rendez vous à 15h50 ? Celui-ci se terminera donc au mieux à 16h40, soit 10 mn après la fermeture de l'agence</p>	<p>Il est préférable de caler les horaires d'entretien sur ceux d'ouverture du site. Cependant dans tous les cas, et quelque soit le motif, il n'est pas rare que des demandeurs d'emploi ou chefs d'entreprises soient encore présents dans les sites après 16h30. Le service rendu ne s'arrête pas à la fermeture des portes pour les personnes étant arrivées avant la fermeture de celle-ci.</p> <p>Les Equipes Locales de Direction organisent la mise en oeuvre de l'EID en sécurisant au mieux cette nouvelle activité.</p> <p>Dans la note sur l'OATT, cette activité entre dans la catégorie des activités sur le flux (EID remplace activité IDE/PPAE) il est noté présence obligatoire des agents sur les heures d'ouverture donc jusque 16h30</p>
juin-11	<p>Le projet Repère émet des hypothèses de structures avec et sans pôle appui. Quelle est la politique de la région et quel est le devenir des collègues aujourd'hui en pôle appui?</p>	<p>Selon REPERE, les agents dédiés à des activités d'appui peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit être rattachés à une équipe de production, sous la responsabilité du REP ; • soit constituer un pôle d'appui à l'ELD, rattaché au directeur ou à son adjoint. <p>Les activités d'appui en agence ne sont donc en aucun cas supprimées par REPERE mais peuvent être organisées différemment.</p> <p>En ce qui concerne la région, le choix d'organisation est de maintenir un Pôle Appui Gestion par agence de 1 à 3 agents</p>
mai-11	<p>Nous vous demandons de rappeler aux DAPE que le fait d'être à temps partiel ne peut justifier qu'on ne planifie pas chaque agent sur toutes les activités (exemple, visites entreprise, gestion de portefeuille...) qui constituent son coeur de métier ?</p>	<p>La planification des activités relève exclusivement de l'ELD. Les contraintes particulières sont fixées dans le cadre de la note régionale DRDR sur la planification.</p> <p>Il n'est plus possible de planifier des agents sur l'ensemble des activités: ACO ARC EID SMP Traitement de l'offre, RE, partenariat extérieur, liquidation, téléphone ...</p> <p>La répartition des activités est réalisée par l'ELD en fonction des ressources disponibles.</p> <p>Dans le cadre d'une diminution du temps de travail, il est nécessaire que l'agent et son ELD échangent afin d'identifier les priorités à définir dans les activités à mener et l'organisation des activités de l'agent.</p>

avril-11

Sur l'**ATT et les PST**, il faut attendre le message du superviseur pour se déconnecter du système après 16 h 30. Dans l'accord OATT, on peut partir à 16H30. Faut-il attendre obligatoirement le message de déconnection car ça peut aller jusque 16 h45, alors que, depuis 16h20, il n'y a plus d'appel ?

2010

avril-10

Activité : Pouvez vous nous indiquer le **mode de calcul du poids des sites mixtes** ?

La supervision nationale ferme l'ATT et PST à 16h30. A partir de ce moment là, plus aucun appel n'entre dans le SVI.

Par contre, si des appels sont en attente, il faut bien sûr les traiter. Si l'AAS n'est pas vide, il faut également les traiter (il n'y a peut-être plus d'appel en attente mais le rappel doit s'effectuer).

Il a été convenu que l'on laissait 10 minutes après 16h30 pour clôturer l'AAS.

A partir de ces éléments, le message de fermeture de l'ATT est envoyé par le superviseur. Pour autant, l'accord OATT reste évidemment applicable et si le conseiller doit quitter le site à 16h30, il peut le faire. A contrario, s'il reste sur le site, il doit rester connecté jusqu'à la consigne du superviseur.

Le calcul de charge est réalisé aujourd'hui à partir de 5 critères :

- le nombre de PPAE réalisés,
- le nombre moyen mensuel de bénéficiaires fin de mois (BFM),
- le nombre moyen mensuel de DEFM cat AB (ex cat 1, 2, 3),
- le nombre moyen mensuel d'établissements permanents en cours d'au moins 1 salarié,
- le nombre moyen mensuel de lignes d'appels de contributions des établissements affiliés.

L'ensemble de ces critères donne un indicateur "composite" à partir duquel les effectifs sont répartis par DT/DTD.

Le calcul du niveau site ne sera effectué qu'à partir de juillet 2010.

Ce calcul de charges est retenu dans le modèle national OPERA, outil prochainement opérationnel qui devrait nous aider à mesurer de manière plus fine, à des fins de pilotage opérationnel, la charge supportée par les Poles Emploi, et par là même nous aider en terme d'affectation de ressources.

AFPA

Question

Réponse de la Direction

2013

2012

novembre-12 Le contrat de travail des personnels issus de l'AFPA à été transféré en 2010. Il s'agit bien d'un transfert et non d'un nouveau contrat de travail. Pourquoi, dans ce cas, opposer à ces personnels lors de l'EPA le fait qu'ils n'ont pas 3 ans d'ancienneté, dans le cadre de l'examen d'une **augmentation individuelle** ou d'une promotion ?

octobre-12 Les psychologues du travail ont été transférés à Pôle emploi avec leur fiche de poste. Celle-ci ne mentionne pas d'**activité d'accueil**. Pourquoi sur l'A2S de Béthune, la direction contraint les psychologues à cette activité ?

Il s'agit effectivement d'un transfert, mais le délai de 3 ans requis pour un examen systématique doit s'entendre comme trois ans de présence dans la CCN de Pôle emploi. Ce délai de 3 ans sera donc révolu le 31 mars 2013.

La mission principale des psychologues est d'apporter un appui à la définition et à la construction des parcours de formation des demandeurs d'emploi, ce qui n'exclut pas les activités d'accueil et d'information de ces usagers en recherche d'orientation-formation. En particulier, l'A2S Artois a été choisie pour être un site d'accueil et d'information labellisé dans le cadre de la mise en oeuvre du Service Public de l'Orientation sur les bassins d'Arras et de Béthune. Dans ce cadre, son rôle est d'apporter à tous les usagers, qu'ils soient demandeurs d'emploi ou non, un premier niveau d'information et d'orientation quant à leurs projets individuels de formation. Leur contribution ne dépasse pas une demie journée par mois. Il ne leur est pas demandé de fournir des informations ayant trait au placement ou à la gestion des droits.

septembre-12 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

aout - 12 A la question DP de juillet : « Lors d'un départ en **retraite d'un(e) psychologue** du travail, y a-t-il un appel à candidature pour son remplacement, comme le Directeur Régional s'y était engagé lors des matinales EOS fin 2011. » votre réponse : « Dans cette situation, le remplacement s'effectue, dans les mêmes conditions que pour tous les autres postes, en fonction des besoins. ».
Vérification faite dans SIRH, le poste de psychologue du travail à l'A2S de Lille Bleuets suite à un départ en retraite n'est pas diffusé. Est-ce à dire qu'il n'y a pas de nécessité d'un tel poste sur ce site ?

juillet-12 Des informations contradictoires sont données par des managers pour la prise en compte de la date d'**ancienneté** pour les collègues ex AFPA. S'agit-il de la date de l'accord d'adaptation ou de la date du transfert le 1/10/10 ?

juillet-12 Lors d'un départ en retraite d'un(e) psychologue du travail, y a-t-il un appel à candidature pour son **remplacement**, comme le Directeur Régional s'y était engagé lors des matinales EOS fin 2011.

Le cadrage des éléments relatifs à l'organisation de la prochaine campagne de promotion sera défini, comme chaque année, par une note de la Direction Générale. Cette dernière ne nous a pas encore été communiquée.

L'accord d'adaptation n'a pas défini de modalité particulière sur la mise en oeuvre de l'article 20§4 de la Convention Collective Nationale. Cet article 20§4 de la Convention Collective Nationale dispose que "La situation d'un agent n'ayant pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis 3 ans fait l'objet d'un examen systématique par la hiérarchie ...". Ce délai a bien pour point de départ la date à laquelle les agents ont été régis par la Convention Collective de Pole emploi. Néanmoins cette disposition ne fait pas obstacle à une promotion ou une évolution de la rémunération sur proposition du responsable hiérarchique dans le cadre de la campagne de promotion.

Il n'y a pas de volonté de ne plus remplacer les postes de psychologue. Les remplacements sont effectués dans les mêmes conditions que les autres postes à partir de l'examen de la demande des managers.

La date d'ancienneté reprise en matière de paie et figurant sur le bulletin de paie est la date d'entrée à l'AFPA.

Dans cette situation, le remplacement s'effectue, dans les mêmes conditions que pour tous les autres postes, en fonction des besoins.

juillet-12 Dans le cadre de la **campagne de promotions** et des augmentations individuelles 2012 et 2013, et de l'article 20 de la CCN, un certain nombre de personnel ex AFPA s'inquiète de se voir opposer un délai de 3 ans dont le point d'origine serait la date du transfert (01/04/2010) pour obtenir une promotion ; ceci en contradiction totale avec l'accord d'adaptation AFPA. Ce délai peut-il ne pas leur être opposé et leurs demandes examinées selon la procédure courante en vigueur ?

juin-12 Pour quelle raison la situation des ex-agents de l'AFPA n'est pas évoquée dans l'instruction sur les **EPA** contrairement à celle des ex-RAC et les ex-ANPE optants ?

juin-12 Des informations contradictoires ayant été apportées aux **EOS** concernant l'**EPA**, la direction peut-elle confirmer que les entretiens professionnels annuels des psychologues du travail ne peuvent avoir pour support que les documents EPA Non cadre. Les psychologues du travail ne sont en effet pas soumis à des objectifs individuels mais bien à une contribution aux activités et objectifs d'équipe.

L'accord d'adaptation n'a pas défini de modalité particulière sur la mise en oeuvre de l'article 20§4 de la Convention Collective Nationale. Cet article 20§4 de la Convention Collective Nationale dispose que "La situation d'un agent n'ayant pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis 3 ans fait l'objet d'un examen systématique par la hiérarchie ...". Ce délai a bien pour point de départ la date à laquelle les agents ont été régis par la Convention Collective de Pole emploi. Néanmoins cette disposition ne fait pas obstacle à une promotion ou une évolution de la rémunération sur proposition du responsable hiérarchique dans le cadre de la campagne de promotion.

La note nationale n'évoque pas la situation des agents ex RAC ou ex ANPE mais fait référence aux textes qui régissent les agents de droit public et les agents de droit privé : le décret statutaire de 2003 et la Convention Collective Nationale. Les agents de l'AFPA sont régis par la Convention Collective Nationale.

Les formulaires utilisés seront bien les formulaires cadres sachant que ce sont des contributions collectives qui seront demandées et non des contributions individuelles.

2011

octobre-11

L'accord national OATT précise (page 6) que les psychologues bénéficient de deux heures hebdomadaires de veille professionnelle. Il existe d'ailleurs un code d'absence sur Equatis : TTPSY, mais ce compteur n'est pas alimenté. Quelle est la procédure pour se consacrer à cette **veille professionnelle** ? Ces heures sont-elles reportables, cumulables ? Peuvent-ils disposer des heures non utilisées depuis leur arrivée à Pôle emploi ? Ces heures peuvent-elles être utilisées à l'extérieur (par exemple pour visiter des organismes de formation) ?

fevrier-11

Pourquoi refuse-t-on d'appliquer le dispositif concernant l'accompagnement à la **mobilité** aux agents qui viennent de l'**INOIP et de l'AFPA**, alors que dans le dossier d'information au Comité Central d'Entreprise en vue d'une consultation sur le projet d'intégration de l'activité d'orientation des demandeurs d'emploi vers la formation, présenté le 13 janvier 2010, il est énoncé, diapositive 36 du power point : « Application des règles de mobilité en vigueur au sein de Pôle emploi » ? De plus, le rapport des 2 DG (AFPA et Pôle emploi) énonce clairement : « lorsque leur intégration à Pôle Emploi entraîne une mobilité géographique, les salariés transférés seront indemnisés selon les dispositions applicables aux personnels de Pôle emploi ».

L'article 5 de l'accord OATT national précise que : "Le temps de travail des psychologues du travail comporte deux heures hebdomadaires consacrées à la veille professionnelle [...]. Elles sont décomptées comme du temps de travail effectif".

Pour être identifiées, ces heures doivent faire l'objet d'une déclaration, sous forme de déclaration d'absence (avec débadgeage), de "date/heure à date/heure", dans la limite de 2 heures par semaine, sur le code "TTPSY", qui suit le traitement du code "MISSION" (pas de solde associé).

Sa mise en oeuvre répond à quelques conditions:

- Il doit être planifié
- Il doit être validé par la hiérarchie (soumis à la nécessité de service)
- Son contenu doit être défini et validé avec la hiérarchie.

Aucune disposition conventionnelle ne prévoit de report d'une semaine sur l'autre, ni de cumul possible.

Rien n'interdit une action de veille professionnelle à l'extérieur de Pôle emploi sous réserve des conditions précédemment énoncées.

L'intégration des agents transférés de l'AFPA au sein de Pôle emploi ne peut être considérée comme une mobilité au sens de la Convention Collective Nationale (puisque'il s'agit de leur première affectation au sein de Pôle emploi). Les dispositions de la Convention Collective Nationale ne s'appliquent qu'en cas de mobilité après l'intégration

CONGES

2013

Question

Réponse de la Direction

janvier-13	Puis je ne poser qu'une heure ou deux sur le congé « conjoint ou enfant malade » , pour le conduire à un rendez vous médical ?	Non, la prise du congé pour enfant, conjoint, concubin ou parent malade ou pour garde d'enfant n'est possible qu'en journée ou demijournée sur présentation du justificatif. Dans les autres cas, l'agent peut utiliser son débit / crédit.
janvier-13	Doit-on fournir un justificatif pour obtenir un congé un jour de réunion d'agence ?	Selon les dispositions de l'article 6.3.2 § 3 de l'accord OATT régional, il est précisé que, dans le cadre d'un rendez-vous médical, et à titre exceptionnel, l'agent peut être autorisé par son manager à s'absenter le jour de la réunion.
janvier-13	A l'occasion des congés d'été, le pont du 16 août 2013 fait il obstacle à l'attribution des jours de fractionnement quand la période de congés de 10 jours couvre cette journée ?	La Convention Collective Nationale indique en son article 27.2 "... sous réserve d'avoir pris au minimum 10 jours ouvrés en continu dans la période normale des congés annuels fixée du 1er mai au 30 septembre de chaque année ou en dehors de la période normale." Cette phrase laisse donc apparaitre clairement que l'agent doit poser 10 jours de congé en continu. Le jour férié et le pont ne comptent pas dans ce seuil des 10 jours mais ne viennent pas interrompre cette continuité prévue à l'article 27.2 de la Convention Collective Nationale.
janvier-13	Le 1er mai tombe cette année un mercredi, qu'en est-il pour les agents à temps partiel ?	Il s'agit d'un aléa du calendrier qui ne peut entraîner de mesures particulières

janvier-13

Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

Les jours de repos supplémentaires sont, soit utilisés comme jours de ponts pour l'ensemble des agents, soit utilisables par les agents sous forme de jours mobiles.

Le nombre de jours attribués, pour les agents en CDD, en début de contrat, dépend de la durée de ce dernier ($5 \times 1/12 = 0,42$ jour par mois). Lorsqu'un jour de pont est inclus dans la durée du contrat, cette journée viendra impacter le nombre de jours mobiles attribués.

Lorsque l'agent en CDD ne dispose pas d'un droit suffisant pour couvrir le jour de pont, celui-ci est attribué à l'agent sans contrepartie par l'Etablissement.

2012

decembre2012

Pour les agents posant une demi-journée l'après midi, quelle est l'**heure maximale** à laquelle ils peuvent pointer le midi, pour ne pas se voir écrêter le temps de pause déjeuner ? Même question pour les agents qui posent le matin ?

La pause déjeuner étant de 45 minutes minimum, au regard de la pause méridienne, l'agent posant congé l'après midi doit partir au plus tard à 13h15 du lundi au jeudi et à 12h45 le vendredi .
Lorsque l'agent est en congé le matin, il peut arriver à partir de 12h15 pour respecter la pause déjeuner de 11h30 à 12h15.

decembre2012

Pouvez-vous nous faire un rappel du mode de calcul concernant les **jours « mères de famille »** pour une mère à temps partiel ?

Selon l'Art 3141-9, le congé mères de famille concerne uniquement les salariées de droit privé. Il s'agit d'un congé de 2 jours par enfant à charge vivant au foyer et âgé de moins de 15 ans au 30 avril de l'année en cours sans que le cumul du nombre de jours de congés supplémentaires et de congés annuels ne puissent excéder le droit complet (5 semaines de congé). Ce droit n'est pas proratisé en fonction de la quotité de temps de travail.

Ainsi, ce dispositif ne concerne que les salariées entrées en cours d'année. Par exemple : pour une arrivée au 1er oct 8/12 de droit ($25 \times 8/12$)= 19 jours = avec 4 enfants = 6 jours maximum

decembre2012

Les agents publics auront-ils la possibilité de **reporter** jusqu'au 30 avril 2013, leurs jours de **congés** non pris, comme chaque année

Le référentiel de gestion du personnel précise que la période de prise des congés va du 1er janvier au 31 décembre de l'année de référence. Il précise également que le report pour raisons de service est possible jusqu'au 30/04 de l'année suivante.
Ces éléments ont toujours été appliqués dans la région Nord Pas-de-Calais et le seront également pour l'année 2013.

novembre-12	Pourquoi un agent en arrêt maladie sur une période couvrant une journée de pont fixée par l'établissement, voit cette journée décomptée de ses jours de repos supplémentaires ? Est-elle récupérable ou est-elle perdue ?	Les jours de repos supplémentaires positionnés à l'occasion de ponts ne sont pas récupérables en cas de maladie, contrairement aux autres jours de repos supplémentaires. En effet, les journées de pont, fixées en accord avec les représentants du personnel, perdent leur caractère de jour "mobile"
novembre-12	Pouvez-vous confirmer la possibilité de poser les 5 jours minimum du CET en discontinu ?	Non, l'accord OATT stipule que : "l'agent a la faculté d'utiliser le CET pour bénéficier d'un congé minimal de 5 jours ouvrés"
octobre-12	Quel est le délai minimum à respecter pour qu'un salari é puisse poser un jour de congé non prévu initialement ?	Comme il a déjà été répondu à plusieurs reprises en réunion des Délégués du Personnel, il n'existe aucun délai conventionnel concernant les congés. Nous rappelons également que le manager est fondé à refuser une demande de congé dans le cas où la continuité de service risque de ne pas être assurée
octobre-12	Le taux de présentéisme pour les périodes de congés est-il fixé par la direction à 50% autant pour l'expertise indemnisation que placement et ceci sans tenir compte des temps partiel ? Cette mesure ne peut-être exigée dans un site ne dépassant pas 15 agents. Quelle mesure la direction préconise-t-elle dans ce cas ?	Il n'y a qu'un seul site avec moins de 15 agents : il s'agit du pointrelais de Fourmies, qui se coordonne avec son agence de rattachement (Avesnes-sur-Helpe). Pour les autres sites, l'organisation des congés doit respecter les nécessités de service et la planification de ces congés est de la responsabilité de l'ELD.
octobre-12	Nous souhaitons connaître la règle de report de congés annuels après un congé maternité ou un congé parental	En cas de congé maternité ou de congé parental, les congés acquis sont automatiquement reportés. Ils devront être pris ou positionnés sur le CET dans les délais applicables conventionnellement ou statutairement.
octobre-12	Si un agent est en arrêt maladie sur une période comportant une journée de repos supplémentaire peut-il récupérer cette journée ?	Les jours de repos supplémentaires positionnés à l'occasion de ponts ne sont pas récupérables en cas de maladie, contrairement aux autres jours de repos supplémentaires.
octobre-12	A quelles dates les congés de fractionnement seront-ils incrémentés dans HOROQUARTZ ? Les agents de statut 2003 pourront-ils les prendre jusqu'au 30 avril 2013 ?	L'alimentation des compteurs de congés de fractionnement par les services de la Direction Générale est prévue fin octobre. Les règles concernant les agents de droit public restent inchangées : ils peuvent donc les prendre jusqu'au 30 avril 2013.

septembre-12	<p>Les collègues en temps partiel le jour d'un pont direction peuvent récupérer ce jour avant le 31 décembre. Y aura-t-il une dérogation pour les ponts des 24 et 31 décembre ?</p>	<p>Lorsqu'un jour de pont coïncide avec une journée non travaillée dans le cadre du temps partiel d'un salarié, ce jour lui est réattribué sous forme de jour mobile, à prendre dans l'année civile. Les journées correspondant aux lundis 24 et 31 décembre 2012 devront donc être posées avant le 28 décembre 2012.</p>
septembre-12	<p>Les agents sous statut public ont-ils encore la possibilité de poser leurs congés jusqu'au 30 avril de l'année n+1 ?</p>	<p>Oui, les règles applicables à la prise des congés annuels sont inchangées.</p>
aout - 12	<p>Un agent ayant un enfant souffrant d'une maladie chronique est obligé de se rendre régulièrement à l'hôpital et de poser des demijournées d'absences. Cet agent peut-il bénéficier de l'article 29.2 de la CCN pour ces absences</p>	<p>L'agent doit fournir un justificatif médical indiquant la présence indispensable du parent afin de pouvoir utiliser les congés exceptionnels pour garde d'enfant</p>
aout - 12	<p>Un agent en CDD ou en contrat de pro est il concerné par l'article L.3141-9 du Code du Travail attribuant 2 jours de congé supplémentaire par enfant à charge pour les salariées de moins de 21 ans?</p>	<p>Le Code du Travail ne limite pas l'article L 3141-9 aux agents en Contrat à Durée Indéterminée</p>
aout - 12	<p>Concernant les agents publics, quelle est la date limite pour clôturer leurs congés annuels?</p>	<p>Le référentiel de gestion du personnel indique que la période de référence est du 1er janvier ou 31 décembre. Il prévoit la possibilité de report pour raisons de service, appréciées par le responsable d'unité ou de service jusqu'au 30 avril de l'année suivante. Les congés non pris ne peuvent donner lieu à versement d'une indemnité compensatrice.</p>
aout - 12	<p>Comment expliquer que des agents ayant souhaité poser le lundi 20 août en congé pour fête religieuse n'en ont pas eu l'autorisation par leur manager alors que de nombreux sites de la métropole ont accordé ce congé à cette date?</p>	<p>Il a été fait application de la note 14 février 2012. Le refus de l'autorisation d'absence pouvait être fondé sur les nécessités de service.</p>
aout - 12	<p>Les journées posées initialement en CA, puis transformés en congés maladie, ouvrent ils droit à des jours de fractionnement?</p>	<p>Les congés de fractionnement sont attribués en fonction des congés effectivement utilisés.</p>

aout - 12	<p>Un agent qui travaillait à 80 % est passé à 70 % au 1er juillet 2012. Sur quelle quotité de temps de travail est calculée sa contribution à la journée de solidarité ? Combien d'heures cet agent doit-il donc mettre sur son compte ? Horoquartz est-il paramétré pour prendre en compte ce changement de quotité de temps de travail (en plus ou en moins) en cours d'année ?</p>	<p>Le nombre d'heure est défini au moment où l'agent commence à contribuer à la journée de solidarité.</p> <p>La contribution est de 4 heures 54 pour un agent à 70% et de 5 heures 36 pour un agent à 80%.</p>
aout - 12	<p>Une personne en congé parental est-elle systématiquement remplacée ? L'utilisation des contrats temporaires est-elle limitée?</p>	<p>Non, les congés parentaux ne sont pas systématiquement remplacés. L'utilisation des contrats temporaires est soumise au respect des budgets dont le manager dispose. Il lui appartient de faire une étude d'opportunité.</p>
Aout- 12	<p>Un agent travaillant à temps partiel avec une demi-journée non travaillée le vendredi après-midi s'est vu retirer un JRS lors du pont du 18 mai. Pouvez-vous nous indiquer quand la situation sera rectifiée ?</p>	<p>L'ensemble des situations ont été régularisées. Nous vous remercions de nous communiquer le nom du salarié concerné afin d'étudier sa situation.</p>
Aout- 12	<p>Est-il possible de cumuler des congés payés de deux années afin de pouvoir prendre deux mois de congés consécutifs ? Si oui, quel est le délai de prévenance ?</p>	<p>Les congés doivent être pris avant le 31 mai et ne peuvent être cumulés d'une année sur l'autre. Cependant, l'agent peut utiliser le Compte Epargne Temps pour cumuler des droits et s'absenter sur une longue période (le CET est plafonné à 126 jours). Nous vous rappelons que les congés non pris avant le 31 mai sont perdus.</p>
juillet-12	<p>Comment se fait le calcul et la proratisation des congés pour les agents à temps partiel et qui changent de quotité TP en cours d'année ? ex : pour un agent a 90% jusqu'en mars 2012 et qui passe a 80% en avril, quels sont ses droits RTT et CA ?</p>	<p>Les congés payés sont attribués au 1er juin. C'est donc la répartition des jours travaillés à cette date qui détermine le nombre de jours de congés attribués. Les modalités de gestion sont adaptées dès qu'il y a un changement de quotité de travail pour garantir le droit aux 5 semaines de congés payés. En revanche, c'est bien sur la base de 25 jours qu'est calculée l'Indemnité Compensatrice de Congés Payés, payée en juin.</p> <p>Les RTT sont attribués au 1er janvier, les soldes étant recalculés tout au long de l'année en fonction de la quotité de temps de travail.</p>

juillet-12	<p>Dans plusieurs agences l'ELD demande aux agents de prévoir leurs congés jusqu'à la fin d'année sans les poser sur Horoquartz. Comment les agents peuvent ils dans ce cas savoir si leurs congés sont acceptés et auront-ils encore la possibilité de les modifier ? L'ELD peut elle également formaliser cet accord par écrit ou par mail dans un délai raisonnable permettant aux agents de s'organiser en conséquence, ou au minimum un mois avant comme cela est prévu à l'article 27-1-7 de la CCN ?</p>	<p>L'Equipe Locale de Direction a besoin d'avoir une vision complète et globale des congés d'été ou de fin d'année pour pouvoir arbitrer et valider les congés. Cela signifie que sans cette vision globale, les congés ne peuvent être accordés que lorsque l'Equipe Locale de Direction prépare la planification des activités, soit avec un délai minimum de 3 à 4 semaines selon les agences.</p>
juillet-12	<p>Sur la fiche de paie de juin, apparaît un code CP3, à quoi cela correspond t-il ?</p>	<p>Le Code CP 3 correspond au reliquat de congés payés que l'agent pouvait encore avoir au 1er juin.</p>
juin-12	<p>L'article L.3141- 9 du Code du Travail stipule « Les femmes salariées de plus de vingt et un ans à la date précitée bénéficient également de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge, sans que le cumul du nombre des jours de congé supplémentaire et de congé annuel ne puisse excéder la durée maximale du congé annuel prévu à l'article L.3141-3. Est réputé enfant à charge l'enfant qui vit au foyer et est âgé de moins de quinze ans au 30 avril de l'année en cours. » Est-ce que cet article du code du travail est bien appliqué pour les optants de 2011 ? Si oui, pouvez-vous nous préciser les démarches à effectuer pour bénéficier de ces jours supplémentaires ?</p>	<p>Les congés supplémentaires mères de famille ne font plus l'objet d'un solde distinct et sont intégrés au solde des Congés Payés. Horoquartz les attribue suivant un automatisme au 30 avril, une opération de vérification et validation des données est en cours. L'opération sera finalisée pour la fin du mois de juin. Cette disposition légale est bien applicable aux optantes de 2011, comme l'année dernière pour les optantes de 2010.</p>
juin-12	<p>Pouvez vous nous donner la procédure complète pour déposer une demande de CFS ainsi que les codes à utiliser sur Horoquartz?</p>	<p>Conformément à la note d'instruction DG du 23 décembre 2009, l'agent doit formuler sa demande de Congé de Formation Economique Sociale et Syndicale auprès du Directeur , 30 jours avant la date de départ prévu en formation. L'agent reçoit un courrier d'autorisation de départ en Congé de Formation Syndicale ainsi que son responsable. L'agent saisit le Congé de Formation Syndicale dans Horoquartz à l'aide du code CFST pour validation par le Service Relations Sociales. Les demandes d'absence pour motifs syndicaux sont entièrement gérées et validées par la service Relations Sociales.</p>

juin-12	Une salariée passant à temps partiel en cours d'année, et ne bénéficiant donc pas de 25 jours de congés payés peut elle bénéficier de la mesure « congés supplémentaires mères de famille » ?	Toutes salariées présentes dans le statut privé sur la période de référence (01/06 n-1; 31/05 année N) acquièrent son droit complet à Congés Payés et ne peut donc bénéficier des dispositions de l'article L 3141-9.
juin-12	Y-a-t-il une date limite pour poser les congés d'ancien neté ou sont-ils reportables d'une année sur l'autre ?	Comme indiqué dans le livret Horoquartz disponible sur intranet, les congés d'ancienneté doivent être consommés avant la date anniversaire. Ils ne sont pas reportables d'une année sur l'autre.
juin-12	Concernant la journée de solidarité qui a été prélevée sur les JRTT, peut elle être compensée par des heures + de 60 ans ?	Non, l'agent s'acquitte de sa journée de solidarité selon 2 possibilités: - un jour de RTT - l'imputation de 7 heures proratisées en fonction du temps de travail sur le crédit débit constitué par l'agent.
juin-12	L'obtention des jours de fractionnement est elle proratisée pour les temps partiels ?	Non, elle ne fait pas l'objet d'une proratisation.
juin-12	Congés de fractionnement : il est nécessaire de poser 10 jours en continu de congés pendant la période d'été. La continuité est elle interrompue par le jour férié du 15 août 2012 ?	Comme indiqué lors de la réunion des Délégués du Personnel du 22 juillet 2011, la Convention Collective Nationale indique en son article 27.2 "... sous réserve d'avoir pris au minimum 10 jours ouvrés en continu dans la période normale des congés annuels fixée du 1er mai au 30 septembre de chaque année ou en dehors de la période normale." Cette phrase laisse donc apparaître clairement que l'agent doit poser 10 jours de congé en continu. Le jour férié et le pont ne comptent pas dans ce seuil des 10 jours mais ne viennent pas interrompre cette continuité prévue à l'article 27.2 de la Convention Collective Nationale.

juin-12	Pourquoi dans Horoquartz les Congés annuels Publics ont une date butoir au 31 décembre au lieu du 30 avril ?	<p>Le référentiel de gestion du Personnel vient prévoir que : La date limite de prise de congés va du 01/01 au 31/12 de l'année de référence. Il y a possibilité de report pour raisons de service, appréciées par le responsable d'unité ou de service jusqu'au 30/04 de l'année suivante. Les congés non pris ne peuvent donner lieu à versement d'une indemnité compensatrice. Les informations sont disponibles au lien suivant : http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/m-ressourceshumaines/6121-02-01-conges-annuels-@/portail/metier/mressources-humaines/generic.jspz?type=inarticle&id=57513</p>
juin-12	<p>Enfants malades :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est-ce qu'un hiérarchique peut refuser une absence enfant malade justifiée ? - Si les 2 parents d'un enfant malade sont Agents de Pole Emploi, peuvent ils poser des absences enfant malade en même temps ? - Un hiérarchique a-t-il le droit de demander à un agent si son conjoint bénéficie d'absence « enfant malade » dans son entreprise, avant d'accorder une absence enfant malade à son agent ? 	<p>Le congé exceptionnel lié à la maladie d'un enfant, ou l'impossibilité d'en assurer la garde n'est pas soumis aux nécessités de service mais à la justification liée au congé. En cas de maladie d'un enfant ou de l'impossibilité d'en assurer la garde, les deux parents peuvent utiliser ce congé en même temps si le certificat prévoit la présence des deux parents. Il n'appartient pas au hiérarchique de demander à l'agent si son conjoint bénéficie du même droit.</p>
mai-12	Dans le cas où l'agent accompagne son enfant aux URGENCES, pourquoi l'ordonnance délivrée par l'hôpital ne suffitelle pas à justifier l' absence ?	<p>En tant que tel, une ordonnance ne constitue pas un justificatif d'absence. Cependant, ce document peut être conservé par le Service GA Paie de la Direction des Ressources Humaines en l'attente du certificat d'admission aux urgences. En cas de circonstances exceptionnelles, l'agent est invité à exposer sa situation afin que la Direction des Ressources Humaines puisse prendre en compte tous les éléments avant de prendre une décision.</p>
mai-12	Un agent de statut privé qui ne pourrait solder ses congés à cause d'un arrêt maladie voit ces derniers transférés sur son CET afin de ne pas les perdre. Qu'en est-il si cet agent est de statut public ?	<p>Il n'y a pas de transfert automatique des congés sur le Compte Epargne Temps pour les agents publics ou privés. Il existe des possibilités de report de congés pour cause de maladie.</p>

mai-12	<p>Peut on planifier, sur un poste de travail en site, un agent dont les congés ont été déposés puis validés sur Equatis (Horoquartz maintenant) ? Si oui, l'ELD n'est elle pas, à minima, tenue de donner, au préalable, une explication écrite à l'agent ?</p>	<p>Dès lors qu'un congé est accepté par les 2 parties; il ne peut être modifié de manière unilatérale.</p>
mai-12	<p>Un agent ayant posé ses derniers jours de RTT en décembre 2011 mais qui n'a pu les prendre effectivement pour cause d'arrêt maladie, a-t-il une possibilité de recours sachant qu'il n'a pas eu l'information prévue à l'article 3 de l'accord OATT : « un rappel sera effectué auprès des agents en début décembre afin de sensibiliser les agents à la gestion de leurs jours RTT restants et potentiellement perdus après le 31 décembre de l'année de référence et à la possibilité d'alimentation du compte épargne temps. »</p>	<p>Un mail a été adressé à l'ensemble des agents de Pôle emploi Nord Pas-de-Calais le 13 décembre 2011 afin de les alerter sur l'importance de prendre le jours RTT, JNTP, JRSMA et GJF avant le 31 décembre 2011, il reprenait le lien guidant vers la fiche d'alimentation du Compte Epargne Temps.</p>
avril-12	<p>Pouvez-vous nous rappeler la procédure qui s'applique lorsqu'un salarié se trouve en arrêt maladie durant des congés ou RTT ?</p>	<p>Lorsqu'un arrêt maladie intervient durant un congé ou RTT, les jours de congé ou RTT sont réattribués à l'agent dans la limite des conditions prévues par les textes (Convention Collective Nationale ou accord OATT) pour leur prise et le transfert vers le Compte Epargne Temps. Il est recommandé aux agents de ne pas poser leur congé ou RTT en dernière date au regard de la date limite de prise des jours concernés (31 mai pour les congés et 31 décembre pour les jours RTT).</p>
avril-12	<p>Si on ne pose pas de congés payés entre le 01/06 et le 31/10, on a 3 jours de congés de fractionnement. Est-ce le cas aussi si on pose pendant cette période 5 jours de CP de l'année N – 1 qui avaient été mis sur un CET ?</p>	<p>Dans ce cas, l'agent bénéficiera donc de 3 jours de fractionnement au 1er octobre, cependant, nous rappelons que la période de référence inscrite dans la Convention Collective Nationale est du 1er mai au 30 septembre.</p>
avril-12	<p>Est-il possible de poser 1 jour de congé un jour de réunion de site ? (réunion mensuelle ou autres réunions)</p>	<p>Les congés peuvent être posés sous réserve des nécessités de service appréciées par la hiérarchie. En dehors de toute situation urgente ou imposée au salarié, un congé peut être refusé lorsqu'il est posé a posteriori d'une réunion programmée. C'est pourquoi un délai de prévenance est imposé pour fixer le planning des réunions</p>

mars-12	<p>Quel est le déla de prévenance pour obtenir un congé sans solde ou un congé sabbatique ?</p>	<p>L'agent ne peut cumuler le bénéfice d'un congé sans solde et d'un congé sabbatique sans avoir repris entre ces deux congés une activité professionnelle d'une durée minimale de 5 ans. Pour le congé sans solde prévu à l'article 28.1 de la Convention Collective Nationale, les délais de prévenance sont de : - 2 mois avant la date prévue en cas de demande initiale - 2 mois avant la fin prévue (demande faite par lettre recommandée avec Accusé Réception) en cas de renouvellement - 1 mois avant le retour prévu pour la réintégration. Le congé sabbatique, quant à lui, est régi par le Code du Travail qui prévoit un délai de prévenance de 3 mois (article D 3142-47 du Code du Travail).</p>
fevrier-12	<p>Peut-on obliger un agent à prendre des CP plutôt que des RTT en fonction des périodes ? Exemple : prendre des CP avant le 31 mai et des RTT ensuite.</p>	<p>La nature du congé ou RTT pris relève du choix de l'agent. Ce choix doit nécessairement tenir compte des dates limites pour chacun des types de congé</p>
fevrier-12	<p>Lorsque deux parents travaillent à Pôle Emploi et que l'un d'eux, à temps partiel le mercredi, doit participer à une formation obligatoire et qu'il n'a pas de solution pour garder son enfant, son conjoint peut-il bénéficier d'un congé exceptionnel comme précisé dans l'article 29.2§1 de la CCN ? Cette disposition s'applique-t-elle également aux parents de famille recomposée ?</p>	<p>La garde d'enfant relève avant tout d'une organisation personnelle des agents. Effectivement , l'article 29.2§1 de la Convention Collective Nationale n'interdit pas à l'agent contraint de rester à son domicile de bénéficier des dispositions de l'article 29.2 sur production d'un justificatif.</p>
fevrier-12	<p>Quel est le nombre maximal de jours consécutifs que l'on peut poser ? Existe-t-il une possibilité d'adosser différents types de droits à congés (CA, RTT, CET, récupération...) ?</p>	<p>Selon l'article L3141-7 du code du travail, la durée des congés pouvant être pris en une seule fois ne peut excéder 24 jours ouvrables. Il peut être dérogé individuellement à cette disposition pour les salariés qui justifient de contraintes géographiques particulières. Comme précisé à l'article 4§2 de l'accord OATT, les JRTT peuvent être accolés à tout type de congé, il en est de même pour les récupération horaire comme le précise l'article 6 du même accord. Les Congés d'ancienneté, quant à eux, peuvent être accolés à tout type de congé, cependant l'article 24.3 de la Convention Collective Nationale indique que la prise de ces congés doit avoir lieu en dehors des périodes normales des congés principaux.</p>

fevrier-12	Quel est le délai de prévenance pour prendre des jours CET « public » ?	La note du 19/04/11 ne pose pas de délai de prévenance. Cependant elle précise qu' à l'instar de la consommation des congés annuels ou des jours RTT, la consommation du Compte Epargne Temps reste bien entendu soumise au respect des nécessités de service
fevrier-12	Comment sont calculés les droits à jours de fractionnement pour les agents ayant opté en 2011 ?	Le nombre de jours de fractionnement dont peuvent bénéficier les agents optants sont à calculer sur la base du nombre de jours de congés payés de droit privé acquis dans les conditions de l'article 52.4§3 (jours acquis selon les règles du droit privé + éventuellement jours acquis selon les règles de droit public transférés sur le compteur de congés payés de droit privé pour les agents ayant opté après janvier 2010) et pris dans les conditions de l'article 27.2 de la Convention Collective Nationale. De plus, il n'est pas nécessaire pour un agent optant ou un agent embauché en cours d'année, d'avoir ouvert droit, pour une année, au bénéfice de la totalité des jours (soit 25 jours) pour bénéficier des jours de fractionnement, dès lors que l'agent a pris au minimum 10 jours ouvrés en continu.
fevrier-12	Sur le site de Lens Zola, l'ELD refuse aux agents la possibilité de poser 2 semaines de congés pendant les vacances scolaires, même si l'effectif est à plus de 50%. Cette disposition n'est pas prévue dans la CCN. Pouvezvous faire un rappel aux managers ?	La Direction Régionale garantit à tous les agents qui le souhaitent au moins une semaine pendant les vacances scolaires. L'octroi de la deuxième semaine est laissé à l'appréciation du DAPE en fonction des contraintes du site. La présence de 50% des effectifs n'est pas le seul élément à prendre en compte. En effet, l'expertise des agents présents doit également être prise en compte.
janvier-12	Quelles sont les modalités pour poser un congé en CET privé , existe-t-il un délai d'attente avant de pouvoir le faire depuis l'ouverture du CET ?	L'article 14§1 de l'accord national portant sur l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail et la note d'instruction du 1er décembre 2011 ne prévoient pas de délai d'attente.
janvier-12	Les mêmes agents pourront-ils poser par anticipation leurs congés de droit privé et avoir connaissance de leurs droits aux congés acquis de façon prévisionnelle avant le 1er juin 2012 ?	L'article 27.1§4 de la Convention Collective Nationale vient prévoir la possibilité de prendre les congés par anticipation. Le calcul du droit à congé se fait sur la base de 2,08 jours ouvrés par mois de présence dans la Convention Collective Nationale.

janvier-12	Il est demandé aux agents un prévisionnel de leurs congés . Dans ce cas doivent-ils les saisir sur équatis et attendre la validation de leur ELD pour confirmation ? Y-a-t'il un délai à respecter pour cette confirmation ?	La Convention Collective Nationale prévoit en son article 27 §5 que l'état prévisionnel des Congés Payés doit être réalisé pour le 1er mars. Il vient indiquer que la demande de congé doit être écrite, cette formalisation peut être réalisée sur l'outil Equatis. La Convention Collective Nationale ne prévoit pas de délai de réponse.
janvier-12	Peut-on refuser une demande de congés à une collègue qui était absente pour maladie lors du recueil de demande de prévision des périodes de congés ?	Tout congé doit être posé en accord avec son management et les situations examinées dans une logique de continuité de service. Lors de son retour d'arrêt maladie, l'agent doit prévoir ses congés en concertation avec son responsable.
janvier-12	Y-a-t'il harmonisation sur l'ouverture, l'abondement et la monétisation du CET statut public et du CET privé ?	Non, les règles de gestion du Compte Epargne Temps sont différents en droit public et en droit privé. Les modalités de gestion du Compte Epargne Temps sont régies par 2 instructions nationales. La note du 1er décembre 2011 vient prévoir les modalités de gestion du Compte Epargne Temps pour les agents de droit privé. L'instruction du 19 avril 2011 définit les modalités de gestion du Compte Epargne Temps des agents de droit public. Ces 2 notes sont disponibles aux liens suivants: http://accueil.poleemploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/6051/pdf/PE_RH_2011_178.pdf http://accueil.poleemploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/6051/pdf/PE_RH_2011_45.pdf
janvier-12	Existe-t-il une procédure définie par l'établissement qui permet à un salarié absent pour maladie de plus d'un an de verser ses congés sur un CET ?	Une information à destination des agents en longue maladie a été réalisée par les assistantes sociales en décembre, les informant de la possibilité d'utiliser le Compte Epargne Temps et d'y verser le reliquat de leurs congés dans le respect des règles de gestion du Compte Epargne Temps. Cette opération est prévue dans le cadre de l'article 3 de l'accord d'Etablissement portant sur l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail et sera réalisée chaque année.

2011

decembre 11	Dans le cadre de l'heure de sortie anticipée jeune maman , celle-ci est-elle récupérable alors que la salariée a dû effectuer la formation EID sans pouvoir en bénéficier ?	La formation est bien considérée comme une journée de travail et ouvre droit, à ce titre, à une heure dans le cadre de l'article 31 § 5 de la Convention Collective Nationale. Il convient donc de transmettre la demande d'attribution de cette heure auprès du Service GA-Paie de la Direction des Ressources Humaines.
decembre 11	Comment les CAE sont-ils informés de leurs congés et comment peuvent-ils les poser ?	Les agents en CUI sont informés du calcul de leur droit à congé lors de leur entrée dans l'Etablissement. Ils doivent gérer leurs congés, comme les autres salariés, via l'intranet Equatis.
octobre-11	Pouvez-vous rappeler que tous les refus doivent être motivés par écrit dans Equatis ?	Les accords portant sur l'organisation et aménagement du temps de travail (national et régional) prévoient expressément une motivation écrite en cas de refus concernant la prise des jours de RTT. La Convention Collective Nationale en fait de même concernant les congés payés. Nous confirmons qu'Equatis permet au valideur d'apporter un commentaire écrit à un refus.
octobre-11	L'article 29.2 de la CCN mentionne le droit à congé pour garde d'enfant « sur justification ». Que doit-on justifier et comment le justifier ?	C'est l'obligation pour le parent d'assurer la garde de son enfant qui doit être justifiée au moyen d'un document écrit. Nous pouvons citer 2 exemples : Le plus souvent, il s'agira d'un certificat médical mentionnant la nécessité d'une surveillance parentale auprès de l'enfant malade. Un certificat médical précisant une présence en consultation ne suffit pas. Dans le cadre d'une grève de l'Etablissement scolaire, il conviendra de fournir l'avis d'information de l'école indiquant que l'Etablissement n'assure pas l'accueil des enfants.
octobre-11	Un agent tombe malade pendant ses congés. Peut-il récupérer ses jours posés (selon le type de congés) ?	Oui, un agent qui tombe malade lors de ses congés récupère les jours concernés, à l'exception des jours supplémentaires positionnés dans le cadre de ponts.

octobre-11	L'article 32 § 7 prévoit la possibilité de prendre un congé sans rémunération d'un an renouvelable dans la limite de 5 ans. Est on limité à 5 ans sur l'ensemble d'une carrière, y a t il une possibilité d'avoir plusieurs fois ces 5 ans congés sur une carrière ?	C'est l'article 28.7 de la Convention Collective Nationale qui prévoit un tel congé. Aucune précision n'apparaît dans la Convention Collective Nationale concernant l'ouverture de plusieurs droits à ce même type de congé dans une carrière et la formulation de la Convention Collective Nationale laisse à penser qu'il s'agit d'un droit unique ("un agent [...] a droit sur sa demande à un congé"). Cependant, nous avons interrogé la Direction Générale pour obtenir cette précision.
septembre-11	A quelle date la garantie jour férié doit-elle être soldée?	La Garantie Jours Fériés étant attribuée en raison du faible nombre de jours fériés sur une année donnée, ce jour supplémentaire doit être soldé pour le 31 décembre de l'année d'attribution
septembre-11	Pour faire suite à la question n°3 de la CGT du 26 Août 2011 relative au nombre de jours de congés payés, l'art 27.1 § 1 de la CCN fait mention de 25 jours ouvrés et en aucun cas de 5 semaines de congés contrairement à votre réponse. La CGT demande le respect de la CCN et la régularisation du compteur CP pour les personnes concernées.	Il n'est aucunement dans les intentions de la Direction Régionale de bafouer les dispositions de la CCN, mais de garantir une stricte équité de traitement entre salariés à temps partiel et salariés à temps complet. Rappelons qu'attribuer 25 jours ouvrés de congés payés à un agent travaillant 4 jours par semaine reviendrait à lui attribuer plus de 6 semaines de congés, rompant ainsi l'équité avec les salariés à temps plein. En poussant ce raisonnement à l'extrême, un salarié à 60 % travaillant sur 3 jours (tout comme un salarié à 50 % sur 2 jours et demi) bénéficierait alors de plus de 8 semaines de Congés Payés. En revanche, un temps partiel à 80%, alternant 4 semaines de travail et une semaine non travaillé se verra attribué 25 jours, afin de pouvoir bénéficier de l'équivalent de 5 semaines de congés payés
septembre-11	Pour un agent public, y a-t-il possibilité de monnayer des jours RTT épargnés comme les agents privés ?	Non, les jours épargnés sur les Comptes Epargne Temps de droit public ne peuvent, quelle que soit leur nature, faire l'objet d'une monétisation
septembre-11	Un agent a-t-il droit aux congés enfant malade pour les enfants de son conjoint en cas de famille recomposée(marié, pacsé, concubin, union libre) ?	Il nous semble logique d'étendre les dispositions de l'article 29.2 de la Convention Collective Nationale aux enfants vivant au foyer de familles recomposées, sous réserve de production d'un justificatif

septembre-11	L'article 29.2 de la CCN prévoit des congés en cas d'impossibilité d'assurer la garde d'un enfant , cela peut-il s'appliquer en cas de grève dans l'éducation nationale ou de structure d'accueil de la petite enfance (crèche) ?	Oui, à condition que le salarié fournisse un justificatif de la structure d'accueil (école ou crèche) précisant qu'aucun service minimum d'accueil n'est assuré.
août 11	Quelles sont les dispositions concernant la prise des jours de RTT pour les agents en CDD ? Peuvent-ils les prendre en cours de contrat ?	La prise de jours de RTT par des agents en Contrat à Durée Déterminée est réglementairement possible, dans la limite des droits effectivement acquis, soit 1,25 jours par mois pour un CDD à temps plein (pas de prise par anticipation). Il est cependant précisé que les jours RTT non pris font l'objet d'une indemnisation à l'occasion du solde de tout compte.
août 11	Les collègues en arrêt maladie ou maternité, ont-ils la possibilité de récupérer les jours RTT direction pour les ponts ?	Non, s'agissant de journées de pont (jours de repos supplémentaires) fixés en accord avec les Représentants du Personnel, celles-ci ne sont pas récupérables en cas d'absence maladie ou maternité.
août 11	Dans certains sites il est demandé aux agents souhaitant poser une semaine de vacances de le faire du lundi au vendredi et pas à cheval sur deux semaines . La CCN et l'accord OATT ne prévoient pas de telles limitations. Nous demandons que tous les agents aient la liberté de poser leurs congés quand ils le veulent, dans le respect des accords et de la nécessité de service	Poser des congés à cheval sur deux semaines n'est pas interdit. Il appartient aux managers d'apprécier la compatibilité de la demande avec la bonne réalisation de notre mission, les souhaits exprimés par l'ensemble des agents et les modalités retenues pour la planification. En conclusion, il n'est pas interdit de faire la demande. Le manager ne peut la refuser pour ce motif de pose de congés à cheval sur 2 semaines mais bien après examen des contraintes du site et de l'équité entre les agents.
juillet-11	Un agent qui pose des congés du 4 juillet au 18 juillet 2011 (8 jours de congés payés) ou du 8 août au 19 août 2011 (9 jours de congés payés) donc deux semaines consécutives aura-t-il droit aux congés de fractionnement et sera-t-il considéré comme ayant pris 10 jours de congés payés consécutifs ?	La Convention Collective Nationale indique en son article 27.2 "... sous réserve d'avoir pris au minimum 10 jours ouvrés en continu dans la période normale des congés annuels fixée du 1er mai au 30 septembre de chaque année ou en dehors de la période normale." Cette phrase laisse donc apparaître clairement que l'agent doit poser 10 jours de congé en continu. Le jour férié et le pont ne comptent pas dans ce seuil des 10 jours mais ne viennent pas interrompre cette continuité prévue à l'article 27.2 de la Convention Collective Nationale.

juillet-11	<p>Pour les agents de droit privé, l'article 27.2 de la CCN concernant les congés de fractionnement précise :</p> <p>«il est accordé des jours de congés supplémentaires dits de fractionnement dans les conditions suivantes, sous réserve d'avoir pris au minimum 10 jours ouvrés en continu de congés dans la période normale... ».</p> <p>Nous vous demandons une précision importante pour les agents qui travaillent à temps partiel 80, 70, 60 ou 50%.</p> <p>S'agit-il de deux semaines consécutives (ex : 8 jours pour un agent à 80%) ou de 10 jours de congés quelle que soit la quotité de travail ?</p>	<p>Le nombre de jour de congés payés étant proratisé en fonction du temps de travail, la proratisation est également appliquée à la fraction des 10 jours à poser en continu pour bénéficier des congés de fractionnement. Ainsi, en l'état actuel des choses, un agent à 80% devra poser 8 jours de congé en continu pour bénéficier des congés de fractionnement sous réserve de remplir les autres conditions prévus à l'article 27.2 de la Convention Collective Nationale.</p>
juillet-11	<p>Quelles sont les possibilités de "mise en dispo" et pendant combien de temps pour les agents publics et pour les agents privés ?</p>	<p>La note d'instruction DG du 18 mai 2011 relative à la mise à disposition et à l'affectation de personnel dans un cadre partenarial vient cadrer ces éléments pour l'ensemble des agents en CDI de Pôle emploi (droit public - droit privé).</p> <p>La mise à disposition de personne dans le cadre partenarial doit correspondre à la politique partenariale et à la stratégie de territorialisation de l'Etablissement.</p> <p>La durée prévue de la mise à disposition est de 3 ans renouvelable une fois, la prolongation au delà de 6 ans peut être autorisée en cas de situation particulière.</p> <p>La note d'instruction est disponible au lien suivant: http://accueil.poleemploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/6082/pdf/PE_RH_2011_89.pdf</p>
juin-11	<p>Les agents absents au deuxième semestre 2011 (congé maladie, maternité...) sont-ils exonérés de la récupération de la journée de solidarité ?</p>	<p>Non, la contribution à la Journée de Solidarité s'entend pour l'année civile. L'absence en cours d'année est donc sans influence sur cette obligation</p>
juin-11	<p>Les jours octroyés pour un déménagement sont ils annuels ou peut on en bénéficier pour plusieurs déménagements dans une même année ? Quel est le délai de prévenance ?</p>	<p>Le droit à congé pour déménagement est lié à l'évènement (dûment appuyé par un justificatif) et pas à une période. Il peut donc y avoir plusieurs congés pour déménagement sur une même année.</p> <p>Il n'existe pas de délai de prévenance défini par la CCN, mais il va de soi, pour d'évidentes raisons d'organisation et de continuité de service, que le salarié se doit de prévenir son responsable dès qu'il a connaissance de la date de l'évènement.</p>

mai-11	En raison d'un arrêt maladie une personne ne peut solder ses congés avant l'échéance du 31 mai. Ses congés sont-ils reportables et de quelle manière hors CET?	Conformément à l'accord OATT, seuls les jours équivalant à la 5 ^e semaine de congés payés peuvent alimenter le Compte Epargne Temps. Le reste des Congés Payés peut être reporté en cas de maladie de l'agent. L'agent peut contacter le service GA-Paie pour la mise en oeuvre de cette mesure.
mai-11	L'article 27.1&4 prévoit que les congés peuvent être pris par anticipation et ce dès la première année. Cette disposition est-elle renouvelable d'année en année ?	En théorie, rien ne s'y oppose, mais dans la pratique, l'acquisition et donc la prise de congés payés a vocation à se régulariser au fil des années.
mai-11	Nous vous demandons de préciser la procédure pour faire une demande de congé sans solde ainsi que les motifs de refus et les délais de prévenance.	<p>Les règles relatives au congé sans solde sont édictées par l'article 28.1 de la CCN</p> <p>Ce congé à une durée maximale de 3 ans, fractionnable par périodes de 6 mois.</p> <p>L'agent doit justifier d'une ancienneté minimale de 3 ans.</p> <p>Le congé sans solde ne peut se cumuler immédiatement avec un congé sabbatique (prévu par la loi) : une reprise d'activité de 5 ans minimum est nécessaire.</p> <p>S'il existe un délai de prévenance pour les demandes de prolongation de 6 mois (ce délai de prévenance est de 2 mois), il n'est en revanche, pas prévu de délai de prévenance pour la demande initiale, par extension, nous appliquons le délai de prévenance prévu pour les demandes de prolongation (c'est à dire 2 mois).</p> <p>Au terme du congé sans solde, le salarié est réintégré, moyennant un délai de prévenance d'un mois avant la date de réintégration prévue, "dans un emploi de sa catégorie, dans le même établissement avec les mêmes avantages".</p> <p>Aucun motif de refus n'est explicité par la Convention Collective Nationale.</p>
avril-11	Peut on ouvrir un CET dans le 1er semestre de l'année et prendre ces jours pour les congés de juillet / août ?	L'alimentation du CET prend effet le 1er jour du mois suivant la demande d'ouverture ou d'alimentation. Aucun délai n'est prévu pour la prise des jours de congés épargnés. Cependant, il est rappelé que l'agent doit poser au minimum 5 jours ouvrés consécutifs en cas de prise des jours épargnés.

avril-11 Quelle est la règle concernant le nombre de jours de congés pour **enfants malades** pour un couple dont l'un est sous statut public à 80 % ou et l'autre sous statut privé à 90% ?

Les congés pour enfant malade bénéficient à chaque agent, selon les modalités attachées à son statut. Pour l'agent de droit privé, l'amplitude horaire de travail est sans influence sur ce droit (5 jours à plein traitement, 5 jours à demi-traitement). En revanche, le statut de 2003 prévoit une proratisation du droit en fonction du temps de travail. Ainsi le droit pour un agent à temps plein, qui est de 12 jours (à plein traitement) est ramené à 10 jours pour un agent à 80 %. En outre le statut de 2003 prévoit une division par 2 de ce droit lorsque le conjoint de l'agent bénéficie également de congés pour enfant malade, soit, dans le cas évoqué, un droit ramené à 5 jours.

fevrier-11 Il existe différents délais selon les **types de demandes d'absence**, d'où des difficultés pour établir les plannings d'accueil. Pouvez-vous nous énumérer les délais par type d'absence en lien avec l'OATT et la mise en place du planning d'accueil

Les délais de prévenance sont différents selon l'absence demandée:
Pour les jours de RTT : 15 jours calendaires si le nombre de jours demandés est au moins égal à 5 jours, 5 jours calendaires dans les autres cas.
Pour la récupération: délai raisonnable permettant de concilier les nécessités de service et la demande de l'agent
Pour les mesures d'aménagement spécifiques en cas de besoin médical ou de démarche personnelle (article 6.3.2 de l'accord d'Etablissement OATT du 19 janvier 2011) délai raisonnable permettant de concilier les nécessités de service et la demande de l'agent
Pour la récupération de temps de déplacement: délai raisonnable permettant de concilier les nécessités de service et la demande de l'agent.
Le planning se modifie régulièrement à partir du moment où la continuité de service est assurée.

fevrier-11 Pour les **jours d'ancienneté** la date prise en compte est elle uniquement celle de l'embauche en CDI ou à partir du CDD ou autres contrats précaires avant la titularisation ?

La date d'ancienneté est fixée par rapport à la date d'entrée en fonction de l'agent, recalculée en prenant en compte l'ensemble des contrats au sein de Pôle emploi (ANPE et Assédic, excepté pour les agents CDD titularisés bénéficiaires de l'accord GRH transitoire du 12 janvier 2009 qui vient cadrer le recalcul de l'ancienneté à 3 ans maximum).

fevrier-11	Quelles sont les modalités pour obtenir un congé sans solde dans la CCN ?	<p>Les modalités d'obtention d'un congé sans solde sont décrites à l'article 28.1 de la Convention Collective Nationale:</p> <p>Un congé sans solde, d'une durée maximale de 3 ans, fractionnable par durée de 6 mois, peut être accordé à un agent ayant au moins 3 ans d'ancienneté.</p> <p>A l'issue de ce congé, l'agent est réintégré dans un emploi de sa catégorie, dans le même Etablissement avec les mêmes avantages, après avoir informé sa Direction un mois au moins avant la date prévue de sa réintégration. La réintégration intervient sans délai, avant l'expiration du congé en cours, à la demande de l'intéressé, en cas de motif grave, notamment pour cause de diminution substantielle des revenus du ménage ou de changement de situation familiale.</p> <p>L'agent ne peut cumuler le bénéfice d'un congé sans solde et d'un congé sabbatique sans avoir repris entre ces deux congés une activité professionnelle d'une durée minimale de 5 ans.</p> <p>Les délais de prévenance sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 mois avant la date prévue en cas de demande initiale - 2 mois avant la fin prévue (demande faite par lettre recommandée
fevrier-11	Une demande de congé peut-elle être refusée au seul motif qu'elle est posée trop tôt ou trop tard ou le refus doit-il être motivé comme c'est le cas pour une demande de RTT (cf. article 3 de l'accord régional OATT) ?	<p>L'article 27.1 § 7 indique que "La prise de congé fait l'objet d'une demande écrite de la part de l'agent et d'une réponse également écrite de l'employeur motivée en cas de refus. Les dates de congés acceptées ne peuvent être modifiées unilatéralement, à moins d'un mois précédant la date de prise de congé fixée."</p>
fevrier-11	Vous ne nous avez pas apporté la réponse de la DG concernant l'interprétation de l'article 29.2 de la CCN (congés enfants malades et garde d'enfants). Qu'en est-il ?	<p>La commission d'interprétation (CPN art 51) qui s'est réunie le 14 janvier 2011 a rendu l'avis suivant sur l'art. 29.2 de la CCN : "La prévisibilité de l'événement permettant le bénéfice des jours "maladie enfant" n'est pas opposable à l'application de l'art 29.2</p>

janvier-11 Concernant le **congé pour parent malade** Quels sont les justificatifs demandés ?

Dans le cadre de l'article 29.2 § 1, les justificatifs doivent indiquer la nécessité d'une présence pour soigner le parent malade ou "pour exercer des démarches administratives telles que la recherche d'une maison de retraite médicalisée ou d'une résidence pour personnes âgées". Il conviendra donc de fournir, à l'appui de la demande de congé pour parent malade, un certificat médical (avec la précision ci-dessus) ou une attestation des établissements concernés par les démarches administratives.

2010

décembre-10 Concernant la **journée de solidarité, les CDD** présents au 1er décembre ont été informés qu'ils étaient redevables d'une journée complète. Si un CDD a été signé du 01/12/2010 au 31/12/2010, le collègue est donc redevable d'une journée. Pourquoi celle-ci n'estelle pas proratisée au temps de présence en agence ?

La contribution n'est pas due à l'employeur, mais au titre de la solidarité nationale. En contrepartie, l'employeur verse une contribution financière au titre de la solidarité. A noter que si la contribution a eu lieu chez un précédent employeur, elle n'est pas due.

décembre-10 Pour les personnes originaires des dom/tom ou dont le conjoint est d'**origine étrangère** nous pouvons cumuler nos **congés** afin de rendre visite à la famille (agent droit public). Cela est il possible pour les Agents de droits privés ?

La CCN ne prévoit pas expressément cette disposition, mais précise (art 27.1 §3) que "les agents ont la possibilité de prendre leurs congés à toute époque en dehors de la période normale fixée du 1er mai au 31 septembre de chaque année, si les besoins du service le permettent". Par ailleurs, l'article L3141-17 du Code du travail limite à 4 semaines consécutives la prise de Congés Payés. Pour s'absenter pour une période excédant 4 semaines, l'agent devra, en accord avec sa hiérarchie, compléter sa période d'absence par d'autres types d'absence, comme des RTT par exemple

octobre-10 Est-il normal d'imposer à des **CDD en surnuméraire** de ne pas prendre de congés pendant leur période d'emploi ? De plus, cela limite leur droit à la prestation vacances proposée par le CE.

Les salariés sous contrat à durée déterminée bénéficient des mêmes droits en matière de congés que les agents titulaires. En revanche, la prise de ces congés suppose l'accord préalable de leur hiérarchie, notamment au regard des nécessités de service. Il est rappelé que le recours à des agents en CDD surnuméraires est activé pour faire face à un accroissement temporaire du volume d'activité et qu'il est donc dans la logique des choses de demander à ces salariés de limiter leur prise de congé, sachant que, bien évidemment, les congés non pris sont indemnisés en fin de contrat. Cependant, la Direction Régionale ne saurait interdire totalement la prise de congé, notamment pour les CDD de longue durée

L'agent demande sa réintégration

- Si l'absence est < à 3 mois : réintégration sur le dernier poste
- S'il s'agit d'un congé parental : réintégration de droit, au plus proche du dernier lieu de travail
- S'il s'agit d'un congé dans l'intérêt du service : réintégration de droit
- Pour les autres cas : règles de droit commun

Les règles de droit commun (si l'agent est toujours physiquement apte à tenir l'emploi) sont reprises ci après:

- demande effectuée dans le mois qui précède la fin du congé auprès de la Direction Régionale d'origine,
- réintégration de droit après avis des commissions paritaires à l'une des 3 premières vacances de poste équivalent de même niveau et même filière dans le département d'origine, à défaut dans la région ou sur le territoire national. Les agents peuvent néanmoins demander leur réintégration sur un emploi de même niveau mais dans une filière différente mais dans ce cas leur demande n'est pas examinée prioritairement.
- si la diffusion de postes vacants ne comporte pas de poste équivalent dans sa région d'origine, l'agent est prioritaire sur tout poste d'une autre région.
- le refus des 3 premiers postes proposés par l'Etablissement dans son ancienne région d'affectation peut entraîner le licenciement sans préavis ni indemnités

octobre-10 Nous vous demandons d'explicitier les **règles de réintégration des salariés en congé sans traitement CST** (de droit privé ou public) : conditions, délais, droits statutaires ou conventionnels, obligations de l'employeur...

Pour rappel, un incident d'interprétation des textes a failli entraver la réintégration de droit d'un collègue en CST en septembre. Si les élus notamment SNU n'avaient porté le respect des règles statutaires auprès du DGARH le statut de 2003 aurait été bafoué

- le refus des 3 premiers postes proposés par l'Établissement dans son ancienne région d'affectation peut entraîner le licenciement sans préavis ni indemnités
 - la non-réponse dans un délai de 10 jours à compter de la date de réception de la lettre portant proposition de l'Établissement est considérée comme un refus,
 - si l'agent physiquement apte ne demande pas son réemploi, il peut être considéré comme démissionnaire.
- Si l'agent n'a pas obtenu de poste en réintégration à l'issue de son congé sans traitement, il dispose d'un délai d'attente de réintégration d'une durée d'un an.
Pendant cette durée d'un an, il pourra continuer à faire acte de candidature.
A défaut de réintégration au bout du délai supplémentaire, nous ne pourrions pas prononcer de licenciement si la Direction n'a pas fait de proposition de poste à l'agent.

Certains congés visés à l'article 28 de la CCN sont issus de dispositions légales et suivent donc, en l'absence de précision conventionnelle, les délais de prévenance légaux. En ce qui concerne le congé sans solde évoqué par l'article 28.1, il est vrai qu'aucun délais de prévenance n'est précisé pour une première demande. En revanche il est précisé que l'agent qui souhaite réintégrer son activité doit en avertir l'établissement un mois à l'avance et que ce délai de prévenance est porté à deux mois pour une demande de prolongation. En nous basant sur le plus court de ces deux délais, nous pouvons donc estimer à un mois le délai raisonnable pour formuler une demande initiale de congé sans solde.

L'article 28.1 de la CCN stipule qu'un "congé sans solde, d'une durée maximale de trois ans, fractionnable par durée de 6 mois, peut être accordé à un agent ayant au moins 3 années d'ancienneté". Conventionnellement, la durée minimale d'un congé sans solde est donc de 6 mois. Ceci étant, la Direction régionale peut examiner, au cas par cas, toute demande spécifique concernant une durée plus courte.

juin-10

Pouvez-vous nous préciser le délai de **prévenance raisonnable pour la demande d'un congé au titre de l'art 28 de la CCN** ?

mai-10

Est-il possible de prendre un **congé sans solde** inférieur à un mois ? Si oui quelles en sont les modalités ?

mars-10	<p>le référentiel de gestion du personnel (statut public de 2003), en sa note 6121.02.01 précise :</p> <p>« Que la durée maximale d'une période de congés est de 31 jours calendaires consécutifs », mais que des « dépassements sont accordés aux agents de cumuler leurs congés pour se rendre dans les DOM ou le pays d'origine, ou pour accompagner leur conjoint se rendant dans les DOM ou leur pays d'origine ». Ce droit est-il applicable pour les personnels de droit privés ?</p>	<p>Aucune disposition conventionnelle particulière ne vise cette situation. Une étude au cas par cas peut être envisagée.</p>
mars-10	<p>les collègues de plus de 60 ans qui souhaitent cumuler l'abattement d'heures peuvent-ils le faire en travaillant 32h30/semaine sur 4 jours ?</p>	<p>Oui, le cumul hebdomadaire est rendu possible par les dispositions de l'article 37§6 de la CCN</p>
mars-10	<p>Y a-t-il des congés rémunérés, pour les agents « Publics et Privés », en dehors des jours enfants malades, pour accompagner un enfant ayant une grave maladie devant séjourner régulièrement à l'hôpital ?</p>	<p>Pour les agents de droit privé, la CCN institue le Congé de présence parentale, tel que défini à l'article 28.6. "Un agent peut bénéficier sur sa demande, d'un congé de présence parentale lorsque la maladie, l'accident ou le handicap d'un enfant à charge présente une particulière gravité rendant indispensables la présence soutenue auprès de lui et des soins contraignants." Le référentiel de gestion du personnel de droit public prévoit un congé exceptionnel pour maladie grave du conjoint, parent ou enfant. Cependant, il est à noter que : "le bien-fondé de ce congé est apprécié au cas par cas par le responsable d'unité ou de service. L'hospitalisation ne l'établit pas systématiquement. L'appréciation doit concilier le respect de la vie privée des agents et l'information nécessaire permettant l'octroi du congé"</p>

DUREE DU TRAVAIL

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13 Les collègues ayant des **mandats d'élus au se in d'associations** de parents d'élèves peuvent-ils bénéficier d'aménagements horaires lors des périodes de conseils de classe ?

Non, aucune disposition conventionnelle ou statutaire n'étant prévue en ce sens

janvier-13 Suite aux **intempéries** de ces derniers jours, de nombreux agents ont eu des difficultés pour se rendre sur leur lieu de travail et sont arrivés après 9 heures. Peut-on de manière exceptionnelle créditer le temps entre 9 heures et l'heure d'arrivée et cela pour remercier les personnes ayant fait l'effort de braver les pénibles conditions météorologiques?

L'article 6.3.2 §1 de l'accord OATT ne vient pas prévoir de disposition pour l'arrivée tardive en raison des intempéries. Cette disposition n'est prévue que pour la fin de journée afin d'éviter que les agents soient surpris et bloqués dans les transports.
En outre, dans le cas où les difficultés de circulation empêchent l'agent de se rendre sur son lieu de travail habituel, il lui est possible de se rendre sur un site plus proche de son domicile que son lieu d'affectation afin d'y exercer son activité professionnelle

2012

novembre-12 Lors des dernières réunions DP, plusieurs questions ont été posées concernant la facilité d'horaire accordée aux jeunes mères (« **heure bébé** »). A ce jour, aucune mise à jour d'Horoquartz n'est intervenue. Dans quels délais estimez-vous la régularisation par la DG ? Pouvez-vous nous donner des informations concernant le recalcul du crédit horaire ?

Le correctif du paramétrage de la facilité horaire accordée aux futures et jeunes mamans est prévu le jeudi 20 décembre. Nous n'avons pas encore les détails opérationnels de cette mise à jour. Nous communiquerons sur les impacts et les démarches enclenchés dans les plus bref délais

octobre-12 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ? Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

Les seuls agents soumis à la réalisation d'un horaire fixe sont les agents recrutés en contrat aidé. Aucune pause fixe n'est prévue dans ce cadre.

Les temps de pause pour les agents assurant les postes d'accueil physique ou téléphonique sont régis par l'article 6.3.1 de l'accord OATT régional.

septembre-12	Un agent de droit privé ou public à temps partiel, doit-il effectuer une demande écrite auprès de l'institution pour effectuer un autre emploi sans rapport avec sa profession au sein de Pôle Emploi ?	Oui, une telle demande doit être faite par écrit. Dès lors que l'activité annexe envisagée n'entre pas en contradiction avec les intérêts de Pôle emploi et qu'elle n'engendre pas un dépassement des dispositions légales en matière de durée du travail, une réponse favorable y sera apportée.
septembre-12	Concernant l' heure bébé , vous étiez en attente d'une note de cadrage, suite à la décision de la commission d'interprétation. Pouvez-vous nous indiquer les modalités d'application ?	Un planning détaillé de livraison de 41 adaptations du socle Horoquartz est en cours de validation et doit être prochainement diffusé aux établissements des lots de déploiement "0" et "1" (notre établissement faisant partie du lot "0"). Une information sera diffusée au fur et à mesure des changements apportés, sachant que la facilité horaire fait partie des adaptations identifiées comme prioritaires.
août - 12	Le plein traitement était rétabli d'office pendant le congé maternité des mamans travaillant à temps partiel pour l'ANPE. Cette disposition est-elle maintenue pour les agents publics ? Existe-t-elle pour les salariés privés ?	Pour les agents de droit public, le référentiel de gestion du personnel prévoit que durant les périodes de congé maternité ou congé d'adoption, l'agent recouvre les droits d'un agent à temps plein. En droit privé, le temps partiel est maintenu durant le congé maternité.
août - 12	Les contrats aidés ne badgeant pas, comment peuvent-ils récupérer le temps qu'ils auraient éventuellement fait en plus de leur horaire fixé au contrat ?	Les agents en CUI sont soumis à un horaire fixe qui ne peut donc donner lieu à récupération. Cet horaire est contractuel dans le cadre de la signature du contrat de travail. Nous étudions la possibilité pour les CUI de badger pour permettre le suivi de leur présence.
juillet-12	Les collègues qui bénéficient de « l' heure bébé » ne peuvent plus prendre leur vendredi après midi, depuis la nouvelle gestion sous horoquartz. Nous vous demandons que ces collègues puissent de nouveau prendre si elles le souhaitent le vendredi après midi sans devoir prendre sur leurs congés.	Aujourd'hui, nous considérons qu'il s'agit bien d'un aménagement journalier qui vise à réduire la pénibilité supportée par l'agent en raison de son état. Cette facilité d'horaire ne peut donc pas être cumulée à la semaine.
juillet-12	Un agent peut-il cotiser à temps plein quand il travaille à temps partiel sous statut privé ?	L'agent de droit privé à temps partiel ne peut cotiser sur la base d'un temps plein.

juillet-12 Dans le cas d'un agent passant d'un temps plein à un temps partiel de 80% le 1er mai, il ne lui est accordé que 20 **jours de congés payés**. La différence de 5 jours de congés sera versée dans le cadre de l'IDCP. Pouvez-vous nous indiquer quel texte réglementaire fixe cette règle ?

juillet-12 Quelle est la possibilité de **recours** en cas de refus du hiérarchique sur le jour de **temps partiel** demandé par le salarié ?

juillet-12 Un agent s'est vu créditer des jours de congés sur un **CET monétisable** sans en avoir fait la demande. Les courriers d'ouverture et d'alimentation du CET sont-ils archivés ? Si oui, l'agent peut-il en avoir une copie ?

avril-12 Pouvez-vous nous préciser Que l'**heure maternité** en cas de temps partiel de l'agent n'est pas proratisée sur horoquartz ?

mars-12 Un agent à temps partiel, présent pour des raisons de service le jour non travaillé habituellement, peut-il choisir entre la **récupération** de cette journée et la **rémunération** en heures complémentaires, conformément à l'article 9 de la CCN ? A ce jour, seule la récupération est proposée.

Les congés payés sont attribués au 1er juin. C'est donc la répartition des jours travaillés à cette date qui détermine le nombre de jours de congés attribués. Les modalités de gestion sont adaptées dès qu'il y a un changement de quotité de travail pour garantir le droit aux 5 semaines de congés payés. En revanche, c'est bien sur la base de 25 jours qu'est calculée l'Indemnité Compensatrice de Congés Payés, payée en juin.

La Convention Collective Nationale vient prévoir en son article 10 §3 que les refus peuvent faire l'objet d'un recours hiérarchique ou par l'intermédiaire des Délégués du Personnel. Les Directions prévoient un temps spécifique dans les réunions des Délégués du Personnel pour examiner ces recours.

Les courriers sont effectivement archivés, l'agent peut obtenir copie de celui-ci à la demande auprès de la Responsable du Service Relations Sociales, Gestion Administrative et Paie. Le cas que vous évoquez mérite d'être étudié, nous vous remercions donc de nous communiquer la situation afin de l'analyser.

Selon le paramétrage national de l'outil de gestion des temps, la durée de la facilité horaire est calculée en fonction de la durée de la journée de travail. L'ensemble des informations concernant cet aménagement horaire est communiqué aux agents dans le cadre des réunions d'information horoquartz.

Il s'agit d'un aménagement ponctuel du temps de travail accepté par les 2 parties et non de la réalisation d'heures complémentaires

fevrier-12

En complément de la question 1 du 20 janvier, vous n'avez pas apporté de réponse quant à la prise en compte des effectifs en CDD pour les 50 % de **présentéisme** dans les sites. Pouvez-vous aujourd'hui nous apporter cette réponse ?

janvier-12

Concernant l'Instruction PE-NPC-DRH 01-2012 relative aux éléments clés en matière de gestion des horaires, il est précisé : « un agent ne pouvant rester seul, les 2 dernières personnes **présentes sur le site** doivent partir en même temps ». Dans ces 2 dernières personnes doit-il y avoir au moins un membre de l'ELD ?

janvier-12

Nous vous demandons si une ELD a le droit de faire venir des agents travaillant à **temps partiel** les mercredis ou en période de vacances pour assurer un taux de présentéisme de 50 %, sans tenir compte des effectifs CDD, au prétexte d'assurer un service normal

2011

decembre 11

Dans quelle mesure un salarié à **temps partiel I** doit-il ou non le renouveler ?

La référence est la capacité du site à assurer la continuité de service et à délivrer ces services quantitativement et qualitativement, ce qui est lié tout autant aux compétences disponibles qu'au nombre de salariés présents. En clair, les périodes de congé ne justifient pas de dégradation dans les services rendus et le directeur doit s'organiser pour disposer des expertises nécessaires au traitement des besoins des Demandeurs d'Emploi et des Entreprises, expertises dont ne disposent pas les salariés en Contrat à Durée Déterminée. C'est pourquoi il peut être conduit à refuser certaines absences alors même que sur un plan global au niveau de l'agence un nombre de salariés suffisant est présent, tous statuts et toutes expertises confondus.

Dans la mesure du possible, un membre de l'ELD doit être présent. Si cela n'est pas possible, exceptionnellement, un agent volontaire, doit recevoir délégation et être identifié auprès du collectif

Il est possible de modifier une journée de temps partiel pour les besoins du service et sur la base du double volontariat moyennant un délai de prévenance de 7 jours, comme le prévoit l'article L 3123-4 du Code du travail et décliné dans les avenant de travail à temps partiel.

Le référentiel de gestion du personnel vient également prévoir une telle possibilité pour les agents de droit public

Seuls les avenants à temps partiel ayant pris effet pour une durée indéterminée avant l'entrée en vigueur de la Convention Collective Nationale ainsi que les temps partiels seniors ne doivent pas faire l'objet d'une demande de renouvellement

decembre 11	Un agent à temps partiel en formation syndicale peut-il récupérer sa journée habituellement non travaillée ?	<p>La Direction Générale a précisé que deux situations sont à distinguer selon le statut de l'agent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les agents de droit privé, un départ en formation ou réunion syndicale à l'initiative d'un agent sur une journée habituellement non travaillée ne peut ouvrir droit à une récupération ou au paiement d'heures complémentaires. - Pour les agents de droit public, lorsque le congé de formation syndicale comprend des journées ou des fractions non travaillées, l'agent dispose d'une possibilité de récupération.
decembre 11	Dans le cas où de nombreuses demandes de temps partiel par des agents ont lieu dans la même agence, et en particulier, pour ne plus travailler le mercredi, quels sont les critères retenus pour prioriser certaines demandes par rapport à d'autres ?	<p>Il convient de tenir compte des nécessités de service et de la bonne répartition des expertises et des compétences. De plus, il est tenu compte des dispositions légales et conventionnelles reprises à l'article 10 §3 de la Convention Collective Nationale qui prévoient des situations de temps partiels de plein droit.</p>
novembre-11	Si un salarié à temps partiel à 90% souhaite passer à 80% et que son hiérarchique lui refuse, le salarié reste - t'il sur ses anciennes dispositions soit à 90 % ?	<p>Si le salarié bénéficie d'un avenant de temps partiel à durée indéterminée, il conservera le bénéfice de son temps de travail à 90%. Dans le cas où le temps partiel est prévu par un avenant d'une durée d'un an, le salarié repassera à temps complet à l'issue de la durée prévue par l'avenant. Il convient que le salarié et le manager se concertent pour trouver une solution. Selon l'article 10 §3 de la Convention Collective Nationale, les refus peuvent faire l'objet d'un recours hiérarchique ou par l'intermédiaire des Délégués du Personnel.</p>
novembre-11	Peut on récupérer les heures "bébé" qui n'ont pas pu être prises lors d'une formation au CIDC par exemple?	<p>La formation est bien considérée comme une journée de travail et ouvre droit, à ce titre, à 1 h 00 dans le cadre de l'art 31 § 5 de la Convention Collective Nationale. Il convient donc de transmettre la demande d'attribution de cette heure auprès du Service GA-Paie. Il s'agit d'un ajout d'heure sur la journée de formation.</p>
octobre-11	L'article 31 § 5 de la CCN prévoit des facilités d'horaires pour les visites obligatoires durant la grossesse . Pouvez-vous indiquer comment sont accordées celles-ci et si elles sont considérées comme du temps de travail ?	<p>A réception du justificatif de consultation obligatoire, le Service GA PAIE régularisera le compteur de l'intéressée dans Equatis. Ce temps est considéré comme du temps de travail</p>

septembre-11	S'agissant de la journée de solidarité , un agent passant en temps partiel au mois de septembre et ayant déjà abondé de 2 heures son compteur équatris à fin aout, se voit toujours réclamer 5h. Quelle est la contribution horaire pour la journée de solidarité d'un salarié passant à temps partiel au cours de l'année ?	C'est la quotité de temps de travail au jour de la première contribution à la journée de solidarité qui détermine le temps à hauteur duquel la contribution est due.
septembre-11	Les mères de famille, après leur retour de congés de maternité ont droit à une heure de réduction de travail par jour, cette heure est elle proratisée en fonction du temps de travail journalier ?	Non, aucune disposition conventionnelle ne prévoit une telle proratisation
aout 11	Un salarié peut-il accoler l' autorisation d'absence dans le cadre de la rentrée scolaire 2011 à une récupération horaire ?	Le manager ne peut valider, de manière objective, la durée de cette autorisation d'absence qu'à l'arrivée de son collaborateur sur son lieu de travail. Cette autorisation d'absence suppose donc la présence effective du salarié après ledit évènement.
juin-11	Un agent bénéficiant de la réduction d'une heure par jour (maternité ou plus de 60 ans) et désirant poser une absence en heures (ex RECH) pour la journée, pose t'il 6h30 ou 7h30 ?	Le droit à ces heures de réduction n'est ouvert que pour les journées travaillées. En conséquence, l'agent, lorsqu'il pose une journée complète en RECH, n'a pas à réduire la durée de cette journée à 6 h 30. Il est par ailleurs rappelé que les RECH ne peuvent pas être posées en fractions inférieures à 1 heure.

juin-11

Pourquoi pas de **pause prévue** pour les agents assurant PPAE, IDE et l'EID ?

Les principes relatifs aux temps de pause sont fixés par l'article 6.3.1 de l'accord d'Etablissement portant sur l'OATT, à savoir: " L'organisation de la pause est laissée à l'appréciation raisonnable du salarié et du manager dans le respect du contrat de travail, des nécessités de service et des dispositions légales, conventionnelles et réglementaires."

Ce point est valable pour l'ensemble des activités de Pôle emploi Nord Pas-de-Calais.

Cependant, les alinea 2 et 3 de l'article 6.3.1 viennent préciser la règle pour les agents en charge de l'ARC, l'ACO, l'accueil téléphonique et la ZLA: "Spécifiquement, les agents qui assurent le traitement de l'accueil téléphonique et physique bénéficient d'un temps de pause par rotation rémunéré de 15 minutes par tranche de deux heures de travail en continu, en raison des contraintes attachées à ce type d'activité. Pour des raisons de continuité de service, la pause sera organisée par rotation et en accord avec la hiérarchie."

mai-11

Des agents demandent une attestation de jours travaillés à joindre à leur **déclaration d'impôts**. Les réponses ont été diverses et variées mais souvent négatives en précisant que cette attestation ne serait délivrée qu'en cas de contrôle fiscale, or l'agent n'est pas obligé de faire savoir qu'il a un contrôle (c'est sa vie privée). Depuis toujours, sur demande, ces attestations étaient délivrées sans problème par l'Assedic puis par Pôle emploi jusqu'en 2010. Comment remédier à ce problème

La Direction des Ressources Humaines n'a pas la possibilité d'éditer, de manière automatique, une telle attestation pour l'ensemble des salariés.

Nous précisons que chaque agent peut déterminer lui-même le nombre de jours travaillés, soit en cumulant les jours de travail figurant sur ses fiches de paie de février 2010 à janvier 2011, soit en imprimant le calendrier d'absences 2010 sur Equatis selon la procédure suivante : Demande d'absence => Calendrier abs. => Clic sur "Visualisation des absences de l'année 2010" ainsi que sur Chronos pour les agents ayant utilisé cet outil en 2010.

Nous rappelons que, sur demande de l'administration fiscale, le Service GA-Paie établira à titre dérogatoire une attestation.

mai-11 Serait-il possible de préciser aux ELD que dans un souci d'égalité entre agents, les **heures supplémentaires** doivent être accessibles à tous (en relation entreprise et liquidation de dossier) ? Dans quel délai les agents doivent-ils se positionner pour pouvoir effectuer les heures supplémentaires ?

mai-11 Quelle est la règle pour les salariés en **CUI CAE** lors de la fermeture des sites pour cause de **pont**. Ceux-ci ne bénéficient pas de jour RTT.

L'instruction régionale PE-NPC – DRDR 20010 n°02 a précisé les modalités de recours aux heures supplémentaires.

Quand le directeur de l'agence estime nécessaire de recourir à des heures supplémentaires, il en fait la demande auprès de la Direction Régionale Déléguée du Réseau.

Cette demande préalable doit être transmise au plus tard, 3 jours ouvrés avant la réalisation des heures supplémentaires effectuées en semaine.

La Direction Régionale Déléguée Réseau valide cette demande en tenant compte notamment du quota d'heures autorisé : 1400 heures en moyenne par mois : (Répartition prévisionnelle : relation avec les entreprises : 500 heures en moyenne par mois / service aux demandeurs d'emploi (indemnisation) : 900 heures en moyenne par mois.)

Tous les agents peuvent, sur la base du volontariat, être sollicités pour réaliser des heures supplémentaires. Des modalités spécifiques aux agents de droit public s'appliquent, restreignant la possibilité de réalisation de telles heures (instruction DASECT ins_2008_285 du 02/04/2008).

Les agents en CUI bénéficient, comme en 2010, d'une autorisation d'absence pour les jours de ponts impliquant la fermeture des sites de Pôle emploi Nord Pas-de-Calais.

mai-11	<p>Suite à l'intervention du SNAP auprès de la DG, Comment et quand la régularisation des jours de congés supplémentaires concernant Article L.3141- 9 du Code du Travail stipule « Les femmes salariées de plus de vingt et un ans à la date précitée bénéficient également de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge, sans que le cumul du nombre des jours de congé supplémentaire et de congé annuel ne puisse excéder la durée maximale du congé annuel prévu à l'article L.3141-3. Est réputé enfant à charge l'enfant qui vit au foyer et est âgé de moins de quinze ans au 30 avril de l'année en cours. »</p>	<p>La Direction Générale a récemment précisé qu'il convient de prendre en compte, pour l'ouverture de ce droit, les Congés Payés de droit privé et les jours de congés de droit public transférés sur le compteur de congés payés de droit privé en application de l'article 52.4 de la CCN, pour apprécier si l'agent a acquis la totalité ou non de ses Congés Payés.</p> <p>En conséquence, les salariées ayant opté, qui n'ont pas acquis la totalité des Congés Payés de droit privé, peuvent bénéficier des jours de congé supplémentaires si elles remplissent les conditions prévues au L 3141-9 du Code du travail.</p> <p>Ce congé supplémentaire étant un accessoire des congés payés, il suit les règles relatives aux CP, ce qui implique qu'ils doivent être pris avant le 31 mai de l'année suivant l'acquisition. Ceci étant précisé, au regard du caractère tardif de la position nationale, les salariées concernées pour la période d'acquisition 2009-2010 pourront, à titre exceptionnel et dérogoire, prendre ces congés jusqu'au 30.09.2011.</p> <p>Exemple : une salariée, avec 2 enfants à charge, ayant opté</p>
avril-11	<p>Les agents qui bénéficient d'un aménagement d'horaire « heure bébé » peuvent ils partir à compter de 11 h 30 le vendredi, afin d'éviter de revenir de 13 h 30 à 14 h 00 ?</p>	<p>L'article 31 § 5 de la CCN évoque une "réduction d'une heure de travail par jour". Cette réduction, qui n'est pas fractionnable, peut, le cas échéant être positionnée sur une plage fixe. La plage fixe du vendredi après-midi ayant une durée d'une heure et demie, cette réduction ne permet pas, à elle seule, de dispenser l'intéressée de toute présence le vendredi après-midi.</p>
fevrier-11	<p>Un collègue étant en temps partiel le Vendredi, peut-on l'obliger à venir travailler pour participer à la réunion d'information mensuelle ?</p>	<p>L'accord OATT ne prévoit pas d'obligation dans ce cas. Toutefois, il a été rappelé que dans ce cas si l'agent souhaite participer à la réunion mensuelle il pourra récupérer son temps partiel du vendredi après-midi une autre demi-journée de la semaine avec l'accord de sa hiérarchie.</p>

janvier-11 Pouvez-vous rappeler les modalités de **renouvellement de travail à temps partiel**, notamment pour les personnes de droit privé qui bénéficiaient de cette mesure avant l'application de la CCN du 01 janvier 2010 et postérieurement ?

2010

décembre-10 Nous vous demandons la procédure exacte pour faire une demande d'**annualisation du temps de travail** pour un salarié travaillant à temps partiel.

octobre-10 Peut-on prendre un **temps partiel à 90%** avec une journée de repos tous les 15 jours ? Quelles sont les modalités pour les personnels sous statut public et privé ?

mai-10 Pouvez-vous nous expliquer les règles de gestion des congés, concernant les agents de droit privé, travaillant à temps partiel ? Nous avons été interpellés par une collègue. Elle a opté au 1er Mai 2010. Elle travaille à **90 %** (absente le mercredi après-midi). En accord avec son Directeur de Site, elle a souhaité poser des congés tous les mercredis matin. Elle a appris par le Service des Ressources Humaines que lorsqu'elle est absente le mercredi matin, elle doit poser une journée complète de **congé** et non pas une demie ! Cette information est-elle réelle ?

Les modalités relatives au travail à temps partiel sont édictées par l'article 10 de la CCN. Il est toutefois précisé que les agents titulaires d'un avenant à temps partiel à durée indéterminée (et notamment les agents issus de l'indemnisation) ne sont pas concernés par la durée d'un an évoquée dans cet article, sauf lorsqu'ils souhaitent une modification des modalités de leur temps partiel (amplitude et/ou répartition horaire).

La demande d'annualisation du temps partiel doit être formulée par écrit auprès du responsable hiérarchique et doit s'inscrire dans une logique de conciliation entre les souhaits de l'agent et la continuité de service. Le Responsable hiérarchique dans tous les cas doit transmettre la demande à la Direction des Ressources Humaines.

Le droit privé permet en effet cette modalité d'application du temps partiel. Quant au statut de 2003, cette disposition peut être envisagée, mais sur une durée n'excédant pas 11 mois, pour ne pas entrer dans un dispositif de temps partiel annualisé de fait.

Les Congés Payés sont gérés, au sein de Pôle emploi, en jours ouvrés. Chaque salarié doit bénéficier de l'équivalent de 5 semaines de CP, qui sont calculés en fonction du nombre de jours de présence dans la semaine. Dans le cas d'un 90% sur 4,5 jours, l'agent travaille sur 5 journées dans la semaine et se voit donc attribuer 5 x 5 jours, soit 25 jours. Dans l'absolu, si le salarié ne posait que des demi-journées de Congés Payés pour n'être absent que les jours où il travaille partiellement, il bénéficierait de 50 journées d'absence, soit l'équivalent de 10 semaines de Congés Payés. C'est pourquoi, pour des raisons d'équité de traitement entre les salariés, il est décompté pour une absence Congés Payés sur une journée partiellement travaillée, une journée complète de Congés Payés.

mars-10

Une collègue sous statut public, s'est vue refuser son **heure de « grossesse »** car elle a été planifiée sur une plage contrainte. Son ELP lui a répondu qu'elle aurait du prendre cette heure le matin (ses contraintes familiales l'en empêcheraient) ou s'arranger elle-même avec ses collègues pour le planning. Quelles sont les règles de droit public pour l'organisation de cet allègement horaire ?

A partir du 3ème mois de grossesse, la femme enceinte peut bénéficier de facilités d'horaires dans la limite d'une heure par jour. Le manager ne peut refuser le bénéfice de cette disposition à la salariée enceinte. En outre, il est de son ressort de planifier l'activité.

EFFECTIFS - RECRUTEMENTS

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13	<p>Conseiller réglementaire : Des agents sont déjà nommés, comment fait un agent sous le statut 2003 pour candidater ? Quel est le niveau de ce poste niveau II ou IV A ?</p>	<p>Pour le moment aucune offre d'emploi de référents applicatifs et réglementaires n'a été diffusée et le coefficient de diffusion n'a pas été validé</p>
janvier-13	<p>Pouvez-vous nous apporter des précisions sur la note PE-NPC-DRH 02-2013 du 14 janvier 2013 sur la sécurisation des CDD et CDI ?</p>	<p>Cette note, destinée aux managers, a été transmise, uniquement pour information, aux DS et non aux élus DP. Il s'agit de s'assurer de la conformité de la situation du candidat vis-à-vis de Pôle Emploi (radiation de PE au moment de l'embauche et conformité des déclarations établies auprès de PE avec celles indiquées dans le CV).</p>
janvier-13	<p>Le 18 janvier, un appel a été lancé pour des affectations dans diverses Missions locales. Pourquoi ne s'agit-il plus de postes en tant que tel, ouvert dans la BDE ? Que deviennent les postes pérennes des collègues actuellement affectés au sein de Missions locales ?</p>	<p>Les agents actuellement affectés en mission locale le sont pour un an, renouvelable pendant 3 ans. Ils sont liés par une convention tripartite entre l'agent, la mission locale et Pôle Emploi. Ces modalités demeurent inchangées. La seule modification apportée par la DG concerne la diffusion de ces postes qui n'est plus réalisée via le SIRH mais uniquement via le mode de diffusion régionale.</p>

2012

novembre-12	<p>Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et horaires fixes) ? Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?</p>	<p>La composition de l'ELD ne dépend pas du nombre d'agents mais il revient à l'établissement de maîtriser son taux d'encadrement. La décision de créer un poste de Directeur Adjoint est prise en fonction de l'ELD en place, de l'importance du champs partenariale, et des projets de l'agence. Les postes à pourvoir dans ce cadre sont tous diffusés sauf s'il s'agit de la modification du poste d'Adjoint en place. Concernant les permutations, nous n'avons pas connaissance de demande de permutation d'encadrants.</p>
-------------	---	---

septembre-12 Lors des entretiens managériaux pour l'embauche des 116 CDD, certains candidats s'entendent dire par les managers qu'ils ne sont pas **validés pour des raisons subjectives**, ex : tu n'es pas force de propositions, tu es trop attentiste, profil trop social, tu n'as pas le bon style vestimentaire, etc...alors que pourtant ces candidats ont été validés par la MRS. Nous nous étonnons que l'ensemble des candidats ne soit pas reçu par les RH, ce qui pourrait éviter cette forme de discrimination et qui donnerait une égalité de chance à chacun. D'autre part, nous sommes sollicités quotidiennement par des postulants surpris de n'avoir aucun retour de leur candidature. Nous vous demandons que chaque candidat CDD soit reçu par le service RH, et à quelle date chacun d'entre eux recevra une réponse écrite ?

août - 12 Dans le cadre des 116 **recrutements en CDI**, combien avez-vous reçu de candidatures et combien seront vues en entretien Hiérarchique/RH?

août - 12 Lors du transfert des Psychologues venant de l'**AFPA** combien en avons-nous accueilli à Pole Emploi, et maintenant combien sont ils?

Conformément au processus présenté en Comité d'Etablissement, la DRH a reçu en entretien (manager/RH) tous les candidats qui ont bénéficié d'un bilan positif de la part de leur hiérarchie. Nous vous confirmons que chaque personne ayant postulé recevra une réponse verbale et/ou écrite. Cette réponse sera faite à l'issue du processus complet de recrutement

Au total, nous avons répertorié plus de 6000 actes de candidatures (CDI, CDD, CUI, candidatures externes sur offre et spontanées). Les entretiens sont en cours et concernent principalement les agents en CDD de plus de 6 mois en cours ou sortis depuis moins de 6 mois (potentiel de 217 personnes).

53 Psychologues ont intégrés Pole emploi, 2 agents sont partis en retraite

aout - 12 Le Ministre, Monsieur Michel SAPIN a affirmé fin juillet qu'il y aura 80 000 contrats aidés supplémentaires en 2012 alors que le préfet du Pas de Calais vient de nous notifier (avec la DTD du Littoral) une note extrêmement restrictive sur les CAE (on ne fait plus que des renouvellements, et encore)

juillet-12 Sur quels critères sont renouvelés les **CAE** ayant le statut de travailleurs handicapés ?

juin-12 Le fait d'être en **CDD** depuis plus de six mois donne t'il une priorité à une embauche en CDI ? Y a-t-il une possibilité d'obtenir un contrat de professionnalisation pour un CDD senior ?

Cette question ne relève pas des Délégués du Personnel. Le Ministre a annoncé 60 000 contrats aidés supplémentaires. Ceux-ci ont complété l'enveloppe programmée par le Gouvernement précédent, mais cela se traduit par une enveloppe de contrats aidés en diminution par rapport à ce qui a été engagé au 1er semestre. L'enveloppe contrats aidés confiée à Pole Emploi dans le Pas-de-Calais est donc en baisse de 8000 par rapport aux contrats instruits par Pole Emploi dans le département au 1er semestre. Dans le cadre de la nécessaire maîtrise de l'enveloppe de contrats aidés alloués à Pole Emploi, la Direction Territoriale Littoral Grand Artois a produit une note interne pour préciser les modalités de maîtrise de l'enveloppe. Cette note interne Pole Emploi n'a pas été signée par le Préfet.

A compter de l'arrêté du 16 juillet 2012, le renouvellement d'un Contrat Accompagnement dans l'Emploi pour un Demandeur d'Emploi reconnu travailleur handicapé est prévu pour un contrat de 20 heures avec une durée maximale de 9 mois et un taux de prise en charge de 90%. Toutefois, en vertu du décret du 25 novembre 2009, le renouvellement des contrats aidés peut aller jusqu'à une durée maximale de 60 mois à condition que le salarié, sous statut de travailleur handicapé, ait atteint l'âge de 50 ans pendant les 2 premières années de la convention. Néanmoins, il n'y a pas d'automatisme du renouvellement au sein de Pôle emploi Nord Pas-de-Calais.

En cas de recrutement externe, les candidatures des Contrat à Durée Déterminée de 6 mois et plus sont examinées en priorité, mais les autres candidatures des Contrats à Durée Déterminée ne sont pas exclues de l'étude. Les contrats de professionnalisation sont exclusivement proposés aux agents ayant eu un Contrat à Durée Déterminée au sein de Pôle emploi, sur proposition du hiérarchique et après étude du profil.

mars-12 En complément de notre question n°2 du 17 février 2012, vous nous informez que :
« La fiche de situation individuelle sur laquelle figure l'argumentaire managériale en faveur ou en défaveur d'une mesure de promotion individuelle n'est pas classé dans le **dossier individuel**. »
Cette fiche est-elle détruite ? Est-elle stockée sur ou dans un autre support ?

mars-12 Le service Ressources humaines peut-il informer l'ensemble des **CUI** sur les modalités liées à la **formation** CQP qui leur est proposée

mars-12 Y a-t-il une **clause de non concurrence** avec les organismes de formation, mission locale ...

Ces fiches ne sont pas détruites et font l'objet d'un classement spécifique au sein de la Direction des Ressources Humaines. Nous rappelons que toutes les opérations ayant un impact sur le salaire doivent être tracées et justifiées, notamment en cas de contrôle

Tous les agents CUI médiation sont reçus en entretien individuel afin de connaître leur projet professionnel. La formation CQP leur est présentée à cette occasion par le Service Emploi, Carrière et Compétence de la Direction des Ressources Humaines. Les agents en CUI qui sont concernés par la formation CQP / SSIAP sécurité seront informés sur les modalités de la formation par leurs managers et seront conviés à une réunion d'information collective par le centre de formation ADAPECCO.

Aujourd'hui il n'existe pas de clause de non concurrence dans les contrats de travail lorsque le salarié quitte l'entreprise. Toutefois, déontologiquement un éventuel cumul d'emplois ne doit pas porter préjudice aux intérêts légitimes de Pôle emploi et doit respecter en outre les dispositions légales, notamment, en matière de durée maximale du travail

2011

decembre 11	La création d'entreprise sous statut entrepreneur ou d'autres activités salariées sont-elles possible chez Pôle Emploi en activité complémentaire ? Si oui, faut-il demander des autorisations particulières ?	<p>Le cumul d'activités est possible sous réserve du respect de deux conditions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ne pas excéder les limites légales de la durée hebdomadaire du travail - l'activité exercée ne doit pas concurrencer l'activité de Pôle emploi. <p>L'agent qui souhaite cumuler deux activités doit en faire la demande auprès de la Direction des Ressources Humaines.</p> <p>Concernant le statut d'auto entrepreneur, il s'agit d'une activité indépendante qui peut être gérée librement par le salarié hors du temps de travail.</p> <p>Si l'agent a besoin d'une autorisation de Pôle emploi dans le cadre des démarches administratives qu'il doit accomplir pour obtenir son statut d'auto entrepreneur, il est invité à en faire la demande à la Direction des Ressources Humaines.</p>
novembre-11	Pourquoi les CDD embauchés pour compenser les arrêts maladie sont payés en retard et avec RAR ?	<p>Ce paiement différé (date de valeur au dernier jour du mois) ne concernent pas spécifiquement les Contrats à Durée Déterminée temporaires maladie, mais l'ensemble des agents qui quittent l'établissement (CDD ou CDI). L'envoi en recommandé avec accusé de réception concerne : la dernière fiche de paie, le certificat de travail, le reçu pour solde de tout compte (en 2 exemplaires) et l'attestation employeur.</p>
octobre-11	Comment est calculée l' ancienneté quand un congé parental a été pris ?	<p>Conformément aux dispositions de l'article L.2225-54 du Code du travail, "le congé parental entre dans l'ancienneté du salarié au regard des droits qui y sont attachés pour la moitié de sa durée". Ainsi, un congé parental total de 3 ans comptera pour 1 an et demi dans l'ancienneté. La date d'ancienneté paie figurant sur le bulletin de paie sera décalée en conséquence.</p>
septembre-11	L'établissement affiche des valeurs de simplicité, d'équité et d'efficacité. Dans ce contexte, pourquoi les départs négociés ne sont proposés qu'à certains	<p>La Direction tient à préciser qu'elle n'est à l'initiative d'aucune rupture conventionnelle. Ce sont les quelques salariés concernés qui ont sollicité la Direction pour étudier cette possibilité, ouverte par le Code du Travail. Les demandes doivent faire l'objet d'un dossier argumenté qui sera validé par la Direction Générale seule décisionnaire sur cette disposition.</p>

septembre-11	Comment s'effectuent les remplacements de départ en retraite ? Peut-on modifier une date de départ à la retraite après une 1ère demande ?	Les remplacements des agents en retraite sont étudiés au cas par cas dans la mesure où ils n'ont pas déjà fait l'objet de recrutement par anticipation en 2010. La date du départ peut être modifiée tant que l'agent n'a pas encore transmis les informations à la CRAM
septembre-11	Pour le calcul de l' indemnité de licenciement conventionnelle , reprend-t-on l'ancienneté totale ANPE ou ASSEDIC ou AFPA plus POLE EMPLOI ou seulement l'ancienneté à POLE EMPLOI ?	C'est l'intégralité de l'ancienneté qui est prise en compte pour le calcul de l'indemnité conventionnelle de licenciement.
juillet-11	Les horaires pour les salariés en CAE médiation sont-ils imposés par la Direction Régionale ? Est-ce utile de faire travailler un agent médiation le Vendredi après midi ? De même est-il normal qu'aucun agent de médiation ne soit présent le mercredi ?	Un agent en CUI médiateur doit réaliser 20 heures par semaine. La Direction des Ressources Humaines a fourni aux DAPE une liste d'horaires types réalisables, à titre indicatif. Il est bien entendu qu'il n'y a pas d'intérêt à ce qu'un agent en CUI médiateur travaille le vendredi après-midi. Il convient alors de ne pas prévoir de période travaillée cette demi-journée et de sélectionner une autre plage de la semaine. Il revient au Directeur d'Agence de décider des jours où il est plus utile pour l'Agence de bénéficier de la présence d'un agent CUI médiateur (en fonction du flux, des personnes ressources, etc.).

janvier-11

Est-il possible de cumuler, sous statut public, une activité Pôle Emploi à temps partiel (50%) avec une **activité externe** en secteur public ou privé sans lien direct avec l'activité de conseiller à l'emploi ?
Si oui, quelles démarches faut-il effectuer lorsque l'on est salariée statut public de Pôle Emploi à temps plein

Sous réserve des exceptions prévues en matière de cumul par la loi du 2 février 2007 et le décret du 2 mai 2007, le principe reste celui de l'interdiction de cumul de son emploi au sein de l'Institution avec une activité lucrative sous peine de sanctions disciplinaires, financières ou d'éventuelles poursuites pénales, sans autorisation écrite préalable délivrée par le Directeur Régional pour les emplois de niveau I à IVA et par le Directeur Général pour les emplois de niveau supérieur.

L'autorisation d'exercer une activité lucrative est donc une dérogation au droit commun; la liste des activités pouvant donner lieu à autorisation est strictement limitative.

Cependant même lorsque ces activités accessoires sont autorisées, elles ne doivent pas porter atteinte à l'indépendance de l'agent ni à la bonne exécution du travail de l'agent, ni aux règles de déontologie. Elles doivent s'exercer en dehors du temps normal de travail de l'agent.

Le cumul d'une activité exercée à titre accessoire avec une activité à l'agence exercée à titre principal est subordonné selon les cas à la délivrance d'une autorisation préalable du Directeur Régional dont relève l'agent. (directeur général pour les agents de niveau V).

Pour en savoir plus :

<http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/6014-01-cumul-d-activites-et-der-portail/generic.jspz?type=inarticle&id=56655>

2011

Nous vous demandons d'explicitier les règles d'**utilisation du droit de grève** pour les salariés de droit privé : durées possibles, modalités,...

En effet, lors d'un récent mouvement de grève, des encadrants sur le site de Lens Zola ont annoncé à des agents, dans un premier temps l'impossibilité de débrayer une heure, mais l'obligation d'être en grève 1 journée ou non gréviste (sic...), et dans un second temps ils ont annoncé qu'un débrayage était possible mais en début ou en fin de service. Merci de clarifier les conditions d'exercice de ce droit

2010

septembre-10 Lorsqu'un CDD remplace une personne en congé parental, ce **CDD** peut-il aller au delà de **18 mois** ? Si oui, la durée peut-elle être de la durée du congé parental, soit 3 ans ?

août-10 Un agent CDD embauché en CDI à l'issue de son **CDD** peut-il garder le bénéfice de ses **congés payés capitalisés** lors du CDD pour les poser ultérieurement.

juillet-10 Quelle est la procédure de **réintégration pour un agent public** suite à un congé parental ?

En cas de cessation concertée de travail, l'heure de cessation et celle de reprise du travail ne peuvent être différentes pour les diverses catégories ou pour les divers membres du personnel intéressé. Sont interdits les arrêts de travail affectant par échelonnement successif ou par roulement concerté les divers secteurs ou catégories professionnelles d'un même établissement ou service ou les différents établissements ou services d'une même entreprise ou d'un même organisme (art. L.2512-3 du Code du Travail). Toutefois, un agent n'est jamais tenu de participer au mouvement revendicatif pendant toute la durée prévue et garde toujours la possibilité de rejoindre le mouvement pendant la période fixée par le préavis. Il n'y a donc pas de moment durant la journée pendant lesquels les agents ne peuvent pas se porter grévistes

Oui, le Code du Travail prévoit la possibilité de conclure un CDD en remplacement d'un salarié absent, pour une durée minimale dont le terme peut être la fin de l'absence de la personne remplacée ou la réalisation de l'objet pour lequel il a été conclu. Cependant, afin d'éviter une trop grande précarité, la politique de l'Établissement est de ne pas conclure un contrat avec un même collaborateur au delà de 12 mois.

En règle générale, lorsqu'il y a continuité immédiate entre le CDD et le passage en CDI, le droit à congés acquis sur le dernier CDD fait l'objet d'un transfert et non d'un paiement, puisqu'il n'y a pas, dans ce cas, de solde de tout compte.

L'agent doit formaliser sa demande auprès du service ECC pour enclencher sa réintégration. L'établissement est tenu de réintégrer l'agent :

- en surnombre dans un établissement au plus proche du lieu de travail précédemment occupé
- à l'issue de la décision régionale, au poste précédemment occupé

juin-10

De quelle latitude dispose un salarié Pôle Emploi, pris en **photo** ou à témoin pour un support interne de communication, pour ne pas figurer sur ledit support ?
Quelle démarche doit-il effectuer ?

Les photos réalisées pour des supports internes sont prises avec l'accord du salarié et en l'informant de la destination de la photo : nous lui demandons toujours oralement son accord.

Nous ne sommes pas dans l'obligation de faire "signer" un document "droit à l'image" au salarié dans la mesure où les photos sont prises dans le cadre de ses missions et sur son lieu de travail et ne sont jamais diffusées à l'externe.

Il est bien sûr en droit de refuser : dans ce cas, nous ne le prenons pas en photo et s'il a donné son accord au préalable et qu'il change de décision avant publication : nous ne publions pas la photo. L'agent doit nous faire parvenir une demande de "retrait d'image à son égard".

EPA

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13 Suite aux EPA, des collègues se sont vu proposer des **ESA** (entretiens intermédiaires). Dans quel cadre s'inscrivent les entretiens de ce type ?

Dans le cadre de son champ de responsabilité managérial, le manager organise des entretiens réguliers avec ses collaborateurs sans que ceux-ci ne relèvent d'un dispositif particulier. Il s'agit d'un acte managérial classique

2012

octobre-12 En cas de demande de **mobilité géographique**, la consultation de l'EPA est-elle possible par le DAPE du site demandé ?

L'EPA n'est consultable que par le manager actuel du collaborateur. Le manager qui recrute peut cependant prendre l'attache du manager actuel pour s'informer du profil du candidat sur un plan strictement professionnel. Seul l'agent peut prendre l'initiative de communiquer son EPA à son futur manager.

octobre-12 L'article 21 sur l'entretien professionnel annuel §7 précise qu'en cas de différend consécutif à la **conclusion de l'entretien professionnel**, le salarié peut saisir les délégués du personnel pour examiner sa situation. Nous vous demandons la procédure de cette saisine et la communication de celle-ci à l'ensemble des salariés.

En cas de différend, le salarié peut saisir un Délégué du Personnel. Il doit formuler, parallèlement, une demande écrite à la DRH précisant l'objet de la contestation et solliciter un entretien, au cours duquel il pourra se faire assister par ce Délégué. Cette disposition figure dans le document remis aux agents pour préparer leur EPA (guide méthodologique agent), également disponible sur l'intranet régional.

septembre-12 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

Même si l'agent a refusé son EPA, il est invité à consulter, via le libreservice du SIRH, les informations portées par son manager, notamment les besoins de formation, la contribution aux résultats collectifs. Le cas échéant, l'intéressé doit se rapprocher de la DRH pour obtenir ses codes d'accès au SIRH.
Il est en outre possible de solliciter son manager, par exemple par mail, pour échanger sur le contenu des informations portées dans l'EPA.

juillet-12	Lors ce qu'un agent refuse l'EPA , aura-t-il un entretien pour recueillir ses besoins de formation ?	Le salarié qui refuse de réaliser son entretien, en informe par écrit son manager. Le manager informera par écrit et unilatéralement le collaborateur sur sa contribution attendue aux résultats collectifs ou objectifs individuels s'il est cadre ainsi que des mesures de formation ou d'accompagnement qu'il estime nécessaire pour l'année à venir. Il formalisera également l'appréciation qu'il porte sur son activité au cours de l'année écoulée. Ce refus est sans conséquence pour l'agent.
juillet-12	Dans certaines Agences les préparations à l'EPA sont planifiées 2 heures avant le début de l'entretien EPA programmé sans aucun temps de latence entre les 2 est ce normal ?	Les heures de préparation sont octroyées en accord avec la hiérarchie. Il a été indiqué à la ligne managériale que le temps de préparation ne pouvait être fractionné. Les nécessités du service peuvent cependant amener les managers à planifier l'Entretien Professionnel Annuel à la suite du temps de préparation sans que cela nuise à la qualité de la préparation des collaborateurs ni au temps dédié. Si cela s'avérait nécessaire, il serait demandé aux managers d'être de nouveau attentif à ce point.
juillet-12	Lors de l'EPA, les managers et les agents peuvent s'appuyer sur des descriptifs de postes en ligne dans notre intranet régional. Comment et par qui ont-ils été rédigés et qui les a validés ?	Conformément aux informations communiquées au CHSCT et au Comité d'Etablissement lors du processus d'information consultation, il a été mis à disposition la liste des descriptifs de fonction en précisant que celles-ci étaient issues des fiches de postes de la Bourse de l'Emploi et qu'un travail de fond serait fait avant la prochaine campagne d'Entretien Professionnel Annuel pour mieux les formaliser.
juin-12	Pour quelle raison la situation des ex-agents de l' AFPA n'est pas évoquée dans l'instruction sur les EPA contrairement à celle des ex-RAC et les ex-ANPE optants ?	La note nationale n'évoque pas la situation des agents ex RAC ou ex ANPE mais fait référence aux textes qui régissent les agents de droit public et les agents de droit privé : le décret statutaire de 2003 et la Convention Collective Nationale. Les agents de l'AFPA sont régis par la Convention Collective Nationale.

juin-12	Des informations contradictoires ayant été apportées aux EOS concernant l' EPA , la direction peut-elle confirmer que les entretiens professionnels annuels des psychologues du travail ne peuvent avoir pour support que les documents EPA Non cadre. Les psychologues du travail ne sont en effet pas soumis à des objectifs individuels mais bien à une contribution aux activités et objectifs d'équipe.	Les formulaires utilisés seront bien les formulaires cadres sachant que ce sont des contributions collectives qui seront demandées et non des contributions individuelles.
juin-12	Les personnels détachés sur des dispositifs particuliers, type mission locale, URSSAF..., sont-ils concernés par l'EPA ?	L'ensemble des salariés est concerné par l'Entretien Professionnel Annuel. Les agents en mission locale sont invités à l'entretien annuel par leur manager de rattachement. Pour les salariés détachés à l'URSSAF, la convention prévoit que l'entretien est organisé par l'URSSAF.
juin-12	Les personnels de l'équipe RSA du Nord sont rattachés administrativement à un site mais fonctionnellement à la coordonatrice du réseau RSA. Par qui leur EPA sera-t-il réalisé ?	L'entretien peut être réalisé: - soit par le DAPE hiérarchique - soit par la Responsable d'Equipe coordonatrice du RSA. La répartition ayant été faite en fonction de la quotité de temps de travail de l'agent consacrée au RSA.
juin-12	L'EPA selon Pôle Emploi regroupe plusieurs entretiens dont celui qui permet à l'agent de faire remonter ses besoins de formation . Si un agent refuse de participer à son EPA, il se voit attribuer ses contributions à l'activité de son site de manière unilatérale par son responsable hiérarchique. Quelle est la procédure à suivre pour un agent qui refuserait de participer à l'EPA mais qui aurait des besoins de formation ?	L'EPA permet d'aborder les besoins de formation. Un agent qui refuse son entretien ne pourra échanger avec son manager sur ces besoins de formation. Le manager quant à lui pourra décider de façon unilatérale des besoins de formation de l'intéressé ayant refusé son entretien.
juin-12	Nous souhaiterions savoir comment formaliser un refus de participer à un EPA et quelles en sont les conséquences ?	Le salarié qui refuse de réaliser son entretien, en informe par écrit son manager. Le manager informera par écrit et unilatéralement le collaborateur sur sa contribution attendue aux résultats collectifs ou objectifs individuels s'il est cadre ainsi que des mesures de formation ou d'accompagnement qu'il estime nécessaire pour l'année à venir. Il formalisera également l'appréciation qu'il porte sur son activité au cours de l'année écoulée. Ce refus est sans conséquence pour l'agent.

mai-12 Un **agent de maîtrise** peut-il refuser des **objectifs individuels** ?
Si oui, peut-il en avoir de façon détournée par la remise d'une feuille de route ?

Les objectifs individuels sont fixés systématiquement aux cadres, tandis que les agents de maîtrise, qui exercent une responsabilité managériale, peuvent demander que ne leur soient fixées que des contributions. Il ne peut y avoir d'autre circuit.

mai-12 Concernant l'Entretien Professionnel Annuel (EPA), que se passe-t-il si un agent **refuse de signer le document** ?

Il ne s'agit pas d'une signature manuscrite mais d'une prise d'acte de la tenue de l'EPA. Le manager complète le formulaire et l'envoie au salarié afin que celui-ci puisse apporter ses commentaires et le renvoyer au manager, qui, à son tour, le renverra à la Direction des Ressources Humaines. Si le salarié conteste certains points contenus dans l'EPA, il pourra donc les spécifier par écrit dans le support avant de le renvoyer. Si malgré tout, il ne souhaite pas le renvoyer, le manager le renverra à la Direction des Ressources Humaines en précisant le refus du salarié.

2011

FORMATION

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13

Pour un agent public qui prend un **CFP** : une journée de formation par semaine sur 2 ans, est ce qu'il perçoit pendant 12 mois maximum, une indemnité mensuelle forfaitaire de 85% du traitement brut et de l'indemnité de résidence ou est ce que sa rémunération est possible sur les 2 ans ?

La rémunération sera versée pendant 12 mois (calendaires), que la formation soit fractionnée (minimum 1 mois) ou non.

Ces 12 mois sont valables pour toute la durée de la carrière de l'agent. Si la formation se déroule un jour par semaine et que le reste du temps l'agent est en activité à son poste de travail, la rémunération peut dépasser l'année civile.

Il faut que la demande de CFP soit précise et indique bien les jours d'absence pour suivre la formation et les jours de présence au poste de travail

Par exemple : un agent suit un CFP, sa formation se déroule du lundi au jeudi et il est en absence autorisée le vendredi, seuls les jours attestés en formation seront décomptés de ces 12 mois.

Le nombre de jours rémunérés dans le cadre du CFP est de 365 j. Ils peuvent être répartis tout au long de la carrière de l'agent (avec un minimum de 1 mois). Il est bien question de jours d'actions de formation décomptés.

janvier-13

Qui décide des modalités de prise en charge de la **restauration** et d'hébergement au CIDC ? Peut-on avoir une harmonisation des remboursements entre les frais de mission et de formation ?

Les modalités de prises en charge des frais de restauration et d'hébergement pour les agents suivant une formation au CIDC sont définies dans l'instruction régionale relative à la politique de déplacements de Pôle emploi Nord Pas de Calais et aux remboursements des frais (PE-NPC-DRAR-DRAS 2011n°00 1 Paragraphe 5.2.1) : "Pour tous les collaborateurs inscrits dans une action de formation organisée par un CIDC ou Campus, une demande d'hébergement et de restauration doit être faite directement auprès de ces structures. Les frais d'hôtellerie et de restauration sont totalement pris en charge (hors autres prestations en extra)".

2012

decembre-12	Lorsque qu'un collègue part en CFP , peut-il utiliser ses congés antérieurement acquis en les posant pendant sa période de CFP ?	Un agent de droit public en Congé de Formation Professionnelle peut utiliser ses congés durant les périodes de fermeture du centre de formation.
novembre-12	Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et horaires fixes) ? Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?	Pour un agent à temps partiel, si tout le CIF est à temps plein, il est préférable que l'agent reprenne une période d'activité à plein temps au moins un mois avant le début de sa formation afin que l'OPCA puisse verser une rémunération correspondant à un plein temps.
novembre-12	Dans le cadre d'une formation interne, comment se gère l' heure bébé ? Comment récupérer les heures ?	La journée de formation est forfaitisée à 7h30, mais le temps réel d'une journée de formation correspond à 6h30. Il est rappelé que la réduction horaire n'a pas vocation à générer du crédit, mais à tenir compte de l'état de grossesse ou de la présence du nouveau-né. Pour les autres activités, il revient à l'Equipe Locale de Direction d'adapter la charge de travail de la salariée à cette réduction horaire.
octobre-12	Lorsqu'on est en formation professionnelle au CIDC NPDC à Marcq en Baroeul et qu'on loge sur place à l'hôtel, on nous délivre pour la restauration du soir un ticket avec une valeur faciale de 15.20 €. En déplacement professionnel (prospection par exemple), la prise en charge aximale pour le repas du midi est de 18€. Pourquoi cet écart de prise en charge ?	Pour la restauration du soir et l'hôtellerie, le CIDC a passé un marché après appel d'offres avec plusieurs hôtels et restaurants. Chaque agent hébergé dans un hôtel par le CIDC bénéficie de la prise en charge du repas du soir au moyen d'un bon d'échange. La valeur faciale correspond au prix négocié dans le cadre de l'appel d'offres, pour bénéficier d'un repas complet, et cela prend en compte la remise sur le prix réel du repas complet, remise accordée par le restaurant compte tenu du volume de repas payés par le CIDC.
octobre-12	Sur quels critères les agents relevant du décret 2003 peuvent-ils prétendre à la formation FRG ? Il semblerait que sur le terrain les critères retenus ne soient pas objectifs !	Il n'existe pas de critères régionaux spécifiques à l'accès des agents, quel que soit le statut, à la formation FRG. Le manager, eu égard aux besoins collectifs de son agence, en matière de gestion des droits, détermine quel agent bénéficiera de ce développement de compétences au titre du plan. Il convient également de préciser que tous les agents qui veulent développer des compétences dans la gestion des droits sont invités à en échanger avec leur manager, notamment dans le cadre de l'EPA, sachant que cela doit se faire dans un cadre défini, avec des délais maîtrisés par le management local.

octobre-12

Quel **cursus de formation** est-il prévu pour les 116 nouveaux entrants ?

- Deux parcours de formation initiale sont mis en place pour les 116 nouveaux entrants :
- 1° – Un parcours de 6 jours de formation composé de 2 modules pour les agents précédemment recrutés en CDD dans le cadre des renforts "sommets sociaux" :
 - Organisation – Missions et gestion de la liste (1 jour)
 - EID (5 jours) composé d'une partie sur le volet gestion des droits (3 jours) et d'une partie sur le renforcement du diagnostic (2 jours)
Ce parcours concerne 39 agents
 - 2° – Un parcours de 23 jours de formation composé de 7 modules pour tous les autres agents précédemment recrutés en CDD :
 - Organisation-Missions et gestion de la liste (1 jour)
 - Offre de services Pôle emploi (3 jours)
 - Stratégie et techniques de recherche d'emploi (2 jours)
 - Recherche d'offres et mise en relation (2 jours)
 - EID (7 jours) dont 4 jours sur le volet diagnostic et 3 jours sur le volet gestion des droits
 - Suivi du PPAAE (4 jours)
 - Accueil et AELA (4 jours)

Ce parcours concerne 77 agents.

Au terme du parcours de formation, un accompagnement tutorial, sur

La procédure de sollicitation est décrite dans le guide du formateur occasionnel Nord Pas-de-Calais (en ligne sur l'intranet régional). La règle générale est que le CIDC sollicite les formateurs occasionnels avec un délai de prévenance de 6 à 8 semaines. Ces derniers répondent à la sollicitation en renvoyant la fiche de sollicitation sous huitaine et sous couvert de leur manager ; sachant que celui-ci doit donner son accord pour réaliser cette animation.

Par exception, dans les cas où l'on n'a pas pu respecter le délai de prévenance, les formateurs peuvent être sollicités dans des délais plus courts, via les DT, DTD ou DR Adjointes. C'est notamment le cas lorsque des formateurs sollicités selon la règle générale sont indisponibles. En dernier recours et en extrême urgence, c'est la Direction du réseau qui peut solliciter directement un formateur en lien avec son responsable hiérarchique pour éviter l'annulation des actions de formation.

octobre-12

Pouvez-vous rappeler la procédure de sollicitation des **formateurs occasionnels** (délai de prévenance, volontariat, contenu des formations ...) ? Quel est le service à l'initiative de ces sollicitations ?

septembre-12 Dans le cadre d'un **CIF à temps partiel**, ex : 1200 h étalées sur 3 années, le salarié peut-il le cumuler à une demande de temps partiel par exemple à 80% ?

Le suivi d'un CIF n'est pas incompatible avec un temps partiel. Si un collaborateur est à temps partiel 80 % et que les heures de formation couvrent l'équivalent d'un 80% 'travaillé' (28 à 30 heures hebdo) : pas d'obligation à revenir sur le poste de travail. Si le collaborateur est à 80% et que la formation est à 50 %, il devra soit poser des congés, soit revenir sur son poste de travail sur les périodes où il n'est pas en formation.

septembre-12 L'**attribution des formations** se fait dans le plus grand flou. Quelles sont les priorités d'attribution des formations ?

Les formations des salariés de Pôle emploi font l'objet d'une planification semestrielle et l'inscription dans les sessions est réalisée par le manager en fonction des besoins des agents, de leur disponibilités et dans le respect de la garantie de la continuité de service.

Il est rappelé que les managers doivent, lorsque les arbitrages ont été rendus, informer individuellement leurs agents des formations retenues.

août - 12 Combien y a-t-il de **Plateformes de formation** dans la région? Ou sont elles situées et sont elles pérennisées?

3 PFF sont portées par Pôle emploi sur la région : 1 sur Arras, 1 sur Lille et 1 sur Valenciennes. Elles sont pérennisées depuis 2011, chacune rattachée à une Direction Territoriale. Sur Dunkerque, se trouve également un pôle Formation qui ne dépend pas de Pôle emploi.

juillet-12 Les agents de statut public, en **CFP**, ont-ils le maintien de leur contrat de travail ?

Le Congé de Formation Professionnelle est une suspension du contrat de travail avec des effets particuliers.

La note d'instruction concernant l'application aux agents publics des dispositions relatives au droit individuel à la formation et au Congés de Formation Professionnelle du 19 mars 2010 indique : "...Quand le CFP est indemnisé, l'agent dispose, à son expiration, d'un droit de retour sur le poste qu'il occupait lors de son attribution.

Au terme d'un CFP non indemnisé supérieur à 3 mois d'absence, l'agent perd son droit de retour sur le poste qu'il occupait. Dans cette hypothèse, il lui appartient de faire une demande de réintégration dans le mois qui précède la fin du CFP, auprès de la Direction régionale dont il relève. Suite à cette demande, la réintégration est de droit après avis de la commission paritaire compétente à l'une des trois premières vacances de poste équivalent dans le département d'origine, à défaut dans la région ou sur le territoire national." Cette note est disponible au lien suivant : <http://accueil.poleemploi>.

mai-12 Quelles sont les conséquences pour un **CUI** qui ne peut honorer une formation (CQP) à temps plein, éloignée de son domicile, de son lieu de travail ou pour raisons familiales?

Dans le cadre de la politique d'accompagnement au retour à l'emploi des agents en CUI, le dispositif de formation mis en place doit permettre aux agents de se professionnaliser et de s'orienter vers un métier porteur. Cette formation CQP est entièrement financée par l'Etablissement et fait partie intégrante du parcours de professionnalisation présenté à l'agent au moment de son recrutement. Le projet professionnel est également validé avec l'intéressé. Il peut néanmoins, en cas de situation particulière, être adapté.

avril-12 La convocation pour effectuer une formation au **CIDC** précise que les **repas** non pris dans les restaurants conventionnés par le centre ne seront pas remboursés. Est-ce légal de leur retirer également le bénéfice du chèque déjeuner ?

Conformément à l'instruction de la Direction Générale du 17 janvier 2012, les agents en formation bénéficient de la prise en charge par l'Etablissement du repas dans les restaurants conventionnés par le CIDC et ne peuvent donc bénéficier dans ce cadre du Titre Restaurant.

avril-12 Quelles sont les mesures d'accompagnement et de remise à niveau prévues lorsqu'un agent revient d'un congé **maternité ou d'une longue maladie** ? La durée de l'accompagnement à la reprise de poste est-elle fonction de la durée de l'absence ? Cette formation se fait-elle au CIDC ou en tutorat interne ?

mars-12 Pour un agent devant effectuer une formation au CIDC, les **frais de garde** pour ses enfants vont augmenter d'une dizaine d'heures du fait de l'accroissement du temps de trajet. Qu'est-il prévu dans ce cas-là ?

mars-12 Le service Ressources humaines peut-il informer l'ensemble des **CUI** sur les modalités liées à la formation CQP qui leur est proposée

Les besoins en formation sont identifiés avec le manager. En fonction de la formation nécessaire, celle-ci peut en effet, relever soit d'une formation présentielle au CIDC, ou encore d'un accompagnement sur le poste de travail par un tuteur.

L'aide pour prendre en compte les contraintes familiales relève de l'accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cette aide est versée, dans les conditions prévues par l'accord du 18 mars 2011 relatif à l'égalité professionnelle, sur justificatifs correspondants aux frais de garde supplémentaires liés à la nuitée dans la limite de 80 euros

Tous les agents CUI médiation sont reçus en entretien individuel afin de connaître leur projet professionnel. La formation CQP leur est présentée à cette occasion par le Service Emploi, Carrière et Compétence de la Direction des Ressources Humaines. Les agents en CUI qui sont concernés par la formation CQP / SSIAP sécurité seront informés sur les modalités de la formation par leurs managers et seront conviés à une réunion d'information collective par le centre de formation ADAPECCO.

Suite au **changement d'OPCA** du FONGECIF à

UNIFORMATION :

- Quel est le devenir des dossiers en cours y compris ceux ayant déjà eu un accord du FONGECIF ?

- Quelles sont les nouvelles modalités d'instructions des futures demandes de formation ?

mars-12

- Il semble que pour engager une formation à la rentrée de septembre, les dossiers devaient être déposés avant le 31 janvier 2012. Les agents n'ayant pas été informés du changement d'OPCA et des nouvelles dates butoir des commissions d'acceptations des dossiers, nous vous demandons de négocier avec UNIFORMATION des dates de commissions pour les formations démarrant en septembre.

Dans le cadre d'un **CFP**, lorsque la formation n'est dispensée que les mardis et jeudis. Pour les 3 autres jours de la semaine, l'agent peut il avoir le droit au versement d'une **rémunération** de formation ?

mars-12

UNIFORMATION :

- Quel est le devenir des dossiers en cours y compris ceux ayant déjà eu un accord du FONGECIF ?

- Quelles sont les nouvelles modalités d'instructions des futures demandes de formation ?

- Il semble que pour engager une formation à la rentrée de septembre, les dossiers devaient être déposés avant le 31 janvier 2012. Les agents n'ayant pas été informés du changement d'OPCA et des nouvelles dates butoir des commissions d'acceptations des dossiers, nous vous demandons de négocier avec UNIFORMATION des dates de commissions pour les formations démarrant en septembre.

La Direction des Ressources Humaines a communiqué au national, toutes les demandes dont elle avait connaissance. L'objet de cette remontée est de permettre au national, de négocier une procédure transitoire avec UNIFORMATION. La rencontre a lieu cette semaine : nous sommes en attente d'informations complémentaires de la part du national.

Il nous a été confirmé par le national, que les dossiers ayant fait l'objet d'un accord de prise en charge par le FONGECIF, restent

Seules les absences justifiées par une attestation de présence en formation peuvent donner lieu au versement d'une rémunération dans le cadre d'un CFP.

Dans le cas cité, il s'agira donc des mardis et jeudis (dans la mesure où l'intéressé n'a pas épuisé ses droits à CFP rémunéré).

Pour les autres jours de la semaine, soit l'agent utilise ses congés (mais cela risque d'être insuffisant), soit plus certainement il devra être présent sur son poste de travail.

Cela vaut également pour les périodes d'interruption pour vacances scolaires.

fevrier-12 Pouvez vous nous indiquer les conditions et les modalités d'obtention de la participation aux **frais de garde** des enfants lors de déplacements d'agents en formation ?

L'article 5.3 de l'accord du 18 mars 2011 portant sur l'égalité entre les femmes et les hommes prévoit une aide financière mise en oeuvre pour prendre en compte les frais supplémentaires de garde d'enfants de moins de 16 ans, d'enfant handicapé ou de personne à charge nécessitant la présence d'un tiers, à l'occasion d'une formation professionnelle ou d'un séminaire en résidentiel. Elle est versée à raison d'une nuitée par session ou séminaire, sur justificatifs (facture d'un centre agréé, attestation URSSAF de chèque emploi service...), correspondant aux frais de garde supplémentaires liés à la nuitée dans la limite de 80 euros. Cette aide financière peut concerner la durée totale de l'absence du domicile pour les femmes et les hommes assumant seul(e)s la charge des enfants ou de la personne à charge sous réserve d'une justification de la situation familiale. Un formulaire est à remplir et à adresser à la Direction des Ressources Humaines.

Ces informations sont disponibles au lien suivant:
<http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/mressources->

2011

decembre 11 Un agent en **formation syndicale** conserve-t-il le bénéfice de ses chèques déjeuner ?

Non, le congé de formation syndicale étant une activité externe, ce dernier entraîne le retrait d'un ticket restaurant.

novembre-11 Les stagiaires ou les formateurs occasionnels au CIDC remplissent une feuille de présence sur laquelle ils indiquent s'ils veulent manger ou non dans les restaurants conventionnés. S'ils répondent « non », leur retire-t-on un **ticket restaurant** ?

La participation à une action de formation organisée par le CIDC pour laquelle la restauration est prévue implique la déduction du ticket restaurant. La feuille de présence est un document sur lequel le CIDC s'appuie pour confirmer la réservation des repas et remettre un bon d'échange pour ce repas. Un agent qui signale son intention de ne pas bénéficier du repas ne se verra pas retirer de ticket restaurant.

novembre-11 Dans la cadre du **DIF**, il est prévu que l'établissement définisse une liste de **formations prioritaires**. Quelles sont les actions de formations retenues par la région Nord Pas de Calais ?

L'établissement ne définit aucune liste de formation prioritaire. Cependant, il indique la nature des actions éligibles au titre du Droit Individuel à la Formation.

octobre-11 Quels critères faut-il remplir pour être reconnu comme **contrôleur qualité** sur site et par conséquent avoir un accès à l'outil Ocean ?

Les contrôleurs bénéficient d'une formation labellisée : module CFPCMA. Tous les collaborateurs ayant bénéficié de cette formation ont accès à Océan en tant que contrôleur.

L'identification du contrôleur est de la responsabilité du directeur d'agence. Le contrôleur a une expertise reconnue dans son domaine d'activité, il est méthodique et rigoureux. Il réalise un volume de traitement significatif pour maintenir son expertise. Il dispose de capacités relationnelles et pédagogiques. Il fait preuve d'objectivité de neutralité, d'intégrité et de confidentialité. Il est force de proposition pour l'amélioration continue du dispositif.

Si le contrôleur n'était pas issu de l'Equipe Locale de Direction, le retour pédagogique personnalisé auprès des collaborateurs doit être réalisé par un membre de l'Equipe Locale de Direction.

plus de 200 contrôleurs sont en activité dont plus de 70 ont été validés cette année.

septembre-11 Un arrêt maladie repousse-t-il le délai de 2 ans de date à date pour effectuer le **recyclage de secouriste** ? Si non l'agent doit-il refaire la formation de secouriste de base dans son intégralité ?

Pour que son certificat soit valable, le Sauveteur Secouriste du Travail doit suivre sa première formation continue, (c'est-à-dire le recyclage), dans les 12 mois qui suivent sa formation initiale. Après la première formation continue, la périodicité suivante est fixée à 24 mois.

Le non-respect de ces deux règles fait perdre la certification SST. Afin d'être de nouveau certifié, il devra valider ses compétences lors d'une session de formation continue.

Par conséquent, quelque soit le motif pour lequel le recyclage n'a pas été effectué, le Sauveteur Secouriste du Travail verra son certificat suspendu jusqu'au prochain recyclage de 6 heures, l'employeur ne le comptera pas dans ses Sauveteurs Secouristes du Travail durant ce laps de temps mais la formation initiale de deux jours n'a pas à être refaite.

septembre-11	<p>Une formation programmée et acceptée pour un agent peut-elle lui être refusée pour raison de service ?</p>	<p>La participation à un module de formation est convenue entre l'agent et son manager dans le cadre de l'entretien de recueil des besoins de formation. L'inscription à la session de formation est fixée en fonction de la programmation définie par le service Formation, de la disponibilité de l'agent et des nécessités de service. La programmation à la session de formation pourra cependant être différée de manière exceptionnelle si les nécessités de service venaient à l'imposer.</p>
mai-11	<p>Nous vous demandons le respect de l'accord OATT pour les stagiaires en formation au CIDC dès lors que le programme de la journée est achevé. Il est arrivé que les stagiaires soient contraints de rester jusqu'à 17h00 alors que la formation était terminée</p>	<p>Les horaires de formation sont définis sur les convocations des stagiaires et éventuellement revus en début de session avec le formateur. Les temps de formation sont alimentés sur Equatis, soit 7h30 pour une journée. Les stagiaires sont sous la responsabilité du directeur du CRDC, et pour des raisons de sécurité et de responsabilité en cas d'accident, tout départ anticipé doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de son manager N+1, et du directeur du CRDC. Un imprimé est à disposition des stagiaires à cet effet. Cette question du départ anticipé fait l'objet d'une réflexion des CRDC, dont la finalité sera l'élaboration d'une note d'instruction au niveau national</p>
mai-11	<p>Dans le cadre d'un DIF, est-il possible de recupérer le temps de trajet entre le domicile et le centre de formation ? D'autre part, si une journée de cours est programmée le lundi de pentecôte, cette journée peut-elle être récupérée et comment ?</p>	<p>Récupération temps de trajet : l'accord Pôle emploi OATT du 30 septembre 2010 stipule au chapitre 6 article 11 : "lorsque le temps de déplacement entre le domicile et un lieu de formation organisée à l'initiative de l'établissement, est plus long que le temps de trajet habituel domicile-travail, l'accroissement du délai de route est pris en compte dans le décompte du temps de travail...". Par contre, le DIF mis en oeuvre à l'initiative de l'agent, ne permet pas la prise en compte dans le compteur temps, de la durée du trajet lié au déplacement. Lundi de Pentecôte : c'est jour férié pendant lequel les agents ne travaillent pas. Par conséquent, il s'agit d'une journée de formation hors temps de travail, avec versement d'une allocation formation, ce qui exclut la récupération de la journée</p>

avril-11

Quelle est la procédure pour qu'un agent à **temps partiel puisse être payé à temps complet** durant une période de formation (EID, en ce moment) ?

Le principe appliqué par la Direction Régionale est de favoriser la récupération des agents à temps partiel qui travaillent ou sont en formation de manière exceptionnelle le ou les jours non travaillés du fait de leur temps partiel. La récupération est mise en place sur la base d'un planning de récupération des journées ou demi-journées travaillées en accord avec le salarié. Ces modifications doivent faire l'objet d'un "bon pour accord" préalable avec l'agent concerné. La rédaction de ces documents est désormais, par souci de réactivité, transférée aux agences et aux services. Par ailleurs, toutes les mesures conventionnelles et statutaires continuent de s'appliquer en la matière.

HOROQUARTZ

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13 Les **paramétrages Heures Bébé**s sont ils enregistrés sur Horoquartz ?

Les problématiques de paramétrages ont été résolues. Les mises à jour dans Horoquartz ont été finalisées le 25 janvier 2013 pour les agents concernées au 01.01.2013. Les régularisations concernant 2012 seront réalisées durant la première quinzaine de février.

2012

decembre-12 Comment se fait-il qu'un agent ayant un mandat électif extérieur ne puisse pas utiliser le code **MDEX** pour saisir ses absences ? En effet, celui-ci déclenche une rémunération par Pôle Emploi ? Quelle solution l'établissement peut-il apporter à ce problème ?

Pour les agents ayant mandat électif en tant qu'administrateur d'organismes sociaux CAF, CPAM..., ils sont rémunérés par Pôle emploi. Les salaires sont ensuite remboursés par les organismes concernés.

Pour les agents ayant un mandat électif au sein des collectivités territoriales ou nationales,

*pour les salariés de droit privé, l'ensemble des absences sont déduites en paie,

*pour les salariés de droit public, le temps de travail lié à la participation aux réunions est pris en charge et les salaires maintenus, en revanche pour l'utilisation du crédit d'heures (dans le cadre du mandat électif) le temps dédié ne sera pas pris en compte et donc non rémunéré.

Le code MDEX est mobilisable par tous les salariés sous réserve de fournir le justificatif de l'absence. Pour toute question individuelle, le service GA-PAIE peut être contacté directement.

novembre-12 Est-ce que les **REP** ont accès à toutes les grilles des agents sur Horoquartz ou uniquement à certaines (par exemple les grilles CET) ?

Les managers ont accès à l'ensemble des grilles des agents.

novembre-12 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

novembre-12 Où en est-on dans le paramétrage Horoquartz pour l'**heure bébé** ?
? Pouvez-vous garantir aux agents concernés qu'il y aura un effet rétroactif à compter du 01/05/2012 ?

L'utilisation du code "mission" a été revue afin de coller à l'esprit de la définition d'une "mission" au sens des accords en vigueur. Une mission est un déplacement à l'extérieur avec nuitée.
La région et la Direction Générale travaillent à trouver une solution pérenne rapidement pour la gestion des temps des agents dans le cadre des déplacements professionnels inférieurs ou égaux à une journée et hors sites Pôle emploi. Au vu de ces changements, il est demandé transitoirement aux agents de formaliser a posteriori des auto-déclaratifs de badgeage afin de comptabiliser ce temps de mission dans le cadre de la journée de travail.- Il n'y a pas eu d'évolution significative de l'outil pour les agents depuis fin octobre.

- Horoquartz ne bloque pas l'agent à la prise mais l'informe simplement via un message d'alerte du fait que la prise de ses CP ou CA entraîne une absence de plus de 31 jours calendaires (donc > au "droit normal" 25 CP pour un temps plein). Cela permet au manager et à la DRH d'être en veille sur ces situations particulières.

L'utilisation des Congés suite à un congé maternité n'est pas remise en cause.

Si l'agent est bloqué par l'outil, le manager doit se rapprocher du service GA-Paie.

Le correctif du paramétrage de la facilité horaire accordée aux futures et jeunes mamans est prévu le jeudi 20 décembre. Nous n'avons pas encore les détails opérationnels de cette mise à jour. Nous communiquerons sur les impacts et les démarches enclenchés dans les plus bref délais

septembre-12 A quand une **badgeuse opérationnelle** sur l'agence de Gravelines ? Y a-t-il d'autres agences dans ce cas ?

D'une part, le fournisseur Horoquartz a dû reprendre sous garantie des badgeuses défectueuses. D'autre part, le prestataire retenu pour l'installation des badgeuses n'a pas réalisé cette prestation en respectant les règles de l'art sur 3 sites sans préjuger du contrôle en cours des autres installations. Cela a provoqué la détérioration des cartes électroniques des badgeuses. Au total, cela a concerné à ce jour six équipements. Chaque fois cela nécessite le démontage de la badgeuse et le renvoi en usine pour réparation avec un délai de trois à quatre semaines à chaque fois entre le démontage et la réinstallation. Actuellement, trois badgeuses sont en réparation (Gravelines, Lille Fives, Seclin) et seront de nouveau opérationnelles dans un délai estimé à deux semaines.

septembre-12 Certains agents sous **statut public** se sont vus retirer la projection des droits potentiels aux congés de fractionnement dans Horoquartz, est ce une anomalie ?

Il s'agit d'une évolution du paramétrage national de l'outil Horoquartz. La situation au regard de l'acquisition de congés de fractionnement étant examinée une fois par an (au 01.10 pour le droit privé et 01.11 pour le droit public), à l'issue de la période normale de prise de congés, la projection des droits a été supprimée, afin d'éviter des interprétations inexactes, liées à cet affichage dans l'outil.

septembre-12 Y a-t-il un **délai pour poser ses RECH** lorsque l'on reste sous la limite des 15 heures ? Les ELD ont-elles reçu la consigne d'inciter les agents à poser rapidement leurs heures ?

Non, il n'existe pas de délai fixé pour la prise des récupérations de crédit et aucune consigne n'a été donnée aux ELD sur ce sujet.

août - 12 Dans certains sites, les **demandes d'absences** ne peuvent être enregistrées dans Horoquartz qu'après avoir été validées au planning. Dans ce cas, il n'existe jamais aucune trace de refus. Quelle est la règle?

La demande de congé doit être matérialisée sur le logiciel de gestion des temps, cependant le manager peut solliciter ses collaborateurs afin qu'ils communiquent leurs prévisions d'absence. Cette démarche vise à fluidifier les projections de congés, notamment pendant les périodes de vacances scolaires. En effet, l'acceptation des congés par l'Equipe Locale de Direction nécessite d'avoir une vision globale des absences prévues. Cependant, si la période demandée est différente de la période accordée, l'agent peut demander de tracer le premier refus.

août - 12 Peut-on alimenter son **CET** à n'importe quel moment de l'année sur des droits acquis? Horoquartz bloque pour alimenter son CET en cours d'année, alors que l'accord OATT (art 13 paragraphe 2) prévoit une alimentation au plus tard au 31 décembre

août - 12 Certains agents ne reçoivent pas un **message en retour** suite à la validation de leurs absences sur Horoquartz. La régularisation devait être faite en juillet. Qu'en est-il aujourd'hui ?

juillet-12 Dans Horoquartz, quel code doivent utiliser les psychologues du travail pour déclarer leur 2 heures hebdomadaires de **veille professionnelle** ?

juillet-12 Pouvez-vous nous préciser les **évolutions sur Horoquartz** qui ont eu lieu depuis la dernière réunion DP ?

Ces éléments ont été cadrés par la note du 1er décembre 2011 afin que l'agent n'épargne pas des droits qu'il n'a pas acquis. Cela n'est pas préjudiciable à l'agent qui les conserve dans ses soldes.

Le problème constaté pour certains agents dans l'envoi des messages automatiques (workflows) a été remonté auprès de la Direction Générale. Il s'avère que ce problème ne peut être résolu qu'au niveau local (agence ou service) par les managers en charge de la gestion d'Horoquartz. Un mail va être adressé aux managers pour leur expliquer la procédure à suivre.

Il n'existe pas de code spécifique car les deux heures hebdomadaires de veille professionnelle prévues par l'accord du 18 juin 2010 pour les psychologues du travail correspondent à l'exercice de l'activité.

La prise de la récupération horaire même lorsque le crédit n'est pas suffisant dans la limite du débit hebdomadaire de 4 heures et de débit permanent de 15 heures est l'évolution intervenue depuis la dernière réunion des Délégués du Personnel.

juillet-12

Pourquoi lorsqu'un agent pose une **RECH** de 2 heures, qui est validée, son compteur d'heures de travail effectif hebdomadaire est augmenté de ces 2 heures ? Cela signifie t-il qu'une personne qui pose 2 heures RECH ne peut plus effectuer que 2 heures en plus sur la semaine ?

juin-12

Un agent posant 35 minutes sur son compteur **journée de solidarité** un mercredi, s'est vu retirer sur Horoquartz ces 35 minutes la semaine précédente. En plus, ces 35 minutes sont venues incrémenter son compteur récupération horaire. Est-ce une nouvelle anomalie du logiciel Horoquartz ?

Les heures de récupération sont bien assimilées à du temps de travail effectif et sont donc intégrées au compteur du temps de travail effectif du jour donné. Le logiciel de gestion des temps va donc établir la différence entre le temps de travail théorique et le temps de travail effectif pour le jour ou pour la semaine. Cette différence influera sur le Crédit Débit cumulé.

Ce Crédit Débit cumulé a, quant à lui, une incidence sur le Crédit Débit permanent en fin de semaine.

Ainsi, nous pouvons prendre un exemple concret, un agent débute sa semaine avec un Crédit / Débit permanent de 15 heures. Il travaille 7h27 le lundi. Il aura donc au lundi soir un Crédit Débit du jour de -0h03 et un Crédit Débit permanent de 15 heures. L'agent travaille 9h34 le mardi, son Crédit Débit du jour sera de 2h04, son Crédit Débit cumulé de 2h01 (2h04 - 0h03) et son Crédit Débit permanent de 15 heures.

Le mercredi, l'agent travaille 4h20 le matin et pose 2 heures de récupération horaires l'après-midi. Sa journée de travail est donc valorisée à 6h20 de temps de travail effectif du jour (les 4h20 réalisées le matin et les 2h de récupération horaires). L'agent aura donc un Crédit Débit du jour de -1h10, un crédit débit cumulé de 0h51 (2h01 - 1h10) et verra son crédit débit permanent passé à 13 heures. Le jeudi, l'agent réalise 7h21 de travail, il aura un Crédit Débit de -0h09, un Crédit débit cumulé de 0h42 et un Crédit Débit permanent de 13 heures. Le vendredi, il réalise 8h10 de travail, soit un Crédit Débit du jour de 40 minutes, un Crédit Débit cumulé de 1h22 (42 minutes + 40 minutes) et un Crédit Débit permanent de 13 heures. Lors du calcul du Crédit Débit permanent en fin de semaine, celui-ci passera à 14h22 (13 heures au vendredi soir + 1h22 de Crédit Débit Cumulé au vendredi soir).

La pose de la Journée de Solidarité en heures impacte le débit / crédit permanent c'est-à-dire le crédit constaté à la fin de la semaine précédente. Pour ce qui concerne la décrémentation du compteur débit / crédit, la problématique a été identifiée et la Direction Régionale a transmis les éléments à la Direction Générale.

juin-12	Que signifie CTEP dans Horoquartz (pavé récupération/facilités) ? Plus généralement, peut-on obtenir un lexique des libellés de ce logiciel ?	Le lexique des codes sera diffusé dans le courant de la semaine 26. Le code CTEP correspond à la mesure d'aménagement spécifique pour intempérie prévue par l'article 6.3.2 §1 de l'accord OATT du 19 janvier 2011.
juin-12	Pouvez vous nous donner la procédure complète pour déposer une demande de CFS ainsi que les codes à utiliser sur Horoquartz?	Conformément à la note d'instruction DG du 23 décembre 2009, l'agent doit formuler sa demande de Congé de Formation Economique Sociale et Syndicale auprès du Directeur , 30 jours avant la date de départ prévu en formation. L'agent reçoit un courrier d'autorisation de départ en Congé de Formation Syndicale ainsi que son responsable. L'agent saisit le Congé de Formation Syndicale dans Horoquartz à l'aide du code CFST pour validation par le Service Relations Sociales. Les demandes d'absence pour motifs syndicaux sont entièrement gérées et validées par la service Relations Sociales.
juin-12	Des codes Horoquartz sont-ils prévus pour les agents ayant un mandat électif afin de bénéficier du droit d'absence pour les conseils municipaux et du crédit d'heures pour mener leur mission comme le prévoit le code des collectivités ?	Oui, le code prévu pour les mandats électifs est le code MDEX.
juin-12	Pourquoi dans Horoquartz les Congés annuels Publics ont une date butoir au 31 décembre au lieu du 30 avril ?	Le référentiel de gestion du Personnel vient prévoir que : La date limite de prise de congés va du 01/01 au 31/12 de l'année de référence. Il y a possibilité de report pour raisons de service, appréciées par le responsable d'unité ou de service jusqu'au 30/04 de l'année suivante. Les congés non pris ne peuvent donner lieu à versement d'une indemnité compensatrice. Les informations sont disponibles au lien suivant : http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/m-ressourcesshumaines/6121-02-01-conges-annuels-@/portail/metier/mressources-humaines/generic.jspz?type=inarticle&id=57513

2011

INFORMATIQUE

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13 Question récurrente des conseillers et des ELD : est-il prévu un jour d'allonger le temps avant **déconnexion automatique de RDVA** ? En effet, la nécessité de se reconnecter régulièrement constitue une gêne et occasionne des pertes de temps. Pourquoi laisser un tel code, alors que nous avons déjà notre login de connexion ?

Nous n'avons aucun moyen d'action sur ce type d'applcatif en local mais la problématique ainsi que la demande d'évolution associée sera remontée à la DGASI.

janvier-13 Pouvez-vous quantifier le temps passé à faire des statistiques de **comptage d'arrivée de dossier** pour déterminer l'urgence du traitement ? Quel est le code de ces activités masquées ?

Si la question concerne le tri décisionnel par la mise en oeuvre de la date d'indemnisation estimée (DIE), cette activité est comprise dans le temps réservé à l'EID par l'agent qui reçoit le demandeur. Si il s'agit de dossiers revenant par courrier ou déposés dans une urne à accueil cette activité de DIE est prise en charge par le PAG dans le cadre des traitements administratifs qu'il gère. Au besoin un agent instruction des droits peut être sollicité dans le cadre d'une activité BODOS

janvier-13 Pourquoi les **habilitations** confiées aux agents disparaissent petit à petit ? Ces modifications entraînent des désagréments et des retards de paiement pour les DE.

Les habilitations informatiques, et en particulier les habilitations sensibles relatives à la validation des paiements, sont maintenant stabilisées et conformes aux recommandations des commissaires aux comptes et au schéma régional des délégations de signature. Il n'y a pas eu récemment d'évolution sauf les évolutions qui surviennent dans le cadre des mobilités d'une agence à une autre agence, et des décisions de délégation qui peuvent être prises en lien avec les responsables des agences.

janvier-13 Pourquoi les agents ne reçoivent pas directement les **notes** qui les concernent ?

Les notes peuvent avoir pour émetteur la DG. Le site PE intra permet alors de retrouver les informations nécessaires. Le lien "Doc en ligne" propose toutes les fiches nécessaires aux conseillers. Le lien "note en ligne" présente les textes officiels. Un moteur de recherche y est associé. Un lien sur les notes régionales est actif. Concernant les notes régionales, elles sont accessibles à partir de la page régionale du site PE intra. D'autre part, la messagerie Outlook est utilisée notamment pour les notes émises par la DRH ou par la DAF quand elles concernent l'ensemble du personnel. Enfin, il appartient aux responsables hiérarchiques d'accompagner les instructions, notamment quand elles portent sur des évolutions réglementaires ou applicatives. C'est ce qui est fait lors des diverses réunions d'informations.

janvier-13 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

Rendez-Vous Agences a été développé depuis 2005 pour gérer simplement, de façon partagée et collective, les rendez-vous des demandeurs d'emploi avec les agences locales. En facilitant la prise de rendez-vous, il permet aux agences de maîtriser les flux entrants. En mutualisant la prise de rendez-vous, il économise les transferts d'appels téléphoniques, fax et mails. RDVA a été interfacé avec AUDE. Son utilisation est nécessaire. Les outils développés nationalement doivent être utilisés prioritairement. Sur certains sites, des outils de gestion de planning co-existaient dans le cadre des intranets locaux. Ces outils locaux doivent être remplacés par l'outil national.

janvier-13 Peut-on communiquer à l'ensemble des agents concernés leur **code alarme**. En effet suite à un problème d'accès le 26 décembre à Coudekerque Branche, l'alarme s'est déclenchée sans qu'aucun membre de l'ELD n'ait pu être contacté par l'agence de surveillance. Est-ce normal ? Quelle procédure est-il prévu d'appliquer ?

Les dispositions concernant l'ouverture et la fermeture des sites, ainsi que l'arrêt et la mise en marche du système de surveillance sont prises localement par le management. Dans ce cadre, rien ne s'oppose à ce qu'un code utilisateur pour la gestion de l'alarme soit mis à disposition de tout ou partie des agents du site. En particulier, la centrale d'alarme de Coudekerque permet d'attribuer plusieurs codes utilisateurs en fonction du degré d'intervention autorisé sur le système. En outre, la société de télésurveillance dispose des coordonnées téléphoniques du directeur de site pour l'alerter et le cas échéant, elle est en mesure d'alerter le service sécurité de la Direction Régionale

2012

novembre-12

Avec la nouvelle version informatique, il sera impossible de se connecter sur 2 postes avec le même code. Qui peut-on contacter en cas de soucis pour l'**obtention des codes** d'ouverture de session des nouveaux agents ?

septembre-12

La direction pourrait-elle rappeler les règles à suivre concernant la possibilité ou non pour un manager d'imposer à un agent de **communiquer ses codes** afin qu'un autre agent travaille dessus.

Les habilitations informatiques sont conjointement gérées par la DRH et la DAF. Dès que la DRH a établi un nouveau contrat de travail, la demande d'habilitation informatique est transmise à la DAF. Ensuite, l'habilitation informatique de base est disponible pour un agent nouvellement recruté 48 heures au maximum après la demande formulée à la DSI via l'outil Gala. En principe, nous sommes donc capables de fournir une habilitation informatique dès l'entrée en fonction du nouvel agent et au plus tard deux jours après son arrivée. Toute difficulté dans ce domaine doit être signalée via On Action et la DAF/CSI, qui prendra en charge la réclamation.

Les consignes édictées par la DSI et la Direction Régionale sont claires et sans ambiguïtés. Les codes d'accès au système d'information sont personnels et ne doivent pas être cédés ou transmis à un tiers, et tout agent, qu'il soit manager ou pas, engage sa responsabilité en cas de fraude ou d'utilisation abusive de son compte s'il a transmis ses codes à un autre agent. En outre, la DGA SI a récemment renforcé la sécurité d'accès au SI avec un nouveau package de sécurité et doit mettre prochainement en oeuvre l'unicité de la connexion pour interdire des connexions multiples avec un seul code d'accès. Enfin, les délais d'habilitation d'un nouvel agent ont été raccourcis, avec la possibilité de créer rapidement un compte d'attente provisoire le cas échéant.

juin-12

Nous avons constaté que plusieurs **CDD** n'ont toujours pas **accès aux applicatifs** ou au disque local pour exercer leur activité. Ils sont obligés d'utiliser les codes d'accès de leurs collègues en CDI. Pouvez-vous intervenir pour résoudre ce problème de sécurité qui nous semble important et qui peut engager des responsabilités individuelles ? Ces problèmes semblent impossibles à régler en local...
Existe-t-il des liens de causalité entre les fichiers RH et les habilitations informatiques ?

L'attribution d'un code d'accès informatique pour un agent en Contrat à Durée Déterminée nouvellement recruté prend 48 heures au maximum après l'établissement du contrat et la demande d'habilitation via Gala par la Direction des Ressources Humaines. Dans l'attente de ce code d'accès, l'utilisation du code d'accès d'un autre agent n'est pas autorisée. Un rappel sur les conséquences de l'utilisation du code d'accès d'un autre agent sera fait auprès des managers du réseau. A terme, cette pratique sera interdite par le Service Systèmes d'Information et deux agents ne pourront pas se connecter sur une même session avec le même code. Dans le cas d'une reconduction de contrat avec un délai de carence court, l'identifiant personnel est toujours actif et il suffit de réactiver via l'AD un nouveau mot de passe. Actuellement, nous n'avons pas de signalement d'un dysfonctionnement bloquant pour l'habilitation d'agent en Contrat à Durée Déterminée. Toutefois, si certains agents éprouvent des difficultés d'accès, il convient de contacter rapidement via son Correspondant Local Informatique et par le biais d'On Action, le service Système d'Information de la Région.

mars-12

Des **habilitations** ont été modifiées ou retirées ce qui amène de plus en plus de collègues à travailler sur le code d'autres agents habilités. A qui incombe la responsabilité des erreurs qui pourraient intervenir ?

Comme indiqué lors d'une précédente séance de questions Délégués du Personnel, des travaux sont en cours au niveau national entre la DSI et les Directions métiers afin de simplifier les profils informatiques en réduisant le nombre de ces profils et afin de mettre en adéquation les habilitations informatiques avec le métier exercé. De ce fait, il est possible que certaines transactions soient supprimées à quelques agents qui les ont obtenues dans le passé de façon exceptionnelle, par exemple sur des transactions sensibles ayant trait à l'indemnisation des Demandeurs d'Emploi, d'autant qu'il convient également de mettre en oeuvre les recommandations des commissaires aux comptes sur les habilitations des dites transactions . Toutefois, si des agents constatent un blocage incompatible avec leurs activités habituelles, il convient via le Correspondant Local Informatique, de contacter le service Systèmes d'Information de la région. Le Correspondant Systèmes d'Information pourra alors contrôler les habilitations de l'agent concerné, afin de vérifier si ces habilitations sont conformes à ses activités afin de les corriger le cas échéant après validation par le métier, ou bien pour lui indiquer les raisons de l'absence de cette habilitation de son profil informatique.

mai-12 A l'avenir, en cas de **dysfonctionnement informatique**, la Direction a-t-elle prévu une procédure claire à appliquer par les ELD dans les sites (fermeture de site...) ?

avril-12 Les modalités de routage des **appels téléphoniques** ont-elles changé récemment ? En effet, il est actuellement possible pour un agent du Nord de répondre à un appel téléphonique d'un demandeur d'emploi du Pas-de-Calais avec les problèmes de doublons et les manipulations informatiques supplémentaires que cela engendre.

En ce qui concerne les mesures à prendre par les Equipes Locales de Direction en cas de panne informatique, elles sont connues de tous les directeurs et nous pouvons les rappeler pour mémoire :

1- Informer les Demandeurs d'Emploi, dès leur entrée sur le site, de la panne informatique.

2- Effectuer un reporting régulier de l'évolution de la situation.

3- Réaliser, si possible, un premier niveau d'information avec les outils disponibles en fonction de la panne (Web, intranet, RDVA, transactions disponibles)

4- Le cas échéant prendre les coordonnées des Demandeurs d'Emploi et les motifs de la visite pour un rendez-vous téléphonique ou un traitement différé.

5- La fermeture du site ne sera envisagée qu'à la demande expresse et motivée du Directeur.

L'image de Pôle Emploi et notre mission de service public semble incompatible avec la fermeture des portes de nos agences lorsqu'une solution sécurisée est possible.

Effectivement, les modalités ont changé avec la mise en place du projet HSOT. Il n'y a plus de distinction entre TP 26 & TP 49 (un seul TP régional). Ces informations ont été communiquées dans le cadre de la présentation du projet HSOT auprès des conseillers en agences locales. L'outil informatique distingue encore les Numéros d'identifiant rattachés aux départements 59 ou 62, avec des risques de doublon sur ces numéros. En conséquence, le conseiller doit s'assurer que l'identifiant correspond bien au Demandeur d'Emploi au téléphone.

A l'appel, si le Demandeur d'Emploi renseigne son numéro d'identifiant, la page arrive directement à l'écran (pas de manipulation informatique supplémentaire). Si le Demandeur d'Emploi ne renseigne pas son numéro d'identifiant, le conseiller lui demande son département de résidence et renseigne 59 ou 62 dans la zone géographique du dossier à l'écran. Cela prend quelques secondes.

fevrier-12

Actuellement chaque agent a ses propres **habilitations** pour travailler. Sans aucune explication, on enlève certaines habilitations aux agents alors qu'ils exerçaient les tâches depuis toujours.

Par exemple : un agent gère les trop perçus par la fonction MH1Y mais n'a plus accès du jour au lendemain à la fonction IH1Y...

D'autres agents sont nommés pour traiter ces trop perçus alors qu'ils n'ont jamais pratiqué.

Autre exemple la MF05.

Sur quels critères attribue-t-on les habilitations ?

Pourquoi les agents à qui est retirée l'habilitation ne sont-ils pas prévenus ? Cela éviterait qu'ils le découvrent brutalement et fassent une fiche d'anomalie !!

fevrier-12

Les photocopieurs dans les sites sont régulièrement en **panne faute de toner**. En effet la consigne est d'attendre que celui-ci soit vide pour en recommander. Nous vous demandons d'autoriser les managers à pouvoir disposer d'un toner en stock.

Chaque agent doit disposer d'un profil d'habilitations informatiques adapté à ses activités. Ce principe vaut pour tous les managers et agents mais en s'assurant qu'elles sont conformes aux principes de responsabilité et de délégations notamment, lorsque ces délégations ont un impact réglementaire ou financier et sont susceptibles d'être contrôlées par les commissaires aux comptes (séparation des pouvoirs) ou mises en cause dans le cadre de procédures contentieuses. C'est ainsi que l'on peut distinguer deux grandes catégories de profils : les profils informatiques standardisés permettant d'accéder aux applicatifs métiers non sensibles, les profils informatiques affectés sur décision managériale en conformité avec les principes de délégations de pouvoir ou de signature nationaux (CA, Directeur Général) ou régionaux (Directeur Régional) pour lesquels les managers exercent leur responsabilité en désignant les collaborateurs habilités. Une réflexion est en cours au niveau national pour simplifier le système des profils d'habilitations créés par

Les photocopieurs sont gérés, maintenus et alimentés en consommables selon les règles définies dans le marché national passé avec la société Rank Xerox. Le marché ne permet pas d'attribuer aux agences ou au niveau régional un stock de consommables et notamment de toner. Chaque copieur déclenche une alerte visualisable sur l'écran de contrôle lorsque le niveau du toner atteint 30% de sa capacité. C'est à ce moment là que l'on peut commander un toner auprès du fournisseur qui le livrera en 24 heures. Il n'est pas nécessaire d'attendre que le toner soit vide. En outre, tous les copieurs sont en cours de raccordement au réseau informatique de maintenance de Rank Xerox (70 % réalisés à ce jour), ce qui permettra de déclencher automatiquement la livraison d'un toner lorsque le seuil du niveau de remplissage sera atteint. Il faut cependant noter que cela ne concernera pas les copieurs mis à disposition des usagers à l'accueil des agences car cette fonctionnalité n'existe pas sur ces copieurs.

fevrier-12 Nous sommes sur le fait que le nombre d'**imprimantes** sur les sites et structures (appui, support...) va être réduit. Pouvez vous nous le confirmer ?

2011

decembre 11 De nombreux sites nous signalent des dysfonctionnements dûs aux retards de traitement des demandes d'**habilitations informatiques** via On action. Certains agents en CDD obtiennent leur code en milieu, voire en fin de contrat ! Pourquoi ces demandes ne sont-elles pas traitées en priorité ?

La Direction Régionale met en oeuvre l'instruction nationale relative à la politique d'impression de Pôle emploi (PE_AF_2011_135 et annexe 135 a). En résumé, cette instruction prévoit une dotation d'imprimantes individuelles selon les principes définis par le référentiel d'aménagement avec une dotation régionale de 0,7 imprimante par poste de travail, et l'utilisation d'imprimantes de groupe de type copieur Xerox permettant la photocopie, l'impression, la fonction fax et la numérisation des documents. Cela permet d'assurer que chaque conseiller dispose d'une imprimante individuelle associée à chaque bureau de réception (ACO, ARC, entretien individuel) et en principe d'une imprimante collective dans les bureaux regroupant plusieurs agents ou responsables d'équipe dans le respect du quota global de 0,7 imprimante par poste de travail. Sauf exception, la dotation régionale est conforme à ces principes. Le retrait programmé des imprimantes dites "départementales" ne concerne que du matériel obsolète et dont la maintenance n'est plus assurée par les fournisseurs (exemple : les

Les demandes d'habilitations pour tous les types de contrats, y compris les contrats en CDD, sont traitées immédiatement par le CSI en lien avec le service RH dès réception de la demande via On action, et elles permettent à tout agent d'être habilité sous 48 heures et certainement pas en fin de contrat. Les dysfonctionnements sont traités en priorité dès qu'ils sont repérés et signalés au CSI via On Action. Malheureusement, il arrive qu'un dysfonctionnement persiste tant que la cause de ce dysfonctionnement n'est pas identifiée. Dans ce cas si l'AD ne peut satisfaire la demande, une procédure d'escalade au niveau 2, voire au niveau 3 d'expertise de la DGA SI est déclenchée pour résoudre le problème. Selon notre analyse, il n'y a pas eu récemment de dysfonctionnement durable concernant des agents en CDD.

MOBILITE

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13	Dans la cadre du développement durable, est il prévu d'installer des bornes de recharges pour les voitures électriques sur les parkings Pôle Emploi ?	Pour fonder sa politique sur les bornes électriques de recharge des véhicules électriques et hybrides, Pôle emploi s'appuie sur les décrets d'application de la loi de 2010 sur l'environnement. L'un de ces décrets précise que les bâtiments neufs à usage tertiaire, avec une demande de permis de construire déposée après le 1er janvier 2012, lorsqu'ils disposent d'un parc de stationnement bâti clos et couvert d'accès strictement réservé aux salariés, doivent alimenter ce parc en électricité pour permettre la recharge de véhicules électriques. Cette même disposition s'appliquera aux bâtiments existants à compter du 1er janvier 2015. Par contre, Pôle emploi ne prévoit pas, à ce jour, d'installer des équipements de recharge sur les parcs de stationnement privatifs à l'extérieur de ses bâtiments et à plus forte raison lorsqu'ils sont entièrement ouverts au public
janvier-13	Un agent qui prend l'autoroute quotidiennement pour se rendre sur son lieu de travail, peut il avoir une prise en charge du péage ?	Les péages autoroutiers pour les déplacements domicile/travail ne sont pas pris en charge. Pour les trajets domicile/travail, Pôle emploi prend seulement en charge 50% des frais d'abonnement à un service de transports collectifs ou d'abonnement à un service public de vélos, sur présentation ou fourniture de pièces justificatives.
janvier-13	Après plusieurs interventions en ce sens, le SNU se félicite d'avoir vu apparaître sur SIRH un poste de psychologue du travail . La Direction régionale s'engage-t-elle à remplacer chaque poste de psychologue du travail qui pourrait se libérer dans les mois à venir, par un psychologue du travail ? Sachant que sur certaines équipes d'orientation apparaîtrait un déficit de personnel.	Comme pour l'ensemble des postes diffusés au sein de la Direction Régionale, les offres d'emploi sont publiées non pas après le constat d'un poste vacant mais après une étude d'opportunité systématique prenant en compte les charges et les ressources du territoire ou service concerné. Il en est de même pour les postes de psychologue du travail.

janvier-13 Le critère de la mobilité géographique pour un **agent formateur** occasionnel (ARDC) est-il devenu un pré-requis pour une demande de renouvellement ?

Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?

Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

2012

decembre-12 Suite à la suppression de la touche mission dans Horoquartz, les agents doivent badger via la touche F2 dans le cadre de **déplacement intersites**. Comment doivent-ils procéder lorsqu'il s'agit d'un déplacement où l'agent ne peut passer ni avant ni après sur son site d'affectation ?

decembre-12 Le problème des **places de parkings**, toujours insuffisantes, est un problème récurrent. Sur un site du VNE, un mail du responsable de site, a précisé les règles de bonne utilisation des places réservées au site. Jusque là, aucun souci, mais dans la suite du mail, le dit responsable « demande également de ne pas vous garer sur la 1ere place de parking à gauche, à coté de l'accès DE. A compter de ce jour, cette place me sera réservée ». Cette pratique inique n'est pas exclusive de ce site et s'est reproduite près du siège. Nous demandons l'égalité d'accès aux places de parking. Quelle est la position de la direction à ce sujet ?

novembre-12 Un agent se voit opposer la « **règle des 2 ans** » pour une demande de mutation. Sur quel texte statutaire ou CCN s'appuie l'établissement ?

L'activité du formateur occasionnel nécessite une mobilité pour intervenir soit au CIDC, soit dans les différentes agences de l'inter région. Ces éléments sont consultables dans le guide du formateur en page 7.

L'agent doit dans ce cas déclarer ses horaires de travail a posteriori.

Les directeurs d'agence ont bien en charge la gestion au quotidien de leur site, et en particulier de gérer les ressources mises à leur disposition. Cela englobe évidemment la gestion des places de parking qui sont allouées au site. Dans ce cadre de responsabilité, et compte tenu que les responsables de sites peuvent être amenés à se déplacer fréquemment hors de leur agence à toute heure de la journée et parfois de façon inopinée, il n'est pas anormal pour la direction régionale qu'une place de parking leur soit réservée en permanence.

En droit public, cette règle est prévue par l'article II 3 (a) de la circulaire du 23 juin 2004, relative à la gestion des mouvements de personnel pour les niveaux d'emploi I à IV A.

En droit privé, ce délai n'est pas prévu par les textes, cependant, il a pu être opposé un délai raisonnable, notamment avant une demande de mutation très proche de la date d'affectation.

novembre-12 Un agent affecté en mission locale depuis le 01/01/2010 et dont la **lettre de mission** prend fin au 31/12/2012, ne souhaite pas renouveler sa mise à disposition et réintégrer son site d'origine. Quelles sont la procédure à suivre et les délais de prévenance ?

octobre-12 A compter du 22/10 le **stationnement devient payant** à Lens. La Direction va-t-elle prendre en charge le cout de stationnement pour les collègues ?

octobre-12 Dans le cadre de l'article 26 de la CCN (**Mobilité géographique** : définition, processus et mesures d'accompagnement), dans quel délai maximum un collègue peut-il faire appel aux "mesures d'accompagnement" de l'article 26.3 ?
Par ailleurs, la demande doit-elle être faite à l'établissement d'origine ou à l'établissement d'arrivée de l'agent

octobre-12 Le relevé de décision du 28/09/12 mentionne la nomination d'un directeur adjoint sur place. Depuis plus d'un an, un certain nombre d'adjoints ont été reconnus et validés potentiellement **directeur-adjoint**.
Suite à cette première nomination de directeur adjoint, d'autres nominations sont-elles envisagées et dans quel délai ?

Il réintègre de fait son agence en prévoyant un délai de prévenance raisonnable auprès de sa hiérarchie, par courrier, de manière à ce que son poste puisse être remplacé.
En effet, la note régionale du 24/10/2011 précise en III- 5) les modalités de la fin de l'affectation. L'agent doit prévenir son DAPE de son intention 2 mois avant la fin de sa mission. L'agent est affecté à l'agence de rattachement administrative porteuse de la convention de partenariat Mission Locale. Ce délai sera rappelé dans la lettre d'affectation de l'agent en Mission Locale.

La Direction régionale n'a pas connaissance de ce projet ni d'une demande de l'une ou l'autre des agences lensoises à ce sujet. La direction va donc se rapprocher du management de ces agences pour connaître les nouvelles conditions de mise en oeuvre du stationnement aux alentours des sites lensois avant de prendre une décision. Néanmoins, une première analyse du projet de stationnement payant de la ville de Lens mis en oeuvre à compter du 1er novembre (disponible sur Internet) montre que nos agences (APE Bollaert et Zola et A2S) ne sont pas dans le périmètre des rues assujetties au stationnement payant à compter du 1er novembre 2012.

La prise en charge financière d'une mobilité inter-régionale est du ressort de l'établissement d'accueil.
L'agent concerné par une mobilité et souhaitant déménager doit en exprimer le souhait dans un délai raisonnable, que l'on peut, au regard de l'article 26.3 § 2, fixer à 3 mois après la confirmation par l'agent de sa nouvelle affectation.

La nomination du directeur-adjoint évoquée dans la question a été décidée concomitamment avec le recrutement du nouveau Directeur du site. Cela concourt à stabiliser l'ELD. Les autres nominations interviendront dans le même esprit de conforter les organisations managériales des agences, en tenant compte des mouvements et de leurs évolutions à venir.

octobre-12	Quelles sont les conditions de réintégration suite à un congé sans traitement ? L'agent réintègre-t-il le poste d'origine ?	Les agents de statut privé en congé longue durée réintègrent leur poste à l'issue de leur absence. Concernant les agents de statut public, la procédure dépend de la raison de leur congé sans traitement : ils doivent soit se positionner sur un poste diffusé, soit sur un des 3 postes proposés par l'établissement, le délai peut s'étendre jusqu'à un an après leur retour de congé sans traitement. Toute situation particulière peut être analysée par la DRH.
octobre-12	A quel moment les agents et l'encadrement sont-ils informés des décisions de nomination ? Par qui ? Il a été constaté que l'agent non retenu n'est pas systématiquement avisé, pourquoi ? Qui contacte les candidats hors régions ?	Avant la diffusion du relevé de décision de nomination, les managers sont informés des candidats retenus et non retenus de manière à pouvoir les prévenir en amont de la diffusion de la décision dans la mesure du possible. Si l'agent n'a pu être informé par son manager, il l'est à la fois à la lecture du relevé de décision et par le courrier qu'il aura reçu à domicile. Les agents retenus par l'établissement mais en partage de voix avec un candidat de statut public retenu par les OS ne peuvent être prévenus avant l'échéance d'une procédure de recours éventuelle. Pour les candidats hors région, c'est la Direction des Ressources Humaines qui prévient téléphoniquement l'agent concerné, avec une confirmation par courrier.
octobre-12	Quel est le circuit de traitement de ces candidatures pour les agents du public et du privé ?	Le circuit est le suivant : 1 - Diffusion de postes dans la BDE 2 - Etude des candidatures et entretiens éventuels 3 - Tenue du comité de carrière 4 - Tenue de la CPL : étude des candidatures des agents de droit public. La CPL émet un avis susceptible d'appel en cas de partage de voix. 5 - Etablissement d'un relevé de décision de nomination par le DR
octobre-12	Un agent qui postule sur SIRH a-t-il obligatoirement un entretien avec les RH ?	Toutes les candidatures sont lues et étudiées mais seules celles correspondant au profil attendu font l'objet d'un entretien avec le collaborateur et le manager concerné. La DRH ne rencontre que les candidats externes et peut intervenir en appui aux managers à leur demande.

septembre-12 est-il normal que les postes ouverts sur l'**ARJ sont en coef 230**, alors que nombre de collègues expérimentés sur ces postes sont, eux, en base 190 ou 210 ?

septembre-12 Dans le cadre du recrutement des 116 CDI, la priorité a été mise sur les mobilités géographiques. Un agent indemnisation a formulé plusieurs demandes de mobilité sur un bassin. La réponse des directeurs est « qu'il n'a **pas le profil placement** ». Doit-on en conclure que les recrutements sont exclusivement réservés au profil placement au détriment des rapprochements de domicile des agents indemnisation ?

septembre-12 Suite à une diffusion de poste sur une A2S, un agent, déjà en place sur cette A2S, s'est vu refuser le poste pour le motif suivant « **pas de mutation intra service** ». Peut-on en connaître les raisons et comment peut-il y accéder ?

août - 12 Dans le cadre des « **mutations en souffrance** » combien d'agents souhaitent quitter la région et combien souhaitent venir en région Nord Pas de Calais ?

août - 12 Certains collègues n'ont pas retrouvé des heures dues au titre du **déplacement pour formation**. Comment faire?

Sur ces postes, nous souhaitons un profil de conseiller dont l'expérience est significative, ce qui explique la diffusion au coefficient 230. Quant aux agents déjà en poste, la valorisation de leur expérience est étudiée à l'occasion des campagnes de promotion.

Les recrutements des " conseillers 2000" sont prévus pour renforcer les équipes d'accompagnement renforcé, il s'agit donc plutôt de profil placement. 48 autres postes de conseillers ont été ouverts à la mobilité avec des profils placement et indemnisation. La mobilité interne est toujours priorisée sous condition du profil du collaborateur : celui ci doit correspondre au plus près du besoin de l'agence sur laquelle il se positionne.

Si dans une A2S, il est possible de modifier le champ d'activités d'un conseiller, cela peut se réaliser en dehors de la diffusion des offres d'emploi dès lors qu'il s'agit du même poste (conseiller emploi) sur la même agence. Néanmoins, un tel changement doit être accompagné. L'agent peut en échanger avec son manager, notamment dans le cadre de l'EPA, dans le cadre plus large de son projet professionnel.

18 personnes souhaitent intégrer la Région et 19 souhaitent la quitter pour des raisons professionnelles ou personnelles

L'accroissement du temps de trajet généré par la participation aux sessions de formation donne lieu à la récupération de temps de déplacement selon les règles de l'accord OATT. Ces heures de récupération sont saisies par l'agent et validées par le manager, elles sont capitalisées dans le logiciel de gestion des temps et ne peuvent disparaître. Nous vous invitons à nous faire part des situations rencontrées.

août - 12 Pouvez-vous nous confirmer si l'abonnement **Ville** est pris en charge par l'Etablissement, dans le cadre de l'aide aux Transports, sachant que c'est un abonnement annuel et pas mensuel ?

août - 12 La **sortie du parking d'Elisée B** est toujours aussi dangereuse (herbes hautes, très mauvaise visibilité : des voitures surgissent à grande vitesse du rond-point trop proche). La Direction régionale peut-elle faire une demande auprès de la commune de Villeneuve d'Ascq pour améliorer la visibilité et/ou la sécurité ?

août - 12 Depuis juin, certains agents n'ont plus de remboursement de leur **abonnement de transport**. La procédure a-t-elle été modifiée ? Dans un souci de communication, les agents peuvent-ils être avertis quand leur demande a été prise en compte ?

juillet-12 Des agents qui n'ont jamais fait ou presque de demandes de **remboursement de frais de déplacement** ont demandé à plusieurs reprises sans succès leurs codes informatiques pour pouvoir les saisir dans SAP Finances. A qui doivent-ils les demander ? Leurs seront-ils fournis dès réception de leur première demande ?

juillet-12 Concernant l' « Instruction relative à la politique de déplacement de Pôle Emploi Nord Pas de Calais et aux **remboursements des frais** » du 14 novembre 2011, nous vous demandons de faire un rappel au sujet du calcul de la distance parcourue pour un déplacement professionnel : il est écrit à la page 11 que « le lieu de départ et de retour du déplacement est par principe le lieu de travail habituel / site de rattachement » et non le domicile.

Selon la Délibération n°2009/29 du 30 avril 2009 parue au BOPE, seul l'abonnement pourrait être pris en charge et non les heures de location du vélo. L'abonnement annuel du **Ville** coûtant 36 euros, en demandant la prise en charge à hauteur de 50% par l'Etablissement, il bénéficierait d'une indemnité moindre que les 4 euros accordés sur 11 mois aux agents de droit privé dans le cadre de la prime transport.

Le responsable des services techniques de Bonduelle fera réaliser régulièrement la coupe des herbes. En ce qui concerne la sortie du parking, Bonduelle prend contact avec la municipalité pour définir des actions possibles à mener sur le domaine public (miroir, ralentisseur,...). Nous formaliserons si nécessaire, cette demande auprès de la commune.

La procédure n'a pas changé. Le Service Gestion Administrative et Paie traite en paie toutes les demandes qui arrivent jusqu'au 15 du mois, les demandes arrivant après sont traitées le mois suivant en raison du calendrier de paie. Nous attirons votre attention sur l'importance de noter son nom sur sa demande et de ne pas demander le remboursement pour des titres journaliers.

L'accès SAP Finances n'est pas intégré dans les profils d'habilitation informatique des agents. Pour obtenir un accès SAP Finances, il faut se reporter aux indications fournies dans le paragraphe 7.1 (page 19) de la note régionale PE-NPC-DRAR-DRAS 2011 N°001 du 14 novembre 2011. Cette note est accessible sur l'intranet régional ainsi que le formulaire (annexe 10) à compléter et renvoyer à l'adresse indiquée sur le formulaire.

Ce principe est bien respecté par le service comptable chargé d'instruire les demandes de remboursement de frais de déplacement. Néanmoins, dans le cadre des opérations de contrôle de l'application de l'instruction et des exceptions à ce principe, le service comptable peut contrôler auprès du responsable hiérarchique la réalité du lieu effectif de départ ou de retour du déplacement, en particulier lorsque l'autorisation de déplacement mentionne la possibilité du départ et / ou du retour direct au domicile.

juillet-12 L'article 26.1 §2 de la CCN précise : "Lorsqu'un agent sollicite une mobilité sur un poste vacant équivalent, au sein de l'établissement en raison de la distance entre son domicile et son lieu de travail ou pour un **rapprochement familial**, l'établissement ne peut refuser cette demande **plus de deux fois**".
Cet article est-il appliqué systématiquement dans l'établissement Nord Pas de Calais ?

L'Etablissement, dans ses choix a toujours cherché à favoriser les rapprochements domicile travail. Ces situations sont suivies par la Direction des Ressources Humaines qui est vigilante sur ce sujet.

juillet-12 Concernant l'article 26.3 de la CCN (Mesures d'**accompagnement de la mobilité géographique**), pouvez-vous préciser «les circonstances exceptionnelles » de l'alinéa 3 ?

Il n'y a pas de définition de la circonstance exceptionnelle, il revient à l'agent de porter sa demande par courrier circonstancié adressé au Directeur Régional qui appréciera la situation et décidera s'il convient de déroger à la règle des conditions d'ancienneté (3 ans pour la 1ère demande et 4 ans pour les demande suivantes).

juin-12 Un agent en **formation ou en réunion** en dehors de son site avec une convocation de l'établissement doit pointer la journée (7h30) et déclarer son temps de déplacement. Un DAPE peut il refuser d'accorder la **récupération du temps de déplacement** ?

La récupération du temps de déplacement est prévue pour les missions et les formations, et ne peut faire l'objet d'un refus si elle est justifiée. Il convient de se référer à l'accord OATT et à la note régionale DRH n°8 du 15 mai 2012.

avril-12 Tous les sites ne sont pas référencés sur le **distancier** repris en référence . Serait-il possible d'obtenir un distancier complet ?

Le distancier régional de chaque Direction Territoriale ne distingue pas les différents sites d'une agglomération sachant que le service comptable applique une tolérance pouvant aller jusqu'à 5 km sur la distance déclarée. Cette tolérance permet de prendre en compte les écarts de distance qui peuvent exister entre les sites d'une même agglomération. Néanmoins, la prochaine actualisation des distanciers régionaux intégrera la plupart des sites qui ne sont pas répertoriés.

avril-12 Réunion le matin sur un site différent que son lieu de travail et un retour sur site planifier l'après midi sans tenir compte des horaires de fin de réunion du temps de trajet et de la **pause nécessaire** pour manger.
Est-ce bien raisonnable ?

Lors de la planification des activités, les Equipes Locales de Direction évitent au maximum ces situations. Toutefois, si cette situation ne peut être évitée, nous rappelons que tout agent participant à une réunion le matin et devant prendre un poste contraint l'après midi peut quitter cette réunion en prenant en compte le délai de route et le temps de pause déjeuner. Il suffit d'en informer l'animateur

avril-12 A l'A2S de Valenciennes certains agents ont postulé au dernier mouvement, ils n'ont pas eu gain de cause, n'ont eu aucun **entretien** à ce sujet avec les managers ni les RH, de plus certains postes sur lesquels ils postulaient n'ont pas été pourvus, Y a-t-il un problème de **mobilité** vis à vis de l'A2S ?

avril-12 Concernant les frais de déplacement, il est demandé de fournir un état Michelin indiquant le trajet le plus court pour les frais kilométriques et un **état Michelin** avec le **trajet** le plus rapide pour la récupération horaire. N'est-il pas possible de ne fournir qu'un seul état, au choix de l'agent, pour son état de frais et sa demande de récupération de temps ?

mars-12 Aujourd'hui des agents postulent sur des postes dans le SIRH sans avoir ni **entretien** ni réponse écrite et motivée à leur **candidature**. Nous demandons le respect de votre engagement RH présenté à l'ensemble du personnel en janvier.

mars-12 Un agent, en congé parental à **temps partiel** le mercredi, peut-il se voir refuser une mobilité géographique si elle ne change pas son jour de repos ?

mars-12 Comment est-on couvert par l'assurance en cas de **covoiturage** en tant que passager?
La question se pose aussi en tant que conducteur, notamment dans le cas d'un « crochet » hors du parcours théorique pour aller chercher un collègue.

Il n'y a aucun frein à la mobilité des conseillers des Agences de Services Spécialisés comme cela a été précisé lors d'une réponse à une question des Délégués du Personnel le 17 février 2012. Il sera rappelé aux managers la nécessité de réaliser soit physiquement soit par téléphone un contact avec les agents en Contrat à Durée Indéterminée qui postulent.

La règle concernant la distance de référence prise en compte pour le calcul des frais de déplacement comme pour le temps de trajet n'a pas varié. Il s'agit toujours de la distance correspondante au trajet le plus rapide et il n'est pas possible de choisir un autre mode de calcul de la distance.

Un accusé réception est systématiquement envoyé à chaque candidat positionné sur une offre d'emploi via SIRH. Les agents sont ensuite informés par leur manager des suites données à leur candidature avant la diffusion du relevé de décision. Si le manager de proximité ne peut pas communiquer l'information, la Direction donnera l'argumentation à l'agent.

Le choix du candidat se fait sur des critères de compétences mais aussi sur l'adéquation globale du candidat avec les besoins du site. Ce sujet doit faire l'objet d'un échange entre le manager et le salarié.

Les déplacements domicile-travail réalisés en covoiturage sont couverts par l'assurance individuelle et personnelle du conducteur. Tous les passagers se déplaçant en covoiturage lors de déplacements professionnels, soumis à autorisation de déplacement ou ordre de mission, et réalisés avec le véhicule personnel d'un agent ou un véhicule de service sont couverts par les assurances souscrites par Pôle emploi, quelque que soit le trajet accompli.

mars-12 Pouvez-vous nous rappeler les règles de remboursement de **frais de déplacement** pour les salariés travaillant sur des **sites multilocalisés** ? Le remboursement est-il uniquement sur un aller ou sur un aller/retour ? Peuvent-ils prétendre à des récupération de temps de trajet ?

En dehors des trajets domicile-travail non remboursés, tous les déplacements entre les sites multilocalisés font l'objet d'un remboursement des frais kilométriques pour les trajets inter-sites réellement réalisés (un aller/retour ou un aller seulement selon que l'on revienne ou pas sur le site de départ). Ces déplacements doivent bien sûr être validés par le responsable hiérarchique sur les états de frais, et le temps de déplacement est bien considéré comme du temps de travail.

mars-12 Un salarié de droit public souhaitant **réintégrer** l'agence, après un congé de mise à disposition personnelle est il réintégré sur son ancien poste ?

congé de mise à disposition personnelle est il réintégré sur son ancien poste ?

Les agents de droit public sont régis selon le statut 2003 qui prévoit que les agents souhaitant réintégrer Pôle Emploi après un congé pour convenance personnelle dispose d'un an après la fin de celui-ci pour se positionner sur un poste diffusé.

Dans certain cas, quand le poste de l'agent en CST n'a pas été pourvu par un CDI mais par un CDD, et pour un CST de courte durée (<1an), il est possible pour lui de revenir sur son ancien poste à la date de fin de contrat du CDD qui le remplace. Cette situation demeure toutefois exceptionnelle.

fevrier-12 Un **agent absent** pour une longue durée (congé sans solde, maladie, mise en disponibilité...) a-t-il la possibilité d'accéder à SIRH afin de consulter la bourse de l'emploi ? dans la négative qu'est-il prévu ?

Les personnes souhaitant que les postes leur soient envoyés à domicile pendant leur absence, doivent le signaler à la Direction des Ressources Humaines afin que l'envoi soit organisé.

fevrier-12 Un agent en **congé sans solde**, ayant déménagé pour suivre son conjoint muté, a-t-il une priorité d'emploi dans la région de son nouveau domicile ? Quelle est la procédure à suivre dans ce cas ? Ya-t-il une coordination RH entre les régions ? Comment faire valoir l'article 26 § 2 de la CCN (**acceptation après deux refus**) sachant que les intéressés n'ont pas systématiquement une réponse ?

Les agents candidats à un emploi pour rapprochement familial n'ont pas de priorité mais leur candidature fait partie des candidatures examinées en priorité dans la région souhaitée.

L'examen de ces candidatures fait l'objet d'une concertation entre les services RH des régions concernées.

Le traitement de cette candidature entre dans le traitement de l'article 26.1§2 de la Convention Collective Nationale. Chaque candidature sur un poste de la région Nord Pas-de-Calais est enregistrée par la Direction des Ressources Humaines au niveau régional pour effectuer un suivi au titre de l'article 26.1§2 de la Convention Collective Nationale

fevrier-12 Pour des raisons de contraintes familiales, peut-on prendre possession d'un **véhicule de location** la veille de la mission ou de la formation ? Dans l'affirmatif, l'agent est-il couvert ?

fevrier-12 Un agent de Bapaume a participé à une réunion à Béthune. Il a garé son véhicule sur un parking. A l'issue de la journée il a constaté que son **véhicule était endommagé**. Suite au dépôt de plainte au commissariat, il a transmis l'ensemble des pièces concernées aux services généraux de la DR. La réponse obtenue est que la DG a verrouillé ce type de déclaration et l'assurance ne peut prendre en charge les vandalismes. Nous vous demandons des précisions sur cette réponse qui nous paraît inconcevable.

fevrier-12 L'instruction PE-NPC-DRAR-DRAS 2011 n°001 sur la politique des déplacements et remboursements des frais mentionne de privilégier les déplacements en transports en commun. En voiture, la récupération des temps de déplacement prend en compte le temps estimé par le site Michelin. Pour les **transports en commun**, le temps de trajet est un peu plus long. Y-a-t-il une modalité de calcul adaptée à la réalité ?

janvier-12 Un agent qui doit se déplacer pour une mission à l'extérieur et sur le plateau de liquidation et qui à son retour doit déclarer des heures de **récupérations déplacements**, peut-il se faire proposer par sa hiérarchie d'avoir ces heures payées en heures supplémentaires au lieu de récupérer ses heures sur son compteur RDPL

En fonction des contraintes d'organisation d'un déplacement prévoyant l'utilisation d'un véhicule de location (contrainte familiale, départ matinal ou retour tardif par exemple), ce véhicule peut effectivement être pris en charge la veille ou restitué le lendemain de la mission ou de la formation. Néanmoins, cette contrainte doit être expressément signalée lors de la réservation du véhicule via On Action pour assurer l'agent et informer la société de location pour la formalisation du contrat de location

Effectivement, dans le cadre d'un déplacement professionnel, la Direction Générale ne prend pas en compte les déclarations d'accident auprès de l'assurance souscrite par Pôle emploi pour le remboursement des dégâts occasionnés à un véhicule personnel par vandalisme, en l'absence d'un tiers identifié, d'un constat amiable ou d'un témoignage. Dans ce cas, seul un recours effectué auprès du Directeur Régional avec les éléments du dossier (plainte, témoignage(s) avec attestation sur l'honneur...) sera examiné pour une prise en charge partielle ou totale de la franchise de l'assurance personnelle du collaborateur.

L'instruction sur la politique de déplacement et de remboursements des frais n'instruit pas la définition des temps de déplacement. Il faut se reporter à l'accord sur l'OATT du 30 septembre 2010 pour le calcul des temps de déplacement et de récupération en cas d'utilisation des transports en commun. Cet accord précise en son article 11: "Lorsque l'agent utilise les transports en commun, cet accroissement est calculé selon les mêmes modalités" que lors d'un déplacement avec un véhicule.

Oui . A titre exceptionnel et dans le cadre spécifique des plateaux de liquidation, cette disposition peut être applicable sur demande de l'agent. Dans toutes les autres situations la récupération est la modalité applicable

2011

novembre-11 Nous vous avons déjà alertés sur le manque de retour suite à candidatures à des postes sur la **Bourse des Emplois** et/ou suite à entretiens RH. La situation reste inchangée. Que comptez-vous mettre en place pour une information systématique et rapide des intéressés ?

octobre-11 Des salariés d'un site spécialisé (**A2S**) ont eu l'information qu'ils devraient à l'avenir se repositionner sur des postes en agence de proximité. Pouvez-vous confirmer ou infirmer cette information ?

septembre-11 Est il possible d'avoir une prise en charge dans le cadre de l'aide à la mobilité pour un **abonnement Vé-Lille** pour un agent qui n'a pas d'abonnement métro bus ?

A l'issue de chaque mouvement, 1 semaine avant l'envoi du relevé de décision (environ 3 à 4 semaines après le délai de forclusion), les managers sont informés des agents retenus et non retenus. Ils peuvent ainsi informer leurs collaborateurs concernés avant la parution du relevé de décision. Néanmoins, pour tout poste sur lequel a candidaté un agent de droit public formulant un recours, nous devons attendre le résultat de l'instruction de ce recours. Il n'y a pas de disposition rendant obligatoire une restitution aux agents après que les décisions de nomination aient été prises.

Les Agences de Services Spécialisées font partie de l'organisation du réseau et de la délivrance des services au réseau. Il n'y a aucune volonté de positionner les agents travaillant en Agence de Services Spécialisée dans les agences de proximité, sauf s'ils le souhaitent.

Oui, les dispositions légales en la matière visent également les abonnements "à un service public de location de vélos".

août 11

Dans le cadre du congés divers de l'art 28.7 de la CCN notamment " pour **suivre son conjoint** lorsque celui-ci est astreint à établir sa résidence habituelle, en raison de sa profession, en un lieu éloigné du lieu d'exercice des fonctions de l'agent". Quelles sont les modalités de réintégration.

juillet-11

Un agent dont le site de rattachement est le site dédié, peut-il se faire rembourser ses **frais de déplacement** s'il passe systématiquement en début de journée sur celui-ci pour prendre son courrier avant de se rendre sur le site mixte et prendre son poste d'accueil ?

La Convention Collective Nationale ne précisant pas ces modalités, la Direction Régionale Nord Pas-de-Calais a interrogé les services de la Direction Générale en vue d'obtenir cette information.

Selon la position nationale : "en l'absence de précisions prévue à l'article 28.7 de la Convention Collective Nationale sur les modalités de réintégration des agents à l'issue de ce congé, il convient d'appliquer le cadrage national suivant qui s'inspire des dispositions relatives au congé sans solde (article 28-1 de la Convention Collective Nationale), le congé divers prévu à l'article 28-7 étant un congé sans solde à conditions d'octroi particulières. Ainsi, l'agent souhaitant réintégrer Pôle emploi à l'issue de son congé doit informer sa Direction Régionale de sa date de réintégration en respectant un délai d'un mois afin de permettre à Pôle emploi de prendre les dispositions nécessaires pour mettre en oeuvre le réemploi de l'agent.

L'agent réintègre un emploi de sa catégorie, dans le même établissement avec les mêmes avantages.

Le remboursement des frais de déplacement se détermine par rapport au lieu de travail habituel défini dans le contrat de travail et ses éventuels avenants. Cette disposition s'applique aux agents affectés hiérarchiquement à une agence de services spécialisés mais ayant un lieu de travail défini dans une agence de proximité pour y rendre un service plus proche de nos clients. Dans ce cadre la note régionale sur les frais de déplacement (PE-NPC-DRAR-DRAS 2009 N°2 du 13 février 2009) s'applique pleinement. Les déplacements pouvant faire l'objet d'une prise en charge des frais s'exercent dans le cadre d'une mission, avec un ordre de mission rempli préalablement, validé et signé par le responsable hiérarchique habilité.

juillet-11

Un agent avec une **carte annuelle Transpole** peut-il se faire rembourser ses déplacements professionnels (visite entreprise, réunion sur la métropole) dans la limite de la part restante à sa charge?

Un plan de déplacement « entreprise » est-il prévu avec Transpole sur la métropole lilloise ?

Le remboursement des frais de déplacements professionnels est effectué aux frais réels, sur justificatifs et dans le cadre d'une mission. Dans ce cadre, une carte personnelle de transports en commun utilisée pour les trajets personnels, incluant le cas échéant le trajet domicile-travail, et déjà financée partiellement par Pôle emploi n'entre pas dans les justificatifs de déplacement acceptés. Néanmoins, sur la base d'une demande individuelle appuyée par une étude économique comparative entre le coût de la carte restant à la charge de l'agent et le coût des déplacements professionnels utilisant les transports urbains, la solution la plus économique pourrait être retenue. En ce qui concerne les relations de Pôle emploi Nord Pas de Calais avec la société Transpole le sujet d'un plan de déplacement entreprise n'a pas été abordé.

2010

août-10

Qu'est ce qui est prévu comme aide financière pour un agent qui se fait **détériorer son véhicule** sur un parking "Pole Emploi", si on lui raye volontairement son véhicule ou si on lui crève les pneus ?

Un sinistre sur le véhicule personnel d'un agent (au-delà du montant de la franchise fixée à 250 €) peut être pris en charge par l'assurance que Pôle emploi a souscrite dans le cadre d'un déplacement professionnel. Cette situation nécessite la production d'un ordre de mission, du dépôt de plainte pour vandalisme et des documents administratifs liés à la conduite du véhicule. Si le véhicule n'était pas utilisé dans le cadre d'un déplacement professionnel, le seul recours possible est un recours auprès du directeur régional, décrivant les faits, avec copie du dépôt de plainte et appuyé par des témoignages permettant d'attester les faits et la constatation des dégâts.

juillet-10

Pouvez-vous rappeler les règles de **récupération de temps de déplacement pour les formateurs permanents** (y compris pour les départs « veille ») du CIDC ?

Pour les agents de droit privé:
Comme le souligne l'avenant N°5 à l'accord du 20 juin 2001 en date du 27 mars 2006 :

"Le salarié peut bénéficier d'un temps de récupération pour :

-tout départ effectué avant le début ou après la fin de la plage de badgeage autorisée [...] lorsque le départ a lieu la veille du déplacement professionnel, le temps de récupération sera celui décompté entre la fin de la plage de badgeage autorisée et l'horaire d'arrivée en gare/d'atterrissage du lieu de déplacement professionnel".

Si les agents sont dans l'obligation de prendre le départ le dimanche, ces heures de déplacements peuvent être formalisées en fonction de l'heure de départ et de l'heure d'arrivée via une demande de récupération.

Ces demandes doivent être faites via les formulaires de demande de temps de récupération en joignant obligatoirement les justificatifs de trajet (imprimé Michelin/Mappy ainsi que les copies des titres de transport ou figurent les heures de départ ou d'arrivée).

mai-10

Concernant la **mobilité géographique**, dans le statut public, une période de deux ans d'ancienneté pouvait être demandée à l'agent dans le cadre de sa demande de mutation. Les agents optant pour le statut privé sont-ils concernés par cette règle. Dans le cas contraire, une information pourrait-elle être diffusée clairement aux managers

Désormais, cette règle ne s'applique plus, ni pour les agents de droit privé, ni pour les agents de droit public. Cependant chaque mouvement est étudié dans le respect de l'équilibre charges / ressources et des situations particulières.

OATT

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13 L'accord OATT prévoit en son chapitre 2 article 5 la **non planification de 2 demi journée** sur les plages fixes (9 heures à 11 heures 30 et 14 heures 16 heures) par semaine. Peut-on rappeler cette disposition ? (cette opportunité est refusée à des agents sur certains sites)

La Direction rappelle que l'accord OATT doit être appliqué tel qu'il a été signé. De fait, sauf circonstances exceptionnelles telles que rappelées dans l'accord, les agents doivent bénéficier de leur 2 ½ journées par semaine. Pour déroger à ce principe (absentéisme...), l'agent doit être volontaire ou peut obtenir une compensation de poste sur la ou les semaines suivantes (moins de postes contraints pour ré-équilibrer).

janvier-13 Un accord verbal de la hiérarchie est-il obligatoirement préalable à la pose d'une **RECH** sous Horoquartz ? Par ailleurs, un écrit est-il indispensable à la formulation d'une demande de congés ?

La prise de récupération est soumise à l'accord hiérarchique, formalisé au travers de l'outil de gestion des temps, de même que tous les types de congés soumis aux nécessités de service

janvier-13 Est-il normal d'être planifié en **réception à la journée**, ce qui est contraire à l'accord OATT ? La Direction régionale peut-elle faire un rappel de ces règles, avec lesquelles des libertés sont actuellement prises sur certains sites ?

L'activité d'accueil du public à la journée n'est pas contraire à l'accord OATT. Celui-ci encadre les modalités qui permettent de ne pas planifier le même agent sur 2 plages contraintes dans la même journée. Si en fonction des circonstances, un agent était en accueil le matin et l'après-midi, il ne pourrait avoir des horaires contraints que sur l'une des deux 1/2 journées. L'accord OATT acte que l'agent doit disposer de 2 plages non contraintes par semaine.

2012

Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

novembre-12 La **garantie jour férié OATT** s'appliquera-t-elle en 2013 étant donné que 3 jours fériés tomberont un mercredi, faisant en sorte que les collègues en temps partiel ce jour là ne pourront bénéficier des 8 jours de garantie jours fériés ?

novembre-12 Que se passe-t-il quand une personne a pris ses **75H de récupération** et qu'il lui reste des heures au compteur ?

octobre-12 Il ya la possibilité dans l'accord OATT national de **travailler minimum 2 demi journées** que la sur la période de plage fixe, quel est le maximum de demi journées possibles et pouvez vous nous préciser le délai de prévenance ?

octobre-12 La **journée de solidarité** doit être abondée soit par le re trait de crédit horaire soit par une journée de RTT avec affectation de 30 mn au crédit d'heures. Est-il possible de poser une demi journée de RTT et de la solder par du crédit horaire ?

Non, la notion de "jour férié" est totalement indépendante de la notion de "temps partiel". Cette garantie conventionnelle vise "le cas où une année comporte moins de 8 jours ouvrés fériés". Comme il a déjà été précisé à maintes reprises, et notamment lors de la réunion des DP du mois d'octobre, la coïncidence entre un jour férié et un jour habituellement non travaillé pour cause de temps partiel relève de l'aléa de calendrier, de même qu'un agent à temps plein ne récupère pas un samedi férié.

Il appartient à l'agent de gérer son temps de travail en conformité avec l'accord OATT.

Les heures de crédit au 31.12.2012 seront reportées au 01.01.2013.

L'accord national précise effectivement qu'un minimum de 2 demijournées par semaine soit accordé à chaque agent qui fait la demande de ne travailler que sur les plages fixes.

L'accord régional du 19 janvier 2011 respecte les dispositions nationales et ne prévoit pas d'aller au-delà de ces deux demijournées. En effet, l'article 6.2.2 stipule : "La planification doit permettre aux agents de bénéficier, s'ils le souhaitent, de la possibilité de travailler seulement sur les plages fixes, 2 demijournées de leur choix par semaine. Cette disposition ne peut s'appliquer qu'à condition que l'agent effectue dans la semaine la durée conventionnelle dans la limite du crédit/débit d'heures. L'agent devra faire connaître son choix à sa hiérarchie 15 jours avant, afin de ne pas pénaliser la planification des activités, notamment en agence et devra s'inscrire dans le respect des nécessités de service et des règles de sécurité."

Non, ces 2 modalités de réalisation de la Journée de Solidarité ne sont pas compatibles, les accords OATT ne prévoyant pas cette possibilité.

aout - 12 Dans l'accord national OATT il est écrit : « Les périodes de congés rémunérés génèrent des jours RTT ». D'autre part, il y est également écrit : « Les **CIF** ne donnent pas lieu à acquisition de jours RTT en cas de suspension du contrat de travail ». Un CIF rémunéré par Pôle Emploi entraîne-t-il la suspension du contrat de travail ? Si non, ce congé rémunéré génère-t-il des RTT ?
La même règle s'applique-t-elle aux arrêts maladie ?

aout - 12 un salarié pose une **récupération horaire** le vendredi après midi de 13h30 à 15h30 en terminant sa matinée à 13h. Les 45 minutes de pause déjeuner lui seront-elles décomptées automatiquement ?

aout - 12 L'article 6.2.2 de l'accord OATT prévoit au moins 11, et au plus **16 réunions de service** le vendredi après-midi. Sur le site de La Madeleine, 13 réunions ont déjà eu lieu, Il en reste 4 de programmées par la Direction Régionale, ce qui nous amène à 17 réunions, ce qui est contraire à l'article cité précédemment.

juillet-12 Concernant l'article 6.3.2 §3 de l'accord régional OATT, nous vous demandons de faire un rappel sur le fait qu'un agent peut s'absenter pour **rendez-vous médical** durant les plages fixes de travail. L'agent n'est donc pas obligé de poser une ½ journée de congés.

Le Congé Individuel de Formation (CIF) est un droit ouvert aux salariés de droit privé.

Le CIF ne rompt pas le contrat de travail mais entraîne sa suspension. La durée du congé est assimilée à une période de travail effectif pour l'ouverture des droits à congés payés. Conformément à l'article 4§ 2, 5ème alinéa de l'accord national relatif à l'OATT du 30 septembre 2010, le CIF se traduisant par une suspension du contrat de travail entraîne un abattement du nombre de JRTT la seule exception concerne le CIF à temps partiel.

Les arrêts maladie rémunérés ouvrent droit aux Jours RTT.

La pause repas doit effectivement être de 45 minutes minimum entre la fin de la plage du matin et la récupération saisie d'heure à heure.

L'accord OATT précise le nombre de réunions obligatoires auxquelles les agents sont conviés. Il peut s'ajouter des réunions spécifiques à l'agence sur la base du volontariat.

Nous confirmons que l'accord sur l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail précise : " Lorsque exceptionnellement l'agent doit se rendre à un rendez-vous médical ou effectuer des démarches personnelles durant les plages fixes de travail, il pourra être autorisé, en accord avec son hiérarchique à prendre son poste après le début de la plage fixe ou à quitter son poste avant la fin de la plage fixe. Pour ce faire, les agents sont autorisés à utiliser leur crédit d'heures en heure entière et non en journée ou demi journée".
Ces dispositions seront rappelées aux managers.

juillet-12 L'instruction relative à la planification des activités précise que les postes en **activité programmé** sont planifiés sur les plages fixes ou plages variables au choix du conseiller. Sur le site de Lille République, un document indique que la prise de poste se fait de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30. Nous vous demandons le retrait de ce document et le respect de l'accord OATT.

juillet-12 Lorsqu'un agent qui a déjà posé ses 20jrs de **CET** dans l'année, s'il en retire 5 au cours de cette même année, pourra t-il alimenter de nouveau son CET avant le 31/12 de l'année ?

juillet-12 Le compteur d'heures de **récupération horaire** acquis suite à des déplacements professionnels est-il plafonné ? Y a-t-il une procédure particulière pour les poser ?

Le rappel des horaires de prise de poste sur Lille République concerne les postes d'accueil « contraints » conformément à l'accord sur l' Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail. Les postes non contraints ne sont pas visés par la note de rappel diffusée par mail au sein de l'agence.

Cette note vise les activités de la ZT employeur incluant la réception des appels téléphoniques entrant des employeurs (HSOT). Elle précise que l'agent en charge de l'activité devra :

- Se connecter et gérer la boîte mail de l'équipe Restauration
- Traiter la bannette courrier et Fax
- Traiter les Télé-candidatures

- Recevoir les appels téléphoniques employeurs et les employeurs
- Etablir, en fin de période, la check-list des activités faites afin d'informer la personne en charge de l'activité l'après-midi.

Les horaires de la ZT employeur sont ainsi fixés : 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

La note du 1er décembre 2011 sur la gestion du Compte Epargne Temps pour les agents de droit privé indique que l'agent peut alimenter son Compte Epargne Temps à hauteur de 20 jours maximum de 7h30 min. par année civile (pour 2011 : Les JRTT 2010 placés sur le Compte Epargne Temps ne sont pas pris en compte dans la limite annuelle d'alimentation de 20 jours).

Ce compteur n'est pas plafonné cependant, l'accord sur l'Organisation et Aménagement du Temps de Travail vient prévoir en son article 8 que "au 31 mars de l'année N, le solde des heures de récupération enregistré au 31 décembre de l'année N-1 ne pourra faire l'objet d'un report sur le nouveau compteur annuel que dans la limite de 15 heures". La pose de ces heures s'effectue dans Horoquartz sans qu'il n'y ait de procédure particulière, les temps de récupération générés conformément à l'article 7 pourront être pris dès la première minute sans minimum requis.

juin-12	Quel est le temps de pause prévu quand un agent est en PST de 08h30 à 12h30 ou de 12h30 à 16h30 ?	L'activité PST fait bien partie des activités d'accueil téléphonique. Et comme le précise la note DR - DRDR du 28 janvier 2011, les agents qui assurent le traitement de l'accueil téléphonique et physique bénéficient d'un temps de pause rémunéré par rotation de 15 minutes par tranche de deux heures de travail en continu, en raison des contraintes attachées à ce type d'activité. L'organisation de la pause est laissée à l'appréciation raisonnable du salarié et du Manager dans le respect du contrat de travail, des nécessités de service et des dispositions légales, conventionnelles et réglementaires.
mai-12	Suite à la mise en place d'Horoquartz, une journée de RTT a été décomptée à tous les salariés n'ayant pas encore contribué à la journée de solidarité . Le SNU demande que la Direction respecte l'accord OATT qui prévoit que le salarié a jusqu'au 31 Octobre pour choisir la modalité retenue. Nous demandons à la Direction de recréditer cette journée de RTT à tous les agents concernés.	Selon le paramétrage d'Horoquartz, un jour de RTT est provisionné au cas où l'agent ne se positionnerait pas sur sa contribution à la journée de solidarité. Dans le respect de l'accord OATT, ce jour est réintégré au compteur de l'agent dès que celui-ci formule son choix pour la contribution en heures. De plus, le logiciel ne bloquera pas et n'empêche pas l'agent de poser les 15 jours de RTT.
avril-12	Nous sommes régulièrement interpellés par des collègues se voyant « proposer » des réunions de service le vendredi matin sur la plage variable de 8h30 à 9h. Ces réunions tendent à devenir de plus en plus fréquentes, voire hebdomadaires sur certains sites. Même si elles ne sont pas explicitement imposées, elles mettent les salariés en difficulté s'ils n'y participent pas. De même, il arrive que les réunions du vendredi après-midi débordent au-delà de 15h. Nous demandons l'arrêt de ces dérives.	La direction est fortement sensibilisée à la question des temps de réunion et de communication aux équipes, avec le double objectif de respecter bien évidemment les dispositions de l'accord OATT, mais aussi de permettre aux Equipes Locales de Direction de disposer du temps nécessaire pour communiquer de manière directe avec leur équipe. Les agents eux-mêmes sont demandeurs de temps d'information et d'échange. On ne peut pas seulement communiquer par des notes de services et des mails, de la même façon, il n'est pas prévu de systématiser des temps d'échange hors des plages contraintes. Une expérimentation, qui fera l'objet d'un bilan, est actuellement réalisée sur la Direction Territoriale Déléguée du Littoral afin de tenir des réunions d'Agence sur les plages fixes en dehors des réunions d'agences programmées le vendredi après-midi dans le cadre de l'accord OATT.

avril-12	<p>Dans le cadre de leur activité, des agents, agents de maîtrise ou cadre sont amenés à se rendre dans d'autres sites ou chez des employeurs.</p> <p>Pouvez-vous rappeler les modalités de pointage ? Pouvez-vous nous informer des modalités de prises en compte de leurs temps de travail ? De transport ? Nous souhaitons également savoir qu'elles sont les dispositions à prendre lorsque le temps de travail est en dehors des plages horaires autorisées à savoir avant 7 heures 30 et après 18 heures. Ce temps est-il compté en heures supplémentaires ou mis dans un compteur spécifique ?</p> <p>Quelles sont les démarches à faire pour l'encadrement, pour l'agent ? Ont-ils la touche mission ?</p> <p>Ces mêmes agents font du covoiturage, quelles sont les conséquences pour eux ?</p>	<p>L'agent doit identifier la mission dans l'outil de gestion des temps. Le temps de mission est considéré comme du temps de travail. Lorsque l'agent effectue des déplacements, il peut récupérer le temps de déplacement conformément à l'accord OATT du 19 janvier 2011 et à la note DRH n°2 du 11 janvier 2012 relative aux éléments clés en matière de déplacements professionnels. Cette note sera réactualisée prochainement.</p> <p>La récupération est placée sur un compteur spécifique et non considérée comme des heures supplémentaires.</p> <p>Les agents pratiquant le covoiturage bénéficient de la couverture de l'assurance souscrite par Pôle-emploi, et c'est l'agent qui engage des frais de déplacement avec son véhicule qui peut bénéficier du remboursement des frais réels de déplacement.</p>
avril-12	<p>Quelle règle doit être appliquée lorsqu'un agent se retrouve planifié seul sur un poste d'accueil (ACO) pour lui permettre une pause de 15mn comme précisé dans l'accord OATT.</p>	<p>L'accueil physique est réalisé par une équipe qui comprend les agents positionnés en ACO, ARC, mais aussi EID, sous la responsabilité d'un manager. Quand l'agent en ACO est seul, une prise de relais doit être organisée avec un de ses collègues pour lui permettre de prendre une pause. Il n'y a pas lieu d'en fixer régionalement les modalités précises, celles-ci devant être adaptées à l'organisation et la taille de chaque agence, mais si cela est nécessaire nous rappellerons aux Equipes Locales de Direction que des dispositions doivent être prévues en ce sens dans le fonctionnement de la prise en charge globale de l'accueil.</p>
avril-12	<p>Peut-il être refusé une récupération un vendredi après midi à un agent au prétexte que tous ses dossiers ne sont pas à jour ? Comment peut-on estimer le retard dans le traitement de dossiers ?</p>	<p>La récupération horaire, qui peut être prise sur n'importe quel jour de la semaine, est soumise aux nécessités de service et donc à la bonne réalisation des services rendus aux clients qui s'apprécie au niveau local et en particulier sur les délais de traitement des dossiers.</p>

fevrier-12	<p>L'organisation de la pause des agents assurant les postes d'accueil est laissée à l'appréciation raisonnable du salarié et du manager. Les agents bénéficient d'un temps de pause par rotation de 15 minutes par tranche de 2 heures de travail en continu. Est-il normal que certains managers interdisent de prendre cette pause arguant le manque d'effectifs ?</p>	<p>L'accord OATT prévoit cette disposition. Les agents bénéficient de leur temps de pause de 15 minutes par tranche de 2 heures sur les activités d'accueil physique ou téléphonique dites contraintes (ACO/ARC/ATT/AZLS). Les raisons de service et les périodes de fort taux d'absentéisme sur une agence peuvent conduire à décaler ce temps de pause après la période d'activité planifiée. Dans ce cas l'agent prend sa pause sans débadger (30 minutes maximum).</p>
fevrier-12	<p>Peut-on bénéficier des heures de rattrapage (RPDL) en étant cadre au forfait ?</p>	<p>Non, un cadre au forfait ne peut pas en bénéficier. Comme indiqué dans l'accord OATT, l'avenant de convention forfait cadre, ainsi que la note du 21/07/11 relative aux conditions d'application du forfait en jours pour les cadres de Pôle Emploi, il n'est pas prévu "heures de rattrapage". Le texte de la convention de forfait cadre, repris en annexe de l'accord OATT du 30 septembre 2010, prévoit que: "Mr/Mme disposera d'une totale liberté dans l'organisation de son temps de travail à l'intérieur de ce forfait annuel sous réserve de respecter les dispositions relatives au repos quotidien et hebdomadaire de travail".</p>
fevrier-12	<p>Un agent planifié « service employeur téléphonique » peut-il bénéficier de la possibilité de travailler seulement sur les plages fixes deux demi journées par semaine selon son choix ? Il s'avère que la mise en oeuvre d'Odigo crée des contraintes supplémentaires pour mettre en application cette disposition.</p>	<p>L'accord OATT prévoit cette modalité. Seules des contraintes de service peuvent momentanément et exceptionnellement rendre difficile son application. La nouvelle note à venir sur l'ouverture ATT 35h intégrant la mise en place du Service des Lignes Directes Employeur précise les modalités de planification en fonction de la taille des agences.</p>
janvier-12	<p>Un agent qui pose ½ journée de congé le matin, peut-il être planifié en astreinte à 12h30 ?</p>	<p>En principe rien ne s'y oppose dans l'accord portant sur l'Organisation et l'aménagement du Temps de Travail. Le bon sens doit permettre de ne pas abuser de ce type de planification sauf les nécessités de service et/ou le taux de présentéisme sur l'agence qui peuvent parfois y conduire.</p>

2011

decembre 11 L'accord OATT national (article 8) prévoit la possibilité pour les agents à **temps partiel à 90%** de travailler sur 4 jours pour une durée minimale d'un an. Celui-ci peut-il reprendre un temps de travail sur 4,5 jours en cours d'année ? Par ailleurs, le responsable de site peut-il imposer à l'agent de travailler sur 4,5 jours sur certaines semaines ?

decembre 11 L'instruction relative à la planification des activités rattachée à l'OATT précise que la **ZT** est dans « la famille 3 » qui n'implique aucun horaire contraint soit :
Du Lundi au Jeudi 9h-11h30 et 14h-16h
Le Vendredi 9h-11h30
Si un appel d'employeur arrive en dehors de ces plages, il est transféré au 3995.
Depuis l'arrivée d'ODIGO, sur certains sites, les horaires en ZT ont changés soit :
Du Lundi au Jeudi 8h30-12h et 13h-16h30
Le Vendredi 9h-12h
Nous vous demandons le respect de l'accord OATT et de sa note d'instruction

decembre 11 Les agents en **temps partiel** le jour d'un pont imposé peuvent-ils récupérer leur journée ?

decembre 11 L'accord OATT prévoit une **sortie anticipée** le dernier jour ouvré précédant les fêtes de Noël et du Nouvel An de deux heures en fin de journée. Le droit à cette sortie anticipée de deux heures ne peut s'appliquer pleinement le vendredi après midi, pouvez-vous confirmer que tous les salariés quittent leur site à 11h ?

L'accord ne prévoit pas de possibilité de répartir un 90 % sur 4 jours, mais sur 4,5 jours, en travaillant effectivement 4 jours et en utilisant les Congés Payés et les jours de RTT pour l'autre demi-journée. L'article 8 du chapitre 8 précise, concernant cette mesure que "Cet aménagement du temps partiel sur 4 jours est accordé de droit pour une durée minimale d'un an".
Lorsque cette modalité a été précisée dans la demande de temps partiel de l'agent validée par le manager, ce dernier ne peut y déroger, sauf en accord avec son collaborateur.

Il faut différencier l'accueil téléphonique, qui justifie des contraintes plus fortes, du traitement de l'offre, qui est effectivement en famille 3. Cependant, la note DRDR du 28 janvier 2011 prévoit bien que les lignes directes employeur sont en activité flux avec présence contrainte. La note précise : un agent est planifié par agence de l'ouverture de l'agence au début de la plage fixe et de la fin de la plage fixe à la fermeture de l'agence.
La nouvelle organisation ATT 35 heures dispensera les agences de moins de 20 agents d'une astreinte de 13 h à 13h30 de téléphone SLDE.

Oui, cette disposition est reprise à l'article 5 de l'accord d'Etablissement portant sur l'OATT.

Selon l'article 2 de l'accord d'Etablissement portant sur l'OATT, les 2 heures de sortie anticipée sont prises en référence à la fin de la plage fixe soit 13 heures et non en neutralisant 2 heures sur les plages fixes.
L'instruction PE-NPC-DRH 14-2011 relative au Dispositif de sortie anticipée les veilles de fêtes de Noël et Nouvel An a été envoyée à l'ensemble du Personnel Pôle Emploi Nord Pas de Calais

decembre-11	D'après l'accord OATT chapitre 3 art 8, il est possible pour les agents a 90% sur 4.5 jours de rester a 90% mais sur 4 jours en accolant ½ journée de RTT, CP ou récupération d'heures. Le DAPE peut il refuser ?	L'article 8 du chapitre 8 précise, concernant cette mesure que "Cet aménagement du temps partiel sur 4 jours est accordé de droit pour une durée minimale d'un an". Lorsque cette modalité a été précisée dans la demande de temps partiel de l'agent validée par le manager, ce dernier ne peut y déroger, sauf en accord avec son collaborateur.
novembre-11	La nouvelle organisation concernant l' accueil téléphonique aux employeurs sur les sites entre t elle dans le cadre de l'article 631 de l'accord régional OATT, Attribuant un temps de pause de 15 minutes par rotation par tranche de 2 heures de travail en continu ?	Oui. L'activité téléphonique est une activité d'accueil qui permet l'attribution d'un temps de pause conformément à l'accord portant sur l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail. Il appartient à l'Equipe Locale de Direction d'organiser cette activité de façon à maintenir la prise d'appel pendant la pause de l'agent qui assure l'accueil téléphonique.
octobre-11	Avec la recrudescence des incidents dans les sites, quelles sont les consignes données au réseau pour assurer la présence d'un membre de l' ELP durant le midi ?	Les consignes n'ont pas changé. Les Equipes Locales de Direction doivent s'organiser pour assurer la présence d'un membre de l'Equipe Locale de Direction ou, en cas d'impossibilité exceptionnelle liée à des impératifs professionnels ou personnels : - identifier un agent volontaire pour assurer la responsabilité, en s'assurant toutefois qu'au moins un membre de l'Equipe Locale de Direction est joignable en permanence par téléphone - informer les membres du collectif.
octobre-11	Récupération des heures « RECH » : Que signifient les expressions : .. Continuité de services raisons de service règles de sécurité .. Quelle est la plus value de traiter un dossier indemnisation le vendredi au lieu des jours précédents de la même semaine ?	La continuité de service correspond à l'ensemble des dispositions prises pour permettre un déploiement normal de l'offre de service, pour cela, il peut être nécessaire de fixer des plages contraintes, conformément à l'accord OATT, ou de garantir lors de l'examen des demandes d'absence le nombre minimum d'agent permettant la réalisation de l'offre de service. Pour traiter un dossier indemnisation il faut avoir les compétences, les éléments permettant de traiter la demande, un flux réduit pour pouvoir assurer le traitement du dossier. Fondamentalement, il n'y a pas de raison de traiter un dossier indemnisation un vendredi plutôt qu'un autre jour, pour autant, il faut tenir compte de la continuité de service évoquée précédemment qui peut mobiliser les équipes sur d'autres activités. En tout état de cause, il appartient aux Equipes Locales de Direction d'être vigilant sur le respect strict de l'accord OATT.

octobre-11	<p>Des sessions MRS pour le recrutement de conseillers personnels se déroulent actuellement. Les agents des PFV assurent deux sessions de 4h30 par jour avec une coupure méridienne d' une ½ heure pour déjeuner soit deux plages contraintes sur la journée, pause de 30 mn uniquement et plus de 9 h 30 d'amplitude horaire sur la journée. Ceci va à l'encontre de l'accord OATT. Ces conditions sont-elles imposées par la direction ? Ne devrait-il pas être proposé, dans ce cas, aux salariés concernés des heures supplémentaires ?</p>	<p>Le travail sur la Plate Forme de Vocation impose parfois un exercice dont la durée peut être de 4h30, notamment pour les passages de tests entretien de recrutement. Ces exercices relevant de chantiers exceptionnels dépassent parfois le cadre de la planification. Et lorsque c'est le cas, les agents concernés bénéficient de la possibilité de récupérer les heures (qui dans tous les cas ne dépassent jamais 4h00 hebdomadaires de crédit). On peut aussi avoir recours aux heures supplémentaires dans ce cas. Dans toutes les situations, la pause méridienne doit être égale à 45 minutes minimum.</p>
septembre-11	<p>Peut-on imposer aux agents de mettre des jours sur leur CET ?</p>	<p>Non, l'alimentation du Compte Epargne Temps relève d'une démarche individuelle et ne peut en aucun cas être imposée. Ce principe est énoncé dans l'introduction du chapitre 7 de l'accord national portant sur l'OATT du 30 septembre 2010.</p>
aout 11	<p>Concernant les heures de récupération (RECH), quels sont les motifs de refus pour les agents en CDD ? Les heures non prises sont-elles payées lors du solde de tout compte ?</p>	<p>Les motifs de refus éventuel sont identiques pour les agents en Contrat à Durée Déterminée et les agents en Contrat à Durée Indéterminée. Il est de la responsabilité commune de l'agent et du manager de veiller au respect des dispositions de l'accord OATT en la matière. Aucun paiement de crédit d'heures n'est donc prévu lors du solde de tout compte.</p>
aout 11	<p>Lorsqu'un jour supplémentaire de repos (JRSMA) est planifié sur un jour de temps partiel, celui-ci est-il récupérable par l'agent ?</p>	<p>Oui, conformément à l'article 5 de l'accord d'Etablissement du 19 janvier 2011 portant sur l'OATT, qui précise que le nombre de jours supplémentaires de repos n'est pas impacté par la quotité de temps de travail du salarié.</p>

mai-11	Sur Lens Bollaert , les agents sont obligés de badger sur un site et de debadger sur le même site avant de se rendre sur l'autre site. Est-ce normal ?	En pratique, l'agent doit opérer un badgeage mission, ou ne pas debadger si le bâtiment est à proximité immédiate, et ceci afin d'éviter toute difficulté en cas d'accident entre les 2 implantations, notamment si la distance est importante. Les temps de trajet générés par des déplacements inter sites pour les besoins de l'activité ne doivent pas être imputés sur les temps de pause repas.
fevrier-11	Quand un collègue est en temps partiel le jour où il y a une sortie anticipée ou les 2 demi-journées offertes la veille de Noël et nouvel an en 2010, récupère-t-il la ou les heures ?	Non cette disposition n'est pas prévue par l'accord OATT
fevrier-11	Lorsque des salariés de Pôle Emploi sont mis à disposition (par exemple à la Mission Locale), en tout ou partie de leur temps de travail peuvent-ils se voir imposer une pause déjeuner d'une heure et demi le midi et plus largement les horaires de la structure ?	Les agents mis à disposition sont avant tout des agents Pôle emploi, à ce titre, ils sont soumis intégralement à l'accord OATT de Pôle emploi. Cela a été rappelé par la Direction des Ressources Humaines le 8 juin 2010 et confirmé le 16 décembre 2010 lors d'une rencontre régionale avec les agents affectés. Cette information a aussi été diffusée aux Directeurs d'Agence Pôle emploi en charge d'un agent mis à disposition. Enfin nous avons informé l'Animation Régionale des Missions Locales pour qu'ils informent leurs réseaux lors d'une réunion le 01 février 2011. Pour être plus précis, nous avons indiqué qu'on ne pouvait pas imposer aux agents les horaires de la Mission Locale sauf astreintes dans le respect des dispositions de notre accord OATT (pour animer un atelier par exemple...) et sous réserve d'une concertation préalable avec le Directeur d'Agence.
fevrier-11	Si un agent débadge avant le début de la plage fixe de l'après-midi et qu'il est en congé (ou RTT, ou récupération) l'après-midi, les 45 minutes de pause méridienne lui sont-elles décomptées ?	Selon votre exemple, les heures réalisées le matin sont comptabilisées intégralement. L'après-midi sera valorisée à hauteur de 3h45.

fevrier-11	<p>Au cours d'une même année, le CET peut-il être alimenté en plusieurs fois ?</p>	<p>Pour des raisons pratiques il n'est pas recommandé une alimentation fractionnée.</p> <p>L'accord national OATT du 30 septembre 2010 indique, pour les agents de droit privé que, chaque année l'agent communique sa décision irréversible d'alimenter leur CET au plus tard au 31/12 de l'année civile considérée.</p> <p>Pour ce qui concerne les agents de droit public cette règle est intégrée au référentiel de gestion du personnel</p>
fevrier-11	<p>Pouvez-vous rappeler aux managers qu'il n'y a pas de modalités particulières à respecter pour la prise des 15 heures de récupération sauf à rester dans la limite des 10 jours ou 20 demijournées ?</p>	<p>Il n'y a pas de modalité particulière sinon la pose de cette autorisation d'absence sur équatis par journée ou demi-journée et l'accord du manager (autorisation accordée en fonction des nécessités de service).</p>
fevrier-11	<p>Concernant l'accord OATT régional, l'article 5 portant sur les jours de repos supplémentaires dans sa rédaction semble poser des problèmes. Pouvez-vous nous confirmer que les agents à temps partiel les lundis ou vendredis, gardent le bénéfice des 5 jours supplémentaires même lorsqu'un pont tombe un de ces jours de temps partiels ?</p>	<p>Effectivement, l'article 5 de l'accord d'Etablissement du 19 janvier 2011 précise que "il est garanti que l'agent bénéficiera donc intégralement de ses 5 jours par an à utiliser avant le 31 décembre de l'année de référence".</p>

PLANNING

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13

Peut-on faire un rappel sur les horaires non contraints des **plateformes de liquidation** ?

Les plateformes de liquidation relèvent de l'activité BODOS donc non contrainte. Néanmoins les plateformes doivent être organisées de façon à être efficaces lorsqu'elles sont mises en oeuvre. Au-delà des horaires fixes des heures supplémentaires peuvent être accordées aux agents volontaires. Les horaires indicatifs des plateaux sont souvent 8h30 16h30, ce sont ceux lors desquels le pilote du plateau est présent, les collaborateurs pouvant arriver et partir selon les modalités habituelles des horaires non contraints.

2012

juillet-12

Les plannings prévisionnels sont communiqués aux agents de façon de plus en plus tardive, quelquefois **une à deux semaines à l'avance** seulement ce qui ne permet pas aux agents de s'organiser notamment pour les convocations SMP ou la Relation Entreprise. Quelle est la règle ou la norme régionale pour la diffusion des plannings aux agents ?

Les plannings d'activités sont en principe préparés 3 à 4 semaines à l'avance. Ils sont, dès que possible, communiqués aux équipes dans ce même délai, sous réserve des modifications de planification liées aux contraintes ou nécessités de service. Ce délai moyen de 3 semaines est la norme régionale.

juin-12 La CFDT constate une fois de plus que les préconisations de la Direction ne sont pas appliquées sur les sites en cas d'**absence de l'ELD**. (Désignation d'un responsable par intérim)
Pouvez-vous faire un rappel ou établir une note précisant ce manquement aux règles de sécurité ?

juin-12 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

juin-12 Depuis la mise en place de l'EID, ODIGO, HSOT, les activités ont évolués, pouvez-vous nous redéfinir les **activités de flux** et leurs contraintes ?

Un rappel sera fait aux Equipes Locales de Direction sur les règles de sécurité.

- la présence d'un membre de l'Equipe Locale de Direction est un principe de base incontournable
- de manière très exceptionnelle (convocation de toute l'Equipe Locale de Direction, ou Equipe Locale de Direction de petite taille) en cas d'absence ponctuelle (au maximum 1 journée) un responsable par intérim doit impérativement être identifié auprès de l'équipe sachant que l'intérimaire doit être volontaire et muni de toutes les informations. L'intérimaire doit disposer des coordonnées téléphoniques du Directeur Territorial Délégué et de la Directrice Territoriale pour pouvoir alerter en cas de problème.
- pour une absence d'Equipe Locale de Direction de plus d'une journée (maladie par exemple) le Directeur Territorial Délégué doit être immédiatement informé afin de prendre les dispositions nécessaires (missionnement d'un membre d'une Equipe Locale de Direction voisine par exemple).

Ces situations restent très exceptionnelles : les Equipes Locales de Direction ayant le souci d'assurer une présence permanente sur les sites.

Les postes d'Accueil Relation Client sont effectivement une activité de flux et paramétrés comme tels dans l'organisation du travail par demi-journée. Il n'y a pas de rendez-vous paramétrés dans RDVA et il n'y a donc pas de durée d'entretien fixée même si on peut évaluer à une dizaine de minutes la durée moyenne de chaque entretien. Comme pour toutes les activités de flux, une pause de 15 minutes pour 2 heures d'activité doit être prévue et gérée comme le prévoit l'accord OATT du 19 janvier 2011 et la note DR - DRDR du 28 janvier 2011.

Les activités mentionnées sont déjà prises en compte dans la note DR - DRDR du 28 janvier 2011. En effet, d'une part l'activité consacrée à l'accueil rendez-vous IDE PPAAE prévoyait la mise en place prochaine de l'EID et d'autre part, l'activité ligne directe entreprise est incluse dans l'Harmonisation des Services et Outils Téléphoniques.

2011

novembre-11 La Direction a-t-elle fixé des règles de **présentéisme de l'ELD** durant les congés de fin d'année ?

La règle est la présence a minima d'un manager et à proximité de la zone d'accueil pendant les horaires d'ouverture. En cas d'impossibilité exceptionnelle d'assurer la présence d'un membre de l'Equipe Locale de Direction, il conviendra de :

- identifier un agent volontaire pour assurer la responsabilité, en s'assurant toutefois qu'au moins un membre de l'Equipe Locale de Direction est joignable en permanence par téléphone
- informer les membres du collectif.

novembre-11 Pouvez vous rappeler la règle concernant le **taux de présence** des salariés pour assurer l'ouverture d'un site.

Les principes à respecter pour permettre l'ouverture du site sont la présence des agents assurant l'accueil physique (ARC et ACO) et d'un membre de l'Equipe Locale de Direction

novembre-11 Dans le cadre de l'évolution du **service aux entreprises** sont prévu les horaires suivants : du lundi au vendredi 8h30-12h et 13h-16h30 ce qui correspond à 5 jours de travail de 7h. La direction remetelle en cause l'accord OATT puisque la journée de travail dans l'accord est de 7h30 et la plage fixe du vendredi se termine à 15h ?

Les horaires qui sont mis en place en agence à l'occasion du déploiement du projet SLDE (lignes directes employeurs) sont les suivants :

Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Le vendredi de 9h00 à 12h00. L'activité téléphone employeur n'est pas prise en charge en agence le vendredi après-midi.

Ces horaires correspondent à ceux du 3949.

La planification des agents prévus pour le poste Téléphone Entreprise est, comme le reste, planifié à la demi-journée. Cela est donc conforme à l'accord portant sur l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail au même titre que les postes d'accueil ACO ou ARC. De même, les agents planifiés AZT peuvent bénéficier de la pause prévue dans l'accord.

Il n'y a donc pas de remise en cause de l'accord portant sur l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail.

Des **réunions d'équipes** mixtes sont mise en place sur les plages fixes courant la semaine pour l'ensemble des agents de l'équipe. Les infos données lors de ces réunions sont à 95% sur le registre placement, mais on demande quand même aux agents indemnisations d'être présents lors de ces réunions.

octobre-11

A contrario, des réunions réglementaires niveau indemnisation continuent d'être mise en place sur les plages variables (ex : le vendredi matin à 8h15) que pour les agents indemnisations où là on ne leur parle plus de mixité et d'échange d'infos avec les collègues placements.

Les agents indemnisations sont donc répartis en équipe mixte mais aussi en équipe indemnisation ???

Les infos ne doivent elles pas être données à l'ensemble des agents ? Où se trouve donc la limite de la mixité ? Inégalité sur les temps de réunion, sur les plages fixes variables, sur le niveau d'information des collègues.

septembre-11

Nous constatons d'une manière récurrente et sur plusieurs agences l'**absence totale de l'équipe ELD** le même jour. Cette situation ne va-t-elle pas à l'encontre de vos préconisations ?

L'aménagement du temps de travail rend nécessaire l'organisation de réunions d'équipe, portant sur du contenu opérationnel, en dehors du vendredi après-midi.

Dans les agences où les équipes mixtes sont en place, les sujets abordés en réunion d'équipe portent sur ce que doivent maîtriser les agents de l'équipe pour :

- la réalisation des EID (et donc à la fois des sujets liées à l'indemnisation, mais pas en expertise, et des sujets liés au placement pour le PAE)
- le traitement de leur portefeuille de Demandeur d'Emploi et notamment les métiers liés aux secteurs d'activité de l'équipe,
- la relation avec les entreprises et notamment les plans d'action et les opérations commerciales,
- le traitement des offres d'emploi détenues par l'équipe, avec la problématique des offres difficiles à pourvoir.

C'est la raison pour laquelle des réunions spécifiques liées à l'expertise indemnisation peuvent être organisées de manière transverse au niveau de l'agence. Il n'y a néanmoins pas de raison expliquant qu'elles soient spécifiquement positionnées sur des

Chaque agence dispose d'une Equipe Locale de Direction avec des niveaux de délégation qui permettent le fonctionnement en l'absence du Directeur d'Agence. Il y a donc nécessité d'assurer la présence de l'encadrement. Si besoin la Direction Territoriale Déléguée ou la Direction Territoriale doit être sollicitée par anticipation pour pourvoir les postes de l'Equipe Locale de Direction qui font défaut ponctuellement.

Un agent peut être identifié lors de l'absence ponctuelle d'un membre de l'Equipe Locale de Direction afin d'assurer le relais avec la Direction en terme de sécurité.

En aucune façon, un agent ne peut être contraint d'accepter cette responsabilité.

mai-11	Peut-on obliger un agent à être présent avant 9 heures sur un site autre que son lieu d'affectation pour une activité programmée, horsaccueil (Back-office et hors service de production) ?	L'accord OATT en son article 6.2.2 fixe les modalités de planification des activités. La note régionale mentionnée à cet article précise les familles d'activité qui fixent la présence obligatoire des agents pendant les heures d'ouverture de l'accueil (famille 1) et celles permettant de travailler sur les plages fixes (familles 2 et 3). Dans le cas exposé, l'activité planifiée pour l'agent ne relève pas d'une activité "accueil" de la famille 1 et n'est donc pas "contrainte". Il ne peut dans ce cas y avoir obligation de présence avant 9h, sauf demande expresse de la hiérarchie en accord avec le salarié missionné (sur un autre site) en activité hors accueil.
avril-11	Il y a de plus en plus de réunions d'équipe plus ou moins obligatoires le vendredi matin de 8h30 à 9 heures suivies d'une autre réunion le même vendredi après midi est ce normal ?	La réunion d'équipe ne fait pas partie de la famille 1 de la note du DRDR portant sur la planification des activités. L'agent ne peut être contraint à venir travailler à 8h30 pour participer à ce type de réunion durant la plage variable. Cependant, 80% des agents sont présents spontanément à 8h30, l'Equipe Locale de Direction peut donc organiser des temps d'échanges entre 8h30 et 9 heures avec les agents présents
fevrier-11	Quelles sont les différentes possibilités pour un agent à temps partiel le vendredi de participer, à sa demande, à la réunion de service mensuelle ?	L'agent venant travailler pour des nécessités de service pendant son temps partiel doit récupérer cette demi-journée ultérieurement. Ce changement contractuel doit être formalisé par un "bon pour accord" et Equatis reparamétré pour prise en compte. Un circuit va être communiqué à l'ensemble des managers pour permettre davantage de lisibilité dans ce circuit.

fevrier-11 Lors de la réunion DP du mois d'Octobre 2010 concernant l'absence des membres de l'ELD, vous nous aviez répondu ceci : « Dans chaque agence il existe une ELD comprenant le DAPE/DAPE adjoint ou adjoint du DAPE et des REP qui encadrent les agents. Lorsque le DAPE est absent l'adjoint pourvoit à son remplacement. Si exceptionnellement les deux sont absents il est possible de déléguer une partie de leurs tâches ou responsabilités sur un ou plusieurs REP membres de l'Equipe Locale de Direction. Dans une situation exceptionnelle il peut arriver que la DTD ou la DT délègue un cadre temporairement (conseiller technique ou chargé de mission). S'agissant de membres de l'encadrement, il n'y a pas de prime de remplacement. » Or nous sommes à nouveau alertés par des collègues qui n'ont pas la fonction d'encadrement ni de compensation financière et qui pourtant sont sollicités régulièrement en **remplacement des membres de l'ELD**. Ont-ils la possibilité de refuser cette responsabilité ?

2010

decembre-10 Est il possible de s'absenter sur une plage fixe pour les collègues qui souhaitent faire un **don du sang** ?

Chaque agence dispose d'une Equipe Locale de Direction avec des niveaux de délégation qui permettent le fonctionnement en l'absence du Directeur d'Agence. Il y a donc nécessité d'assurer la présence de l'encadrement de façon à ne pas solliciter des agents sur des postes de management. Si besoin la Direction Territoriale Déléguée ou la Direction Territoriale doit être sollicitée par anticipation pour pourvoir les postes de l'Equipe Locale de Direction qui font défaut ponctuellement. En aucune façon, un agent ne peut être contraint d'accepter cette responsabilité.

Dans le cadre de collectes de sang organisées ou co-organisées par la Direction Régionale, les agents peuvent s'absenter, en coordination avec leur hiérarchie, pendant une plage fixe.

PROMOTIONS

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13

Des collègues exerçant en **A2S** ayant de l'ancienneté dans leur poste, n'ont toujours pas eu de promotion leur permettant d'accéder au coefficient 230, coefficient demandé pour postuler en A2S. est-ce normal ?

Il a été précisé en décembre 2012, que la réponse apportée en octobre portait sur un poste spécifique sur l'ARJ et les CSP sur lequel nous attendions un profil de conseiller dont l'expérience était significative, ce qui explique la diffusion au coefficient 230. Tous les postes en A2S ne sont pas forcément des postes de niveau 230.

Concernant les agents déjà en poste, la valorisation de leur expérience est étudiée à l'occasion des campagnes de promotion, sur proposition du manager.

janvier-13

Les salariés ne sont pas destinataires des documents qui encadrent la campagne de promotion et qui précisent notamment les **critères d'appréciation**. Pourquoi ?
La CFDT demande à la direction la transmission de ces documents à tous les salariés, afin qu'ils connaissent les critères sur lesquels ils seront évalués et/ou promus dans leur activité.

Conformément à l'instruction régionale n°2012-139 du 27 septembre 2012 relative à la campagne de promotion et diffusée aux managers et aux Organisations Syndicales, la DRH met à disposition des ELD, une fiche d'aide à la décision leur permettant d'objectiver les propositions (ou les non propositions) de promotion qu'ils réalisent. Ce dispositif permet aux DAPE de motiver et justifier les décisions prises en vue des phases de validation régionale. Par ailleurs, ces éléments permettent à l'ELD de justifier auprès des salariés qui le demanderaient les motivations de leur décision. Au delà d'un code couleur permettant d'apprécier le niveau de maîtrise d'activité, il n'apparaît sur cette fiche aucun commentaire ni observation individuelle. C'est grâce à cette démarche d'appréciation individuelle que peuvent être promus les agents non éligibles au regard de l'ancienneté de la dernière promotion.

Il est régulièrement annoncé aux agents qui ont un **coefficient de 245** qu'ils ne pourront pas obtenir d'augmentation de coefficient sans occuper un poste de manager ...

janvier-13 La direction peut-elle nous donner les références des textes qui décrivent cette règle ?

Si tel est bien le cas, cela signifie-t-il que les agents à 245 ne souhaitant pas devenir manager sont bloqués à ce coefficient ? Cela vaut aussi pour les agents ex statut public transposés de leur indice de conseiller référent au coefficient 260.

janvier-13 Des collègues se sont étonnés de découvrir sur leur site un outil informatique évaluant leur savoir-être selon des **codes couleurs** (rouge, jaune...). L'utilisation d'un tel outil est-il cautionné par la Direction régionale ? Les agents peuvent-ils avoir un accès libre aux observations les concernant consignées sur cet outil ? Cet outil est-il conforme aux règles de respect de confidentialité de la loi Informatique et Libertés formulées par la CNIL ?

2012 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

Il est rappelé que la classification actuellement applicable prévoit un échelon 2 (coefficient 260) pour l'emploi générique de "Technicien Expérimenté"

Conformément à l'instruction régionale n°2012-139 d u 27 septembre 2012 relative à la campagne de promotion et diffusée aux managers et aux Organisations Syndicales, la DRH met à disposition des ELD, une fiche d'aide à la décision leur permettant d'objectiver les propositions (ou les non propositions) de promotion qu'ils réalisent. Ce dispositif permet aux DAPE de motiver et justifier les décisions prises en vue des phases de validation régionale. Par ailleurs, ces éléments permettent à l'ELD de justifier auprès des salariés qui le demanderaient les motivations de leur décision. Au delà d'un code couleur permettant d'apprécier le niveau de maîtrise d'activité, il n'apparaît sur cette fiche aucun commentaire ni observation individuelle. C'est grâce à cette démarche d'appréciation individuelle que peuvent être promus les agents non éligibles au regard de l'ancienneté de la dernière promotion.

Les éléments de cadrage régionaux sont communiqués aux managers, dans le but de veiller au bon déroulement de la campagne de promotions et d'harmoniser les critères. La Direction Régionale mettra à disposition l'année encore, l'instruction régionale n° promotion.

decembre-12 La **double compétence** pour les agents leur a été vendue par leur hiérarchie avec une promotion à la clé pour montée en compétences. De ce fait, beaucoup d'agents ont candidaté et réalisé les formations. Sauf qu'ils attendent toujours leur augmentation...
Pouvez-vous voir la situation de tous les agents qui ont acquis la double compétence ?

decembre-12 Le dispositif trajectoire existe-t-il toujours pour les agents de droit public ? Dans la négative, comment se passe la **détection de potentiel** pour les agents de Pôle Emploi public comme privé ?

novembre-12 L'établissement peut-il nous rappeler sa position sur les **promotions sur place** et sur les mutations inter équipe au sein d'une même agence, de même pour un changement de filière (appui vers conseil

novembre-12 Peut-il y avoir une communication sur la campagne de promotion ? Lors des **EPA**, la consigne était de ne pas parler des augmentations. Quand les agents sont-ils informés et comment peuvent-ils se manifester?

La double compétence au sens strict n'a pas de fondement dans le référentiel métier (présenté en CCE le 20/12) ni de lien avec la classification actuelle. Il n'y a jamais eu d'engagement de la Direction Régionale en matière de rémunération. Il existe seulement un tronc commun d'activités ACO-EID-ARC : accueillir- inscrire-indemniserplacer-gérer globalement la situation du DE. Nous rappelons enfin que les critères d'appréciation pour une promotion sont définis dans le cadre de la politique de promotion.

Non, un nouveau dispositif de détection des potentiels vers les postes de l'encadrement supérieur est en cours d'élaboration et concerne à la fois les salariés de droit privé et de droit public. Nous ne disposons pas encore de la version définitive de ce projet piloté par la DGARH.

S'agissant du dispositif régional de détection des potentiels d'encadrement intermédiaire (REP, adjoint...), celui-ci a été présenté au CHSCT et est mis en oeuvre depuis 2011.

Les changements de filière ne concernent que les agents de droit public et sont gérés au travers des CPL. Les mutations inter équipe sont gérées en agence mais l'on ne parle pas de "mutations" dans ces cas là. Les promotions sur place ne concernent également que les agents de droit public : quand un agent a obtenu une promotion par voie de concours interne, il ne peut en bénéficier qu'en faisant preuve de mobilité et se porter candidat sur un poste du niveau supérieur à la diffusion.

La note régionale sur la campagne de promotion est adressée aux managers, afin de leur préciser les éléments de cadrage et de procédure y afférant. Une information a été diffusée dans le dernier "point de situation" mensuel.

Il est possible d'évoquer l'évolution de carrière lors de l'EPA. Il est rappelé qu'il appartient au manager d'établir ses propositions.

novembre-12	<p>Est-il normal qu'un agent qui a eu un entretien repérage de potentiel n'ait pas de retour formalisé ?</p> <p>Dans l'affirmative se trouve-t-il dans son dossier personnel ?</p>	<p>Le retour d'entretien est systématiquement prévu. Il peut même se faire directement pendant l'échange. Si un plan d'action doit être mis en place, en tant qu'acteur, il est nécessairement partie prenante et donc informé.</p> <p>Les documents afférents n'ont pas vocation à intégrer le dossier du personnel (cf. note du 25.01.2012)</p>
novembre-12	<p>Dans la note de cadrage de la campagne de promotion 2012-2013, il apparaît que l'obtention d'un article 19.2 serait considéré comme une promotion et reporterait de nouveau le délai des 3 ans d'éligibilité des agents. Ceci est en opposition avec l'article 20 § 4 de la CCN. Pourriez-vous nous expliquer cette ineptie et en connaître l'auteur ? Pour rappel : question 9 de la CGT du mois de mai 2012 et réponse de la direction.</p>	<p>Après clarification de la DG, il convient de distinguer l'article 20, relatif au déroulement de carrière et l'article 19, relatif aux augmentations individuelles et promotions. Ainsi, il a été précisé aux Directions Régionales que le délai de 3 ans visé à l'article 20§4 de la CCN concerne exclusivement l'obligation, lors de l'EPA, d'identifier un "plan de progrès" en cas d'absence de modification de la situation professionnelle du salarié depuis 3 ans, ce délai n'étant pas suspendu par l'attribution d'un article 19.2. En revanche, le relèvement de traitement dans le cadre de l'article 19.2 est bien considéré comme une mesure promotionnelle dans le cadre de la campagne de promotions.</p>
octobre-12	<p>Lors de la précédente réunion des DP, vous nous avez informé qu'un conseiller ARJ démarre au coef 230 car il s'agit d'un conseiller expérimenté. Peut on extrapoler cette règle pour les conseiller CSP ?</p>	<p>Oui, la même réponse, pour les conseillers CDP peut être formulée, à savoir : " Sur ces postes, nous souhaitons un profil de conseiller dont l'expérience est significative, ce qui explique la diffusion au coefficient 230. Quant aux agents déjà en poste, la valorisation de leur expérience est étudiée à l'occasion des campagnes de promotions."</p>
octobre-12	<p>La situation des optants au 1/1/10 sera-t-elle vu lors de cette campagne de promotion, notamment pour celles et ceux qui n'ont rien sur cette période ?</p>	<p>Pour les agents optants, le délai de 3 ans court à partir de la date d'effet de leur option, soit au plus tôt le 01.01.2010. Comme en outre, l'instruction nationale précise que cette campagne concerne les agents en CDI de droit privé présents au 30.09.2012, le terme du délai de trois ans s'apprécie à cette même date. Un agent optant ne peut justifier, au maximum, que de 2 ans et 9 mois de présence dans le statut privé au 30.09.2012. Les agents optants ne sont donc pas concernés, dans le cadre de la campagne 2012-2013, par un examen systématique.</p>

septembre-12	<p>Dans un bilan annuel de la commission nationale de conciliation présenté au CCE apparaissent des demandes individuelles d'agents de notre région (prime de mobilité, avertissement, promotion). Les IRP soit en C.E. soit en réunion DS peuvent-elles être informées de la saisine de cette commission et des décisions prises ?</p>	<p>Aucune information des IRP régionales n'est prévue suite à ces saisines</p>
juin-12	<p>Article 20-4 de la CCN, la situation d'un agent n'ayant pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis 3 ans fait l'objet d'un examen systématique par la hiérarchie. Pour les collègues ayant optés dès janvier 2010, leur situation sera-t-elle revue lors de la campagne de promotion de fin 2012 ou de fin 2013 ?</p>	<p>Les agents ayant opté en 2010 ne seront pas éligibles à la campagne promotion pour l'année 2013, leur situation pourra néanmoins être étudiée sur proposition du hiérarchique.</p>
mai-12	<p>Pouvez-vous rappeler qu'un agent éligible dans le cadre de la campagne de promotion, qui bénéficie de l'article 19 l'année N sera de nouveau éligible l'année N+1 ?</p>	<p>Oui, conformément aux dispositions de l'article 20 § 4 de la Convention Collective Nationale qui stipule que : "La situation d'un agent n'ayant pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis trois ans fait l'objet d'un examen systématique par la hiérarchie, en vue de l'attribution d'un échelon supérieur sans exclure la possibilité d'un relèvement de traitement dans le cadre de l'article 19.2 de la convention collective si la première mesure s'avère épuisée. Ce relèvement de traitement ne peut avoir comme conséquence le report du délai visé ci-dessus."</p>
fevrier-12	<p>Existe-t-il une date butoir pour obtenir l'argumentaire écrit demandé par un agent éligible et non promu suite à la dernière campagne de promotion ?</p>	<p>Non, il n'existe pas de date butoir pour obtenir un argumentaire suite à une campagne de promotion.</p>

fevrier-12

L'argumentaire de promotion ou de non promotion est-il intégré au **dossier personnel** de l'agent ?
Que retrouve-t-on dans le dossier personnel ?
Quelle est la procédure pour avoir accès à son propre dossier ?

Non, la fiche de situation individuelle, sur laquelle figure l'argumentaire managérial en faveur ou en défaveur d'une mesure de promotion individuelle n'est pas classée dans le dossier individuel. Seuls les courriers de promotion ou d'attribution de prime y sont versés.

La note d'instruction de la Direction Générale du 25 janvier 2012 reprend les éléments constitutifs du dossier du personnel et reprend la procédure pour consulter son dossier personnel.

L'agent qui souhaite consulter son dossier doit faire la demande auprès de la Direction des Ressources Humaines qui lui fixe rendez vous. La consultation a lieu en présence d'un agent de la Direction des Ressources Humaines.

L'agent peut noter ses appréciations sur la tenue de son dossier. A l'issue de la consultation, une attestation de consultation du dossier sera datée et signée par l'agent, avec indication des copies qu'il en aura éventuellement faites.

2011

decembre 11

Est-ce qu'un **REP** peut devenir directeur adjoint sans passer par le poste d'adjoint au directeur ou REP adjoint ?

Les postes sont ouverts à tous. Néanmoins, l'expérience antérieure impacte souvent sur le choix du candidat sur un poste de Directeur Adjoint, de même que sa projection sur un poste de DAPE.

novembre-11

Dans le cadre des évolutions de carrières, est-ce obligatoire pour le Directeur de site de **recevoir les salariés** en entretien et, si oui, quand doit-il mettre en place ce rendez vous ?

Les éléments sont cadrés par la note d'information portant sur la Campagne de promotion PE - NPC - DRH 10 - 2011 du 19 octobre 2011.

Il n'y a pas d'entretien obligatoire préalablement à l'examen de la situation des agents éligibles.

A l'issue de la campagne, le manager doit informer les agents éligibles des résultats de la campagne.

2010

avril-10 Promotions : L'article 20§4 de la CCN indique : « la situation d'un agent n'ayant pas vu sa situation professionnelle modifiée depuis 3 ans fait l'objet d'un examen systématique par la hiérarchie... ». Que faut-il comprendre pour le **déla**

Il faut comprendre que tout salarié qui ne verra pas son coefficient évoluer au cours des 3 exercices précédant la campagne de promotions devra faire l'objet d'un examen systématique.

mars-10 Pouvez vous informer les agents sur les règles retenues pour déterminer le personnel éligible à une promotion ? Un agent a été augmenté le 01 janvier 2007, quand sera-t-il éligible ? De même pour un agent qui a bénéficié d'un article 18 au 01 janvier 2008 ? Un agent a été augmenté au 01 janvier 2008 et a bénéficié d'un **article 19** au 01/01/2010, quand sera-t-il éligible ?

Les règles en matière d'éligibilité à l'examen systématique sont définies par l'article 20§4 de la CCN, le délai étant fixé à 3 ans. Ainsi, un agent promu pour la dernière fois en 2007 sera éligible en 2011. L'attribution d'un article 19 ne suspend pas le délai de 3 ans prévu par la CCN et un agent promu pour la dernière fois en 2008 sera éligible en 2012, qu'il ait bénéficié ou non d'un article 19 en 2010.

mars-10 Pouvez vous nous préciser les **motifs d'une augmentation** au 01/01/10 et d'autres au 01/07/10 pour les agents ?

Le principe arrêté par la Direction Régionale est que la date d'effet des révisions de situation est, sauf exception, le 1er janvier pour les salariés éligibles et le 1er juillet pour les non éligibles.

RETRAITES

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13

A partir de quel coefficient cotise-t-on à la **caisse de cadres** ?

La cotisation à la caisse de retraite "cadre" est effective à partir du coefficient 250, les agents de maîtrise étant "assimilés cadres".

2012

decembre-12

Si un départ à la retraite est possible le **1er du mois** et que l'agent ne part que le 5 de ce même mois, est-il exact qu'il percevra la totalité de son salaire mensuel ?

En droit public, la rémunération est versée pour l'intégralité du mois en cas de départ en retraite au cours de celui-ci.

En droit privé, l'agent perçoit sa rémunération pour le nombre de jours travaillés. La paie est proratisée en fonction de la date de départ en retraite.

decembre-12

Quelles sont les **incidences d'un temps partiel sénior** sur le calcul du montant de la retraite ?

Le montant de la retraite est calculé par la CARSAT. Pour ce qui concerne les cotisations retraite, nous vous rappelons les éléments énoncés lors de la réunion des Délégués du personnel le 21-09-2012:

La base de calcul pour les salariés à temps partiel (sénior ou autre...) est le salaire brut qui aurait été perçu par le salarié s'il avait occupé son poste à temps plein et est déterminé comme suit :

Salaire brut à temps partiel X durée légale du travail / nombre d'heures rémunérées pour la même période.

Le service GA-PAIE et la CARSAT peuvent être contactés par les salariés qui le souhaitent.

novembre-12

Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?

Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

Un agent sous statut public à temps partiel peut-il **cotiser pour sa retraite sur la base d'un temps plein** ? Si oui, quelles sont les démarches à effectuer ?

Oui, ils doivent en formuler la demande, par écrit, notamment lors de leur demande de passage à temps partiel ou du renouvellement du temps partiel.

« Pour les optants courant 2010, la CARSAT (ancienne CRAM) ne connaît que la période après la date de l'option.

Comment rectifier ces loupés ?

Comment informer tous les salariés pour qu'ils vérifient leur **décompte auprès de la CARSAT** ?

août - 12

nous attendons toujours votre réponse concernant les problématiques de la CARSAT (ancienne CRAM). »

La réponse de la Direction était : « La Direction des Ressources Humaines a pris contact avec la CARSAT afin d'identifier et de solutionner ces problématiques. Une réponse sera apportée prochainement. »

Quelles réponses avez-vous apportées et quand?

La CARSAT nous a indiqué que pour les personnes concernées, celles-ci doivent transmettre leur fiches de paie à la CARSAT Nord PICARDIE pour la période concernée.

2011

décembre 11

Les collègues proches du **départ à la retraite** déplorent un manque d'information et surtout d'accompagnement dans les démarches liées à la liquidation de leurs droits à retraite.

Un dispositif d'accompagnement collectif peut-il être envisagé ?

Des séminaires de préparation à la retraite sont régulièrement organisés par la DRH, au cours desquels l'ensemble des informations concernant le futur départ sont exposées. De plus, les Assistantes du Service Social du Travail sont à la disposition des salariés pour les accompagner individuellement dans leurs démarches de départ à la retraite. D'autres réflexions permettant à terme d'enrichir le dispositif sont en cours.

mai-11 A notre question 5 du 25 mars 2011
« Pouvez-vous rappeler le calcul des **indemnités de départ à la retraite** pour les agents ayant opté ? (Exemple : 1 agent ayant opté en janvier 2010 avec 10 ans d'ancienneté). »
La réponse apportée laisse supposer d'autre possibilité
« Le calcul de l'indemnité de départ à la retraite est précisé par l'article 37 de la Convention Collective Nationale. Un agent optant partant en retraite bénéficie du "minimum de trois Douzièmes de la rémunération annuelle brute" (art 37 §2). Le bénéfice d'un 24ème supplémentaire dépend de son ancienneté dans la Convention Collective Nationale (art 37 §3). Pour reprendre l'exemple évoqué, sur la base d'un départ en retraite au 31 mars 2011, l'agent qui a opté au 01.01.2010 bénéficierait de 3/12° de sa rémunération annuelle + 1/24° au titre de l'année 2010 + 1/24° x 3 /12 au titre de 2011. »
Pouvez-vous refaire un exemple avec un départ prévu au 31 juillet ?

janvier-11 Quelles sont les démarches administratives à effectuer auprès des services RH pour permettre l'**ouverture du dossier de départ en retraite** ?

2010

septembre-10 Si un salarié part en retraite en cours d'année, aura-t-il le droit à un prorata de sa **prime vacances et de celle de Décembre** ?

Une précision apportée par la DGA-RH postérieurement à la réunion des Délégués du Personnel de mars 2011 nous conduit à devoir reformuler comme suit la réponse à la question n°5 de FO posée lors de la réunion du 25 mars 2011.

Le calcul de l'indemnité de départ à la retraite est précisé par l'article 37 de la CCN.

Un agent optant partant en retraite bénéficie du "minimum de trois douzièmes de la rémunération annuelle brute" (art 37 §2). Le bénéfice d'un 24ème supplémentaire dépend de son ancienneté dans la CCN (art 37 § 3). Cette majoration de 1/24° est versée par année complète d'ancienneté (12 mois) et donc, pour un agent optant, par année complète d'ancienneté sous le régime de la CCN Pôle emploi (c'est-à-dire à compter du droit d'option). Ainsi, par exemple, un agent ayant opté le 1er janvier 2010 et partant en retraite le 31 juillet 2011 percevra une indemnité de départ en retraite d'un montant équivalant à 3/12° de la rémunération annuelle brute, auxquels s'ajoutera 1/24° pour l'année 2010, mais aucune majoration ne sera due au titre des 7

Le salarié doit formaliser sa volonté de faire valoir ses droits à la retraite, par courrier adressé à la Direction Régionale.

Il appartient au salarié d'effectuer les démarches auprès des caisses de retraite complémentaire.

Oui, un salarié de droit privé qui part à la retraite en cours d'année bénéficie d'une allocation vacances et d'un treizième mois au prorata de son temps de présence sur les périodes de référence de ces dispositions conventionnelles (respectivement du 01.06.N-1 au 31.05.N et du 01.12.N-1 au 30.11.N)
Ces dispositions s'appliquent à tout départ de Pôle emploi (CDD et CDI)

avril-10

Pour les agents de droit privé à temps partiel, est-il possible de **cotiser à temps plein**, cette possibilité était accordée aux agents de statut 2003 ?

A l'heure actuelle, rien ne prévoit une telle possibilité pour les salariés de Pôle emploi relevant du droit privé.

SALAIRES

Question

Réponse de la Direction

2013

janvier-13 A quelle date, entre en vigueur la nouvelle modalité d'attribution des **chèques restaurants** lorsque l'on ne travaille qu'une demi journée ?

L'entrée en vigueur de ces dispositions relatives à l'attribution des titres restaurant n'a pu, pour des raisons techniques, être mise en place au 1er janvier 2013. L'application en paie est donc prévue le 1er février 2013.

janvier-13 Le décompte de l'attribution des **Tickets Res taurant** est difficilement compréhensible pour les collègues. Pouvez-vous en rappeler les règles ? Est-il envisageable que les collègues obtiennent, à intervalles réguliers, une extraction de leurs droits à Tickets restaurant des semaines ou mois précédents ?

L'attribution des titres restaurant se fait selon le calcul suivant :
Nombre de jours ouvrés du mois M, sous déduction du nombre de jours d'absence du mois précédent et du nombre de repas pris en charge par l'établissement.
L'extraction demandée n'est pas envisagée, le salarié disposant de cette information chaque mois, sur son bulletin de paie.

janvier-13 Comment sont attribués les **chèques de table** pour les travailleurs à domicile et pour les cadres au forfait ?

La gestion des titres-restaurant pour les cadres autonomes est identique à celle des autres salariés. Concernant les télétravailleurs, les règles URSSAF seront appliquées.

2012

decembre-12 Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

La réponse apportée en octobre portait sur un poste spécifique sur l'ARJ et les CSP sur lequel nous attendions un profil de conseiller dont l'expérience était significative, ce qui explique la diffusion au coefficient 230. Tous les postes en A2S ne sont par forcément des postes de niveau 230. Concernant les agents déjà en poste, la valorisation de leur expérience est étudiée à l'occasion des campagnes de promotion, sur proposition du manager.

octobre-12 Un **agent Public** travaillant sur son jour de temps partiel, peut il **récupérer sa journée** ou se la faire payer ?

Le statut prévoit le choix, pour l'agent, entre une récupération ou le rétablissement à temps plein pour la semaine considérée

octobre-12	Quelle part de la prime de « médaille de travail » est soumise à charges sociales	Les gratifications pour médaille du travail sont exonérées, pour chaque échelon, fiscalement et socialement dans la limite du salaire de base mensuel.
octobre-12	Des rumeurs circulent sur le changement des modalités d'attribution des tickets restaurant à partir du 1er janvier 2013. La Direction peut-elle nous donner sa position par rapport aux agents à temps partiel et aux contrats aidés ?	Le contrôle URSSAF récemment mené au niveau national a mis en évidence un certain nombre de non-conformités de gestion en la matière. Nous n'avons donc d'autre choix que d'appliquer strictement les règles édictées par l'URSSAF, qui stipulent que pour avoir le droit à l'attribution d'un titre-restaurant, la journée de travail du salarié doit inclure une pause-déjeuner, sans lien avec la durée de cette journée de travail. En d'autres termes, et à titre d'exemple, un salarié qui travaille uniquement le matin ou uniquement l'après-midi ne peut prétendre à l'attribution d'un titre-restaurant. En revanche, un salarié qui travaillerait 2 heures le matin, puis 2 heures l'après-midi, après une pause-déjeuner effective (de 45 minutes minimum) se verrait attribuer un titre-restaurant. La mise en conformité est prévue pour le début de l'année 2013. L'ensemble des salariés en sera informé préalablement.
septembre-12	Existe-t-il, au sein du CIDC , des activités particulières qui justifient d'un écart de plus de 200 points de salaire entre les formateurs ?	La rémunération de chaque salarié de Pôle emploi est issue de ses compétences, des activités qui lui sont confiées, mais aussi de son parcours professionnel. Après vérification, l'écart de coefficient évoqué dans la question ne reflète pas la réalité du CIDC basé à Marcq-en-Baroeul.

septembre-12 Qu'en est-il de la **prime** octroyée aux experts indemnisés volontaires dans le cadre des missions sur les **plateformes de liquidation nationale** ?

Par une note de cadrage nationale du 16/09/2011 relative au dispositif de mutualisation des dossiers en attente de traitements en période de forte charge, la Direction Générale a reconduit le dispositif national, piloté par la DGA PPR. Le principe retenu en 2011 était la mutualisation par transfert de dossiers d'allocations pour répondre de façon plus réactive aux pics de charge.

La Direction Générale n'a pas actualisé l'instruction de 2011 actuellement en vigueur. Cependant, dans la plupart des cas, les agents sont volontaires pour se déplacer.

En cas de déplacements d'un agent dans le cadre d'un dispositif de mutualisation national (ce qui reste exceptionnel), il n'est pas prévu de prime, mais l'agent est remboursé de ses frais de mission et bénéficie de la récupération des temps de déplacement, conformément aux règles de l'accord OATT.

août - 12 Est-ce que les périodes de formation rémunérées (notamment en cas de reconversion pour les TH) sont prises en compte comme périodes travaillées pour l'obtention de la **Médaille du Travail** ?

Nous fournissons une attestation d'emploi reprenant l'ensemble de la période de travail à Pole emploi et dans l'institution d'origine. Il revient à la préfecture de définir si les conditions d'obtention de la médaille sont réunies.

août - 12 En ce qui concerne l'utilisation des chéquiers **CESU**, est-ce strictement personnel ou le chéquier peut-il être utilisé dans le cadre familial ?

Le chéquier annuel cofinancé à 50% par Pole emploi a été prévu dans le cadre de l'accord sur l'égalité professionnelle du 18 mars 2011 afin de concilier plus facilement vie professionnelle, familiale et personnelle. Ces CESU, utilisés par l'agent permettent de financer des heures de service à la personne dans le cadre familial.

juillet-12 A la question n°2 de la CGT à la réunion des délégués du personnel du 22/06/12, vous n'avez pas répondu complètement. Pour l'obtention de la **médaille du travail**, faut-il être présent à l'effectif au moment de la demande ou au moment de l'attribution par la Préfecture ?

C'est bien la date d'attribution de la médaille par la préfecture qui détermine le droit à la gratification.

Si l'agent est présent à l'effectif au moment de l'attribution par la préfecture de la médaille, celle-ci ouvrira le droit à la gratification.

juin-12	<p>Pouvez-vous nous rappeler les conditions d'attribution de la gratification liée à la médaille du travail ? Faut-il être présent à l'effectif au moment de la demande ou au moment de l'attribution par la Préfecture ? Qu'en est-il pour les personnes en longue maladie, en retraite ou en CST ?</p>	<p>L'article 15 de la CCN prévoit que "l'agent qui obtient la médaille d'honneur du travail bénéficie d'une gratification d'un 24ème de salaire brut annuel pour la médaille d'argent, d'un 16ème de salaire brut annuel pour la médaille de vermeil, d'un 12ème de salaire brut annuel pour la médaille d'or et d'un 8ème de salaire brut annuel pour la grande médaille d'or." C'est donc la date d'obtention qui est prise en compte et non la date de dépôt de dossier. Il faut être présent dans l'effectif au moment de la gratification de la médaille.</p> <p>L'attribution est possible pour les agents en maladie ou en Congé Sans Traitement dès lors que le nom de l'employeur figurant sur le diplôme est bien Pole emploi.</p>
juin-12	<p>Lorsqu'un agent se met en grève et pose son absence en heures sur les plages fixes, comment est gérée cette journée sur la fiche de paie ?</p>	<p>Il sera décompté en paie les heures déclarées par l'agent pour la grève. Cependant, si l'agent déclare 4H30 de grève (correspondant aux plages fixes), il aura un débit de 3 heures pour la journée considérée.</p>
juin-12	<p>Notre question N°5 du 25/05/12 était relative à l'évolution du dispositif des chèques-déjeuner. Votre réponse restait évasive. Pouvez-vous donner des précisions ?</p> <p>Quelle est la situation actuelle concernant les agents à temps partiel, avec travail en ½ journée et/ou en journée complète sur une partie de la semaine.</p>	<p>La Direction Régionale en lien avec la Direction Générale étudie toujours la manière de mettre en oeuvre la note d'instruction DG du 17 janvier 2012 sur la gestion des chèques restaurant.</p> <p>A ce jour, il est attribué un chèque restaurant dès lors que l'agent réalise une période de travail sur la journée.</p>
juin-12	<p>Article 11-3 de la CCN : Les Agents chargés de l'accompagnement et de l'indemnisation des demandeurs d'emplois en CDI ou en CDD recrutés au coefficient de base 170 sont positionnés au coefficient 190 échelon 2 après 6 mois d'ancienneté en continu. Cela s'applique-t-il aux collègues travaillant en plateforme RAC ?</p>	<p>Il n'y a pas d'agent en Contrat à Durée Déterminée sur la plateforme ATT RAC, cependant, si nous devons recruter des contrats CDD temporaires (en remplacement d'agents absents), ils seraient recrutés au coefficient 170 échelon 1 et ne répondraient pas aux critères relevant de l'article 11.3, car ils ne seraient pas en charge de l'accompagnement et de l'indemnisation des Demandeurs d'Emploi.</p>

avril-12 Pouvez-vous nous préciser la procédure concernant la **déclaration fiscale**, ceci concernant surtout les rappels de Sécurité Sociale ?

La Direction n'établit pas d'attestation fiscale, chaque agent doit déclarer les nets fiscaux annuels. Les optants doivent déclarer les salaires publics et privés. Les agents ayant eu une période de maladie ou maternité doivent en outre déclarer les Indemnités Journalières de Sécurité Sociale conformément au décompte qu'ils recevront de la CPAM. En cas de régularisation sur le dossier d'IJSS, la Direction des Ressources Humaines fournit une attestation à l'agent. L'agent peut solliciter la Direction des Ressources Humaines pour l'obtenir

avril-12 Concernant la **médaille du travail**, quelles sont les modalités de remboursement des différentes médailles du travail ?

Le remboursement de la médaille du travail est réalisé sur présentation de la facture à la Direction des Ressources Humaines.

mars-12 Existe-t-il un formulaire disponible dans l'Intranet concernant le remboursement des **abonnements transports en commun** ?

Non, les éléments de cadrage sont disponibles dans la note régionale du 19/06/09 disponible dans l'intranet régional au lien suivant:
http://pole-emploi.intra/npc/notes/documents/DRAR/2009/NoteDRH-2009-04-Prise_en_charge_des_frais_de_transports_publics.pdf
Les agents établissent actuellement leur demande sur papier libre. La mise à disposition d'un formulaire pourra être envisagée

mars-12 Le droit d'option est terminé. Les agents de statut public représentent environ 7 % de l'effectif. Sur certains sites, seuls, un ou deux agents sont restés sous statut public. La dotation des **parts variables** par site a-t-elle été modifiée, ou les agents sont-ils condamnés à ne percevoir qu'une seule part sans tenir compte de la manière de servir ?

La Direction Générale n'a pas fait part de modification dans les modalités de calcul des enveloppes de PVI. Cependant, nous continuons à appliquer le système de mutualisation de l'enveloppe afin de pouvoir suivre l'avis des managers dans leur souhait de gratification pour leurs agents.

mars-12 **Prime de départ à la retraite**
L'administration fiscale permet l'étalement sur 3 années consécutives de la déclaration d'une somme exceptionnellement perçue.
Pouvez-vous nous indiquer comment l'information est transmise à cette dernière pour la déclaration pré remplie ? (dans quelle rubrique ?).
Les personnes qui le souhaitent peuvent-elles recevoir une attestation précisant la distinction entre le salaire annuel et le montant de la prime ? Des demandes faites à Ga-Paie sont restées sans réponse.

mars-12 Pour les **agents publics**, peuvent ils prétendre à des **heures supplémentaires** payées, quelque soit leur niveau d'emploi et d'indice

Les Impôts permettent effectivement d'étaler l'impôt concernant la prime de départ à la retraite sur 4 ans.
La demande ne peut se faire, bien sûr, qu'après le départ du salarié. Aucune attestation n'est faite automatiquement, il faut une demande expresse du salarié.
Le service Paie calcule le montant de la prime en net imposable, et établit une attestation qui est présentée aux services des Impôts. La façon de procéder sur la déclaration pré remplie est expliquée par les services des Impôts.
Les demandes faites au Service Gestion Administrative et Paie ne sont pas restées sans réponse. Les attestations ont été transmises aux personnes concernées fin février 2012.
Les informations sont disponibles sur le site des impots au lien suivant :
http://www.impots.gouv.fr/portal/dgi/public/popup;jsessionid=VMSUNORXQFEHBQFIEIPSFEY?espld=1&typePage=cpr02&docOid=documentstandard_3636

Le référentiel de gestion indique :
1_ Les heures supplémentaires peuvent avoir comme origine des permanences assurées en dehors des heures normales, des séances d'information collective ou toute autre raison de service. Elles interviennent à l'initiative du responsable hiérarchique.
2_ Ces heures supplémentaires font l'objet d'une récupération dans la limite du temps effectué. La durée de cette récupération est égale à la durée du temps de travail supplémentaire effectué par l'agent, majorée de 25% pour les heures effectuées le samedi, de 50% pour les heures effectuées le dimanche et de 100% pour les heures effectuées les jours fériés.
Lorsque la récupération n'est pas possible, les agents de niveau Ibis, I et II peuvent percevoir des indemnités horaires pour travaux supplémentaires.
Une dérogation avait été prévue dans le cadre des dispositions de la note sur le plan de mobilisation pour l'emploi. Elle prévoyait pour les agents de niveau 3 ou 4 une possibilité de paiement. Ces dispositions ont pris fin au 31 décembre 2009.

fevrier-12 Pouvez-vous rappeler les **conditions d'attribution des primes** versées en janvier dans le cadre de la campagne de promotion ?
Quels sont les montants mini et maxi ? Le courrier reçu par l'agent est-il argumenté ?

Les primes résultent d'éléments individuels, notamment la participation active à un projet ou la réalisation d'une activité exceptionnelle, n'entrant pas dans le cadre des activités courantes du salarié. L'échelle définie régionalement et figurant sur les demandes de primes va de 500 à 1200 €. A l'instar des courriers de promotions individuelles, les courriers ne mentionnent pas l'argumentaire développé par le manager.

fevrier-12 Un agent en arrêt maladie de longue durée sur l'année 2011, verra-t-il son dossier étudié à son retour dans le cadre de l'accord **Egalité professionnelle** pour le rattrapage salarial ?

Non, car l'article 4.2 de l'accord du 18 mars 2011 sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ne prévoit qu'un seul examen, à la date de signature de l'accord. L'extraction de la base de travail a été réalisée avec des données arrêtées au 31 mars 2011. Les effectifs retenus sont les CDI présents payés à cette date. Si un agent souhaite porter une situation particulière, il convient de saisir la commission de suivi de l'accord qui se réunira le 2 avril 2012. Les éléments sont disponibles sur l'intranet au lien suivant:
<http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/mressources-humaines/cp-de-suivi-de-l-accord-egaliteprofessionnelle-@/portail/metier/m-ressourceshumaines/generic.jspz?type=inarticle&id=743728>

janvier-12 Concernant les agents sous statut public, quels sont les critères d'attribution des **parts variables** ? L'explication doit-elle être donnée en entretien au conseiller concerné ?

Le référentiel de gestion du Personnel prévoit:

"La prime variable liée à la manière de servir appelées "parts variables individualisées », est subdivisée en trois fractions égales .Elle a le caractère d'une reconnaissance, qui repose sur un examen a posteriori des événements significatifs de l'activité de l'agent ayant marqué le semestre de référence. L'attribution de ces parts variables individualisées correspond à une gratification supplémentaire appréciée selon trois niveaux :

- la première part correspond à une manière de servir très satisfaisante,
- la deuxième part correspond à une manière de servir à souligner particulièrement,
- La troisième part correspond à une manière de servir exceptionnelle.

Les parts variables individualisées sont versées en juin et décembre de chaque année aux agents éligibles."

Il indique également que "Le décisionnaire informe oralement chacun des agents de la proposition de décision le concernant, en la motivant, au cours d'un entretien préalable.

Ensuite, chaque agent bénéficiaire reçoit une notification

janvier-12 Dans le cadre de l'accord Egalité Professionnelle :
La mesure de **rattrapage salarial** effectué en 2011, sera t elle reconduite en 2012 ?
Avez vous un retour des expérimentations de mise en place de crèches d'entreprise, la région va t elle financer des berceaux ?
Combien de collègues en 2011 ont demandés une participation pour frais de garde d'enfants lors de déplacements en formation ?
Où en est-on de la mise en place du financement de CESU ?

L'accord du 18 mars 2011 vient prévoir une mesure unique de rattrapage salarial.

Le bilan doit être réalisé au niveau national après un an d'application de l'accord.

Nous n'avons pas recensé de demande de participation aux frais de garde d'enfants lors des déplacements en formation.

Nous sommes dans l'attente des dispositions de la Direction Générale pour la mise en place des CESU.

janvier-12 Suite aux modifications récentes, pouvez-vous nous préciser les règles d'**attribution de titres restaurant** pour les catégories de personnel suivant :

- salariés à mi-temps (matin ou après midi)
- personnel d'entretien travaillant à mi-temps.

Pour rappel, ces personnels bénéficiaient de cet avantage depuis plus de 10 ans au sein de l'ex-anpe

2011

decembre 11 Dans le cadre de l'accord **égalité hommes-femmes**, des ajustements de salaire ont eu lieu pour les salariées de droit privé éligibles et, dans le cadre des CPL, pour les salariées de droit public éligibles et proposées par l'établissement.

Qu'en est-il :

- des salariées de droit public non éligibles à l'avancement accéléré cette année ?
- des salariées ayant opté après la signature de l'accord ?

decembre 11 Il y a eu un **rattrapage salarial** dans le cadre de l'accord « égalité hommes / femmes ». Un contrôle des écarts de salaires est-il prévu régulièrement ? Qu'est-il prévu pour les agents ayant opté après mars 2011 ?

decembre 11 Lorsqu'un **écart de rémunération supérieur à 5%** a été constaté, les agents publics ont ils bénéficié systématiquement d'un avancement accéléré ou de l'accès à la carrière exceptionnelle, avec effet rétro actif au 1/1/2011 comme les agents privés ?

Aucune modification des règles d'attribution des tickets restaurant n'est prévue. Seules ont été modifiées les règles de gestion : Les titres restaurant seront distribués en fin de mois pour l'ensemble des salariés.

Ainsi les chèques restaurant n'ont donc pas été distribués en début janvier, les prochains chèques restaurant arriveront en fin janvier.

Il y a une harmonisation des règles d'attribution qui se traduit par la règle suivante: le nombre de titre restaurant pour un mois M correspond au nombre de jours ouvrés du mois M sous déduction des absences du mois M-1 et des éventuelles déduction consécutif au remboursement de frais de repas.

Les mesures salariales prévues par cet accord répondent à des critères précis de présence dans le statut privé et ne concernent donc pas les salariées ayant optés après la mise en oeuvre de cette mesure.

Concernant les salariées de droit public, il est effectivement prévu que leur situation fasse l'objet d'un examen lors des CPL d'opérations de carrière de fin d'année.

Les mesures salariales prévues par cet accord répondent à des critères précis de présence dans le statut privé et ne concernent donc pas les salariées ayant opté après la mise en oeuvre de cette mesure.

Non, l'accord du 18 mars 2011 prévoit simplement une identification et un examen de la situation de ces salariées lors des CPL opérations de carrière, l'accord ne vient pas fixer de systématisme. De même, l'accord ne vient pas prévoir d'effet rétroactif.

novembre-11 Il existe des **compléments de salaire**. Pouvez-vous rappeler quels sont ces compléments et quelles sont les conditions pour en bénéficier ?

Les différents "compléments" de salaire sont :

- les 10 points salaire dont bénéficient les agents issus du SAE
- le complément spécifique attribué dans le cadre du rattrapage salarial visé par l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- le complément issu de la décision de la DG relative à la garantie, pour 2010, de perception de 14,58 mois de salaire pour les salariés de droit privé.
- les "primes journalières", perçues par les agents issus de l'ex-Assédic de Lille (population fermée) en vertu d'accords préexistants.

novembre-11 Pouvez-vous nous communiquer les éléments de calcul du **complément de rémunération** 2010 ?

La Direction Générale a apportée les précisions suivantes :

La garantie de 14,58 mois de salaire annuel (pour la seule année 2010) vise les salariés qui ont été rémunérés 12 mois de manière continue par Pôle Emploi et présents sur la période de référence pour l'allocation vacances du 01.06.09 au 31.05.10 et pour le 13^e mois du 01.12.09 au 30.11.10.

Pour chaque salarié concerné, a été extrait le brut annuel réel duquel ont été soustraits :

- les primes événementielles dont les primes exceptionnelles et promotionnelles
- la rémunération des heures supplémentaires et complémentaires
- les avantages en nature
- les primes annuelles
- les rubriques de la prévoyance
- le rachat des jours RTT et des JNTP

Ce montant total annuel a été divisé par 12 de manière à déterminer une rémunération mensuelle moyenne, laquelle a été ensuite multipliée par 14,58 pour obtenir les 14,58 mois de salaire théorique. Si la rémunération annuelle est supérieure ou égale aux 14,58 mois de salaire annuel théorique, l'agent n'a pas de complément.

août 11

Suite à votre réponse à la question 8 de la CGT en juillet 2011 « 1er juin en fonction du temps de travail à cette date » Pouvez-vous nous préciser sur quel article de la CCN vous vous basez pour attribuer un nombre de jours de CP en fonction du temps de travail ? En effet l'art 27.1 § 1 de la CCN précise que tout agent a droit pour un an de présence du 1er juin au 31 mai à des congés annuels d'une durée égale à 25 jours ouvrés. La notion de temps de travail n'apparaît pas. Nous demandons à ce que la situation des personnes ayant moins de 25 jours de congés payés soit rétablie dans leur droit. De plus, dans votre interprétation de la question 8, vous indiquez que l'**indemnité différentielle** comblerait ce déficit de congé en juin 2012 alors que l'art 27.1 de la CCN précise que cette indemnité est calculée en juin de l'année n donc juin 2011.

En droit privé, l'attribution des Congés Payés se fait au 1er juin en fonction du temps de travail et de la répartition horaire à cette date, étant précisé que le droit attribué en 2010 (25 jours) n'est pas réduit lors du passage à temps partiel en cours d'année. La Convention Collective Nationale fait bien référence à une "DUREE égale à 25 jours ouvrés", c'est-à-dire 5 semaines, conformément aux dispositions du Code du travail.

En effet, attribuer, par exemple, 25 jours de Congés Payés à un agent travaillant à 80% sur 4 jours reviendrait, dans l'état actuel du paramétrage Equatis, à lui attribuer l'équivalent de plus de 6 semaines de Congés Payés, induisant de fait une inéquité de traitement en défaveur des salariés à temps complet.

En outre, l'indemnité différentielle de Congés Payés est calculée en juin de l'année en cours (N), mais sur la base des rémunérations brutes perçues entre le 01.06.N-1 et le 31.05.N, c'est-à-dire la période de référence précédente.

Exemple :

Un salarié X (à temps plein) a perçu, du 01.06.2010 au 31.05.2011, un total de 48 000 €

S'il reste à temps plein :

Taux annuel = 48 000 / 240 = 200 €

Taux mensuel = salaire mensuel juin (à 100 %) / 21,67
= 3 292.19 / 21.67 = 151.93 €

Soit Taux différentiel = 200,00 – 151.93 = 48.07 €

D'où IDCP totale 48.07 x 25 = 1 201.75 €

S'il passe à 80 % le 01.06.2011 :

Taux annuel (inchangé) = 200.00 €

Taux mensuel = salaire mensuel juin (à 80 %) / 21,67
= 2 633.76 / 21.67 = 121.54 €

Soit Taux différentiel = 200.00 – 121.54 = 78.46 €

D'où IDCP totale 78.46 x 25 = 1 961.50 €

soit = (1 961.50 – 1 201.75) / 151.93 = 5.00 jours.

aout 11	Lors du départ en retraite d'un salarié, son salaire n'est pas versé à la même date que les autres salariés, soit le 25. Il reçoit un mail en fin de mois lui indiquant son solde de tout compte et que le virement interviendra 5 jours plus tard. N'est-il pas possible de lui verser son salaire normalement et de lui verser le solde en fin de mois ?	Comme il a déjà été précisé à plusieurs reprises, les soldes de tout compte, quel que soit le motif de sortie, font l'objet d'un paiement par virement séparé à date de valeur le dernier jour du mois. En raison du délai très court entre le 25 et ce dernier jour, il n'est pas envisageable de procéder à 2 virements successifs, ceci augmentant, par ailleurs, les risques de paiement en double. L'envoi d'un mail ne relève aucunement d'une procédure interne et n'a donc aucun caractère systématique, mais résulte d'une réponse à une question posée par un salarié sortant.
juillet-11	Qu'elle est la procédure suivie pour obtenir le paiement de la médaille du travail ? Ya -t-il une différence entre le Nord et le Pas de Calais ?	Les agents du Pas-de-Calais reçoivent de la préfecture le diplôme de la médaille du travail et le transmettent au service GA PAIE pour prise en compte et saisie dans la paie dès réception. En ce qui concerne les agents du Nord les noms sont fournis directement par la préfecture du Nord et le service GA PAIE consulte la liste nominative qui est mise à disposition via le site internet de la préfecture du Nord.
juillet-11	Quel est la rémunération des formateurs occasionnels ?	<p>Pour toute action de formation initiée par le service Formation et le CIDC, le formateur perçoit une indemnité au taux fixé par la réglementation en vigueur selon le statut.</p> <p>Conformément à l'accord relatif au Centre National de Formation du 16 avril 2006 et en exécution de la décision ANPE n°2004-91 du 21 Mai 2004 et de la note Pôle Emploi Référence PE_RH_2009_268 du 9 octobre 2009, la rémunération pour les formateurs occasionnels est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour un agent sous statut privé : 66,21€ net par jour de formation - Pour un agent sous statut public : 7,44€ net par heure de formation (avec un plafond de 52.08€ / jour correspondant à 7h par journée de stage) <p>L'ensemble de ces informations figure dans l'intranet régional / Ressources Humaines / La formation est disponible au lien suivant: http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/region/r-nord-pas-decalais/espace-formateurs-occasionnels-@/portail/region/r-nord-pas-decalais/generic.jspz?type=inarticle&id=498098</p>

juillet-11
quelle est la signification des **sigles** suivants que l'on trouve sur les fiches de paye :
CP1; CP2; droits ETP; solde RTT; solde CP ancienneté; base IDCP

CP1 = Congés Payés en cours (exemple : acquis à partir du 1er juin 2011 jusqu'au 31 mai 2012)
CP2 = Congés Payés écoulés (exemple : acquis le 1er juin 2011 en fonction de la période 1er juin 2010- 31 mai 2011)
Droit ETP = uniquement pour un agent à temps partiel = solde des Congés Payés en cours remis à temps plein
Solde RTT = solde des JRTT au mois m-1 (rappel les absences du mois m-1 sont indiquées sur la paie du mois m)
CP ancienneté = solde des Congés d'Ancienneté au mois m-1 (rappel les absences du mois m-1 sont indiquées sur la paie du mois m)
Base IDCP = cumul des salaires servant au calcul de l'IDCP (période de cumul : 1er juin au 31 mai)

juillet-11
Dans le cadre de l'accord **égalité professionnelle** :
A) "une mesure prévoit une suppression des écarts injustifiés de rémunération entre les Hommes et les Femmes, la mise en oeuvre de cette mesure interviendra en juillet (pour les Agentes privées) Les intéressées recevront une information individuelle". Où en est-on de cette mesure ?
De plus pour les Agentes Publiques, les avancements accélérés auront lieu à quelle date car rien n'est précisé dans l'accord ?
B) "Une aide financière aux frais supplémentaires de garde d'enfants ou de personnes à charge supporté par les agents absents une nuit de leur domicile en raison d'une formation professionnelle".
Le SNAP demande à la Direction d'informer l'ensemble des Agents de cette mesure et plus particulièrement que les DAPE informent les Agents qui ont été ou seront programmés en formation pour le déploiement de l'EID

A) La Direction Générale termine l'étude. La mesure sera mise en oeuvre et apparaîtra sur la fiche de paie de août 2011 pour les agents de droit privé concernés.
L'article 4 de l'accord du 18 mars 2011 prévoit que la situation des agents de droit public sera étudiée dans le cadre des opérations de carrières traitées en fin 2011, il ne fait pas référence à une mesure de rétroactivité.
B) L'ensemble des informations ainsi que le formulaire de demande sont disponibles dans l'intranet nationale - Espace Ressources Humaines au lien suivant:
<http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/m-ressourceshumaines/une-aide-pour-prendre-en-compte-les-contraintesfamiliales-@/portail/metier/m-ressourceshumaines/generic.jspz?type=inarticle&id=544298>

janvier-11
Comment un salarié ayant obtenu la **médaille du travail** doit-il procéder pour commander la médaille métallique à l'Administration des Monnaies et Médailles, afin que son coût soit bien pris en charge par l'Etablissement, comme prévu à l'article 15 de la CCN ?

Le salarié peut en demander le remboursement sur la base d'une facture acquittée.

2010

décembre-10	Comment sont calculés le 13^{ème} mois et l'allocation vacances pour un CDD qui a effectué plusieurs contrats dans une même année ? Exemple : CDD du 29/1 au 2/5/2010 suivi d'un CDD du 2/9 au 31/12/2010	Le 13 ^{ème} mois et l'allocation vacances sont calculés à u prorata du temps de présence et des rémunérations perçues à l'occasion de l'établissement du solde de tout compte, sous déduction, bien évidemment, des sommes déjà versées à l'occasion des traitements conventionnels (mai/juin pour l'allocation vacances et novembre/décembre pour le 13 ^{ème} mois).
octobre-10	Quelle est la règle de déduction des heures ou jour de grève sur la fiche de paie d'un salarié ?	Les heures ou les jours de grève sont déduits sur la paie du mois suivant.
juin-10	Pouvez-vous indiquer à l'ensemble du Personnel la procédure à suivre pour demander un échelonnement de remboursement d'un trop perçu lié à un incident de paie ?	Lors de la constatation d'un trop-perçu par le service GA Paie, le Service Paie contacte l'agent afin de l'informer du trop-perçu et propose l'organisation du remboursement du trop-perçu en 1 fois ou en échelonnant les prélèvements. L'agent doit confirmer par retour de mail ou courrier le mode de remboursement qu'il retient. Il en est de même lorsque l'agent constate un trop-perçu et en avertit la Direction des Ressources Humaines.
juin-10	Nous voulons connaître les retenues de salaire et compléments de salaire lorsqu'un agent privé ou public est en grève .	En droit privé, le taux horaire de la retenue pour grève est calculé comme suit : (salaire de base + prime d'ancienneté + article 19 éventuel + forfait cadre éventuel) divisé par (7,50 heures x nombre de jours ouvrés du mois précédent (où a eu lieu la grève)). La retenue est calculée en heures (une journée étant comptée pour 7 heures). En droit public, la retenue est calculée en trentièmes de la rémunération mensuelle de l'intéressé.
juin-10	Quel est le montant de la gratification pour les médailles du travail ? Les gratifications pour les médailles du travail sont elles soumises à cotisation salariales ?	Le montant des gratifications pour médaille du travail sont précisées par l'article 15 de la CCN et dépendent d'une part de l'échelon de la médaille demandée et d'autre part du salaire brut annuel de l'intéressé. Elles sont exonérées de charges sociales et fiscales dans la limite du salaire mensuel de base du bénéficiaire
janvier-10	Sous le statut 2003, un agent à 80%, lors de son congé maternité était payé à 100%. Cette règle est-elle reprise dans ces conditions sous la CCN ?	Les agents, en congés maternité, bénéficient du maintien de leur traitement entier à hauteur de la quotité exercée avant le début du congé maternité.

SANTE - PREVOYANCE

Question

Réponse de la Direction

2013

Pour les collègues TH ayant un **handicap auditif**, l'établissement peut-il prendre en charge une partie du coût de l'appareil auditif ?

Le principe est le suivant :

Tout agent bénéficiaire de l'obligation d'emploi (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé... en cours de validité) peut bénéficier d'une prise en charge par le FIPHFP (dans le cadre des aides versées afin d'améliorer les conditions de vie, au sens du décret du 06/01/2006). Notamment pour l'acquisition d'une prothèse auditive, dans la limite du montant restant à charge du salarié (déduction faite du remboursement de la Sécurité Sociale (régime obligatoire), de la mutuelle (régime complémentaire) et de la prestation de compensation du handicap (PCH attribuée par la MDPH) éventuelle.

A cet effet, une demande de financement individuelle doit être adressée à la MNH par l'établissement (dossier constitué par la MHR) nécessitant :

- La préconisation du médecin du travail ou de prévention,
- Un justificatif d'éligibilité (RQTH, Titulaire d'une pension d'invalidité Sécurité Sociale, Titulaire de la carte d'invalidité article L241-3 du Code de l'Action sociale et des Familles, Titulaire de l'AAH...),
- Le justificatif des remboursements de la Sécurité Sociale, la mutuelle, la MDPH...

A la demande du salarié et sur proposition de la MHR le montant restant à charge éventuel (après déduction de la participation du FIPHFP) est soumis à l'appréciation de la Direction Régionale.

En l'occurrence, une demande d'aide complémentaire afin d'améliorer les conditions de vie des travailleurs handicapés est rédigée par la MHR sur production de la facture, du montant de la prise en charge par la Sécurité Sociale, de la Mutuelle (MALAKOFF), du FIPHFP...pour accord.

janvier-13 Le SNU a effectué à plusieurs reprises la demande que les collègues de tout le réseau souhaitant effectuer un **don du sang** puissent effectuer ce don pendant leur temps de travail via, par exemple, une autorisation de départ anticipé, en accord avec l'article D. 1221-2 du code de la Santé publique. A ce jour, aucune réponse claire n'a été apportée par la Direction. Qu'en est-il de cette demande ?

Cette question a déjà été posée lors d'un CHSCT début 2012. Il avait été alors précisé que l'on pouvait bénéficier d'une autorisation de s'absenter en dehors des plages fixes, absence décomptée du temps de travail, pour effectuer un don du sang lors de la venue d'un camion de prélèvement à proximité immédiate de son site d'activité. Il faut également rappeler que ce geste citoyen peut être accompli par chacun sur son temps libre sur tous les lieux de prélèvement proposés par l'EFS.

janvier-13 Les **arrêts maladie** des collègues doivent-ils obligatoirement transiter par leur site ? Ou un envoi direct au service RH est-il suffisant ?

L'arrêt maladie doit être transmis au Service GA-Paie, 28/30 rue Elisée Reclus 59666 VILLENEUVE D'ASCQ, dans les 2 jours suivant la prescription. Ceci ne doit en aucun cas dispenser le salarié d'alerter, au plus vite, sa hiérarchie par tout moyen à sa disposition (téléphone ou mail), afin que cette dernière puisse gérer au mieux cette absence en termes d'organisation et de continuité de service

janvier-13 Est-il possible de recommander aux ELD des agences de ne pas planifier les **femmes enceintes en ACO** ?

L'agent peut, en fonction de la situation médicale (pathologie, état d'avancement de la grossesse, certificat médical, pénibilité position debout) être dispensé à l'appréciation de l'ELD du poste d'ACO. C'est une recommandation de bon sens...

Existe-t-il différents contrats de travail (horaires variables et **horaires fixes**) ?
Ceux-ci impliquent-ils des pauses fixes ?

2012

decembre-12	<p>Quel est le délai moyen d'attente (s'il existe) pour qu'un salarié TH ait un poste de travail adapté à son handicap ? Un agent du Pag de Lille attend depuis de nombreuses semaines un rehausse pied spécifique et adapté.</p>	<p>La mission handicap entame les démarches d'adaptation de poste dès réception de l'avis médical.</p> <p>Le processus mis en oeuvre est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Analyse du besoin avec l'agent, si nécessaire avec l'aide d'un partenaire extérieur, · Recherche de(s) l'équipement(s) · Commande de prêt des équipements (6 semaines) · Mise en test (2 semaines) · Achat définitif (6 semaines) <p>Compte tenu des délais nécessaires à l'obtention de ces équipements, ce délai peut donc être de 3 à 4 mois pour les situations les plus complexes.</p> <p>Concernant la demande d'un agent du Pag de Lille, la Mission Handicap tient à jour un outil de suivi des demandes. Nous ne trouvons pas trace d'une demande de repose pied pour un PAG d'une agence lilloise. La demande doit donc être remontée de nouveau à la Mission Handicap.</p>
novembre-12	<p>Pour un couple homosexuel, est-il prévu d'accorder un congé paternité à la collègue dont la conjointe va avoir un enfant ?</p>	<p>Seule une évolution de la législation permettrait cette prise en compte.</p>
novembre-12	<p>En cas d'arrêt maladie, les collègues transfrontaliers peuvent-ils fournir un arrêt de travail émanant d'un médecin de leur pays de résidence ?</p>	<p>Oui. Il est précisé que l'ensemble des arrêts pour les résidents frontaliers est du ressort de la CPAM de Tourcoing.</p>
novembre-12	<p>L'article 29.2 de la CCN prévoit des congés pour enfant, conjoint, concubin ou parent malade ou pur garde d'enfant. Il est fait mention de justification. Quels sont les justificatifs attendus par les RH ?</p>	<p>Il s'agit d'un justificatif mentionnant la présence obligatoire de l'agent auprès de la personne visée (enfant, parent, conjoint).</p> <p>En cas de grève ou de fermeture des structures scolaires ou de garde, le justificatif doit indiquer l'absence d'accueil dans l'établissement concerné.</p>
octobre-12	<p>La visite médicale « médecin du travail » est-elle obligatoire pour un agent public, s'il est suivi régulièrement par son médecin traitant ?</p>	<p>Oui, la visite médicale par le médecin du travail ou médecin de prévention (droit public) est obligatoire, le médecin traitant n'étant pas habilité à juger de l'aptitude du salarié à son poste.</p>

Existe-t-il un registre des réclamations des DP à Pôle emploi et où peut-on le consulter ?
Il existe sur chaque site un **registre de sécurité** et informatique sous forme de classeur.
Comment les informations contenues dans ce registre sont-elles remontées informatiquement à la Direction régionale ?
Il apparaît que certaines équipes des ELD n'ont pas connaissance de la procédure et des codes d'accès pour faire remonter ces informations.
La Direction peut-elle rappeler les codes d'accès et former et informer les ELD de cette procédure ?

octobre-12
Pouvez-vous nous préciser la durée maximale du **maintien du salaire** à plein traitement par la prévoyance pour des **agents du public** et du privé ? A l'échéance de ce délai que se passe-t-il pour l'agent ?

Il existe un registre de sécurité dans chaque bâtiment en version papier comme l'exige le code du travail. Des contrôles périodiques de sécurité sont réalisés par différents organismes qui indiquent leur passage sur le registre de sécurité. Ces organismes envoient le rapport des observations aux agences qui l'archivent dans un classeur annexe à celui du registre de sécurité et parallèlement une copie est envoyée aux services de la direction pour mise en oeuvre. Les codes sont nécessaires pour accéder à l'outil de gestion des risques. Les codes d'accès ont été communiqués aux directeurs d'agence qui ont la possibilité de le déléguer à leurs ELD. Chaque directeur est en mesure de se rapprocher du service sécurité pour obtenir une nouvelle communication de son code d'accès. Un rappel pourra être fait par l'équipe régionale sécurité lors de ses visites de sites (a minima annuellement).
Le registre papier est disponible auprès du Service Relations Sociales de la DRH. Les Questions/Réponses des Délégués du Personnel sont affichées, chaque mois, sur l'ensemble des sites de

Le régime de prévoyance intervient en complément des prestations servies par la Sécurité Sociale. En conséquence, la durée des prestations de MUTEX ou Malakoff-Médéric est fonction de la durée du versement des IJSS.
Les organismes complémentaires continuent à intervenir en complément des prestations servies en cas d'invalidité de l'agent (pension) ou de la rente d'incapacité suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.
En outre, les dispositions particulières du régime de prévoyance collectif complémentaire obligatoire de maintien de revenu au bénéfice des agents relevant du droit public sont détaillées dans le livret adressé à chaque agent de droit public en janvier 2012 (Annexe 1)

septembre-12 L'article 30 § 2 de la CCN stipule que les directeurs d'établissements prennent des dispositions nécessaires pour assurer aux agents la **continuité du versement de leur salaire**.
Quelles sont ces dispositions régionales ?

septembre-12 A partir de combien de jours d'arrêt maladie un agent passe-t-il en **demi traitement** ?

septembre-12 Existe-t-il à Pôle Emploi des **contrôles des arrêts maladie** effectués à l'initiative de l'employeur ? Si oui pour quels motifs et opérés par qui ?

Les prestations complémentaires versées soit par Médéric, soit par MUTEX, sont constatées en paie dès leur réception.
Une avance sur ces IJ complémentaire est possible lorsque la rémunération de l'agent se trouve très fortement réduite. Par ailleurs, un courrier d'information est adressé aux agents concernés par un arrêt de travail de plus de 240 jours, lui rappelant la possibilité de solliciter une avance auprès de la DRH.

L'article 30 de la CCN précise : "En cas d'absence pour maladie dûment justifiée, le personnel bénéficie, dès la première année de présence, des avantages ci-après :

- quatre mois à plein traitement
- quatre mois à demi-traitement"

Un agent malade passe donc en demi-traitement à compter du 121^o jour, et sans traitement à compter du 241^o jour.

Pour un agent de droit public, le demi-traitement se déclenche le 91^o jour et le sans traitement le 181^o jour.

Non, la Direction Régionale n'a pas diligenté de contrôle sur des arrêts de travail, même si cette possibilité est ouverte par la législation en vigueur (contrôles réalisés par des organismes privés). Les CPAM ont bien évidemment la possibilité de réaliser les contrôles qu'elles souhaitent, quelque soit le motif de l'arrêt de travail et sans obligation de prévenance de l'employeur

nous sommes régulièrement interpellés par des salariés sur le fonctionnement de la mutuelle et les réponses approximatives, voir erronées, apportées par la ligne dédiée.

Trois exemples :

« Certains frais sont très peu remboursés (type parodontologie) et les **conditions de remboursement** sont très obscures : malgré un appel téléphonique préalable (auprès de la ligne dédiée) pour connaître les conditions de remboursement et les documents à communiquer, les renseignements obtenus se sont révélés inexacts : la facture m'est revenue non traitée et je dois communiquer des pièces complémentaires (que j'aurais pu faire compléter par le praticien lors du RDV) ». Ces manoeuvres semblent dilatoires et retardent un paiement déjà très en deçà des frais engagés. »

« Remboursement de dépassement d'honoraires d'actes de chirurgie : La plateforme dédiée : Pas de réponse possible, on verra selon les factures acquittée. Délais de traitement = 4 semaines. »

« une salarié ayant fait une cure acceptée par la sécurité sociale, n'obtenant pas le remboursement forfaitaire, il lui a été répondu que ce

aout - 12

Les sites sont équipés de **fontaine à eau** filtrantes. Les salariés s'interrogent : existe-t-il des contrats d'entretien assurant le changement régulier de ces filtres ?

aout - 12

En cas d'arrêt longue maladie (3 ans), dans quelle **limite** peut on bénéficier des **congés acquis**, que l'on soit sous statut public ou privé?

aout - 12

Suite à l'interpellation des Délégués du Personnel au mois de juillet, nous avons alerté la Direction Générale qui nous a demandé de transmettre les situations visées afin de pouvoir les étudier avec le prestataire.

Nous avons fait part de vos exemples à la Direction Générale. A chaque sollicitation, la Direction Régionale contacte la mutuelle afin de solutionner les problématiques qui sont transmises par les agents.

Il y a des contrats d'entretien pour l'ensemble des fontaines, prévoyant le changement des filtres.

La note de la Direction Générale du 1er avril 2011 vient prévoir la possibilité de report pour les agents de droit public.

Le Code du Travail ne prévoit pas cette possibilité pour les agents de droit privé, la Convention Collective Nationale prévoit en son article 27.4§1 un maintien de l'acquisition des droits à Congés Payés pendant la période de maladie rémunérée par l'Etablissement (4 mois Plein Traitement et 4 mois Demi Traitement) ce droit sera maintenu à l'agent à son retour à son poste de travail

août - 12 La DR a-t-elle eu une information concernant les « **kits d'information sur l'assistance 24/24** » qui doivent être remis aux agents ?

août - 12 Des **contrôles** ont été effectués par le service RH de Pôle emploi pour des agents ayant eu des **arrêts pour longue maladie**. Ces salariés se sont vus réclamer des trop perçus conséquents qui les mettent dans une situation financière dramatique. Existe-t-il une possibilité de recours gracieux pour certains cas ?

juillet-12 Lors du dernier CE, la Direction a précisé que suite à un arrêt maladie de plus d'un mois, une **visite médicale de reprise** était obligatoire avec le médecin du travail (Code du Travail). Ce qui sous-entend qu'un salarié dans cette situation, ne peut légalement reprendre le travail tant que cette visite n'a pas été effectuée. Quelle est la situation du salarié entre la date de reprise Sécurité Sociale et la validation de reprise par le médecin du travail ?

Nous avons reçu le livret par voie électronique en milieu de semaine 35.

Nous avons mis celui-ci en ligne sur l'intranet régional au lien suivant : <http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/region/r-nordpas-de-calais/gestion-quotidienne-accord-oatt-@/portail/region/rnord-pas-de-calais/generic.jspz?type=inarticle&id=16544> , en attendant la livraison des livrets papier.

Des trop-perçus sur indemnités journalières de prévoyance ont, en effet, été détectés pour quelques agents en longue maladie (> 8 mois). Ces sommes sont dues à des avances faites par la Direction des Ressources Humaines pour éviter, à l'époque, que les agents concernés se retrouvent avec des paies très faibles, voire nulles, en l'absence de versement régulier des indemnités journalières par Médéric.

Ces salariés ayant effectivement bénéficié du versement indu de ces sommes, il ne peut être envisagé l'annulation pure et simple de leur dette. Bien évidemment, afin d'atténuer les effets de la régularisation de leur situation, des échéanciers ont été proposés aux agents concernés dans le cadre d'une étude au cas par cas. La Direction des Ressources Humaines attend la réponse des intéressés avant de procéder à la récupération effective de ces sommes.

Il est prévu que la visite de reprise doit être effectuée dès la reprise du travail dans la limite maximum de 8 jours (article R 4624-22 et 23 du Code du Travail). Elle est à l'initiative du manager. Elle est réalisée dans les cas suivants: après un congé maternité, après une absence d'au moins 30 jours pour cause d'accident du travail, de maladie ou d'accident non professionnel, et après une absence pour maladie professionnelle sans durée minimale.

Les situations particulières peuvent être traitées de manière concertée entre le médecin traitant, le médecin du travail et l'agent dans le cadre d'une visite de pré reprise (article R 4624-20, 21 du Code du Travail) .

juillet-12 Pouvez-vous rappeler les règles concernant le **maintien de salaire** lors d'un arrêt maladie. Raisonne-t-on sur l'année civile ou par arrêt ? Quand la fin de la période de maintien de salaire est atteinte, y a-t-il des démarches à effectuer auprès du service paie ou auprès de la mutuelle ?

juin-12 Depuis le 01 janvier 2012, en cas de congé maladie ordinaire pour maladie non professionnelle, le 1er jour n'est plus rémunéré. On parle de **jour de carence**. Ceci concerne-t-il les agents de statut public de Pôle Emploi ? Cette journée est-elle prise en charge par le maintien du revenu ? Si non, à quoi correspond la cotisation maintien du revenu sur la fiche de paie des agents public ?

juin-12 Les salariés de statut public bénéficient d'une **tolérance pour les arrêts maladie** inférieur à 3 jours. Dans ce cadre, ils n'ont pas d'obligation de fournir un certificat médical. Nous vous demandons un rappel de cette règle auprès des managers dont certains demandent un arrêt maladie et non un simple justificatif même pour un jour. Cette tolérance est-elle remise en cause à Pôle Emploi ?

juin-12 Article 31-5 de la CCN, une **réduction d'une heure de travail par jour est accordée aux femmes enceintes** et jusqu'à la fin du 9ème mois suivant la naissance. Durant cette période, la charge de travail est allégée pour tenir compte de cette réduction d'horaire. Certaines collègues sont amenées à faire plus de 6 H 30 par jour, car elles sont sur des postes contraints où des activités ayant une amplitude horaire hebdomadaire supérieure à 6H30 (ex : MRS, Formation ...). Comment l'établissement va permettre à tous ces agents de bénéficier de la réduction d'une heure de travail ?

L'article 30 §3 de la Convention Collective Nationale précise que pour bénéficier d'une nouvelle prise en charge par l'Etablissement d'une absence maladie (4 mois à plein traitement puis 4 mois à demi traitement), le salarié doit avoir repris ses fonctions dans l'Etablissement pour une durée égale à au moins 3 mois. La Direction des Ressources Humaines envoie un courrier aux agents concernés afin de les informer de la prise de relais par l'UNPMF.

La Direction Générale a débuté une étude sur cette thématique. Nous sommes en attente d'information sur cette thématique. La garantie maintien du revenu est reprise dans le référentiel de gestion du personnel consultable au lien suivant : <http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/m-ressourcesshumaines/6126-regime-de-prevoyance-complementaire-maintiendu-revenu-@/portail/metier/m-ressourcesshumaines/generic.jspz?type=inarticle&id=57855>

Le référentiel de gestion du personnel vient prévoir : "2- Arrêt de travail supérieur à 2 jours : envoi obligatoire dans un délai de 3 jours d'un certificat médical justifiant l'arrêt de travail, procédure identique en cas de prolongation. Une tolérance est instituée pour les arrêts de travail inférieurs ou égaux à 2 jours, pour lequel aucun certificat médical n'est exigé. Cependant, il peut être mis fin à cette tolérance en cas d'abus d'un agent." Ces éléments seront rappelés aux managers.

La journée de formation est forfaitisée à 7h30 mais en temps réel décompté correspond à 6 h30. Nous rappelons que la réduction horaire n'a pas vocation à générer du crédit mais à tenir compte de l'état de grossesse. Pour les autres activités, il revient à l'Equipe Locale de Direction d'adapter la charge de travail à cette réduction d'horaires.

juin-12	Est-il prévu une visite médicale systématique au retour d'un congé maternité ? si oui, dans quel délai ?	Oui une visite de reprise est prévue dans un délai de 8 jours à compter de la reprise du travail par le salarié.
mai-12	Pouvez-vous repreciser la procédure concernant le traitement des arrêts maladie ?	Comme indiqué en réunion des Délégués du Personnel le 25 novembre 2011 et conformément au message de rappel aux managers envoyé le 16 avril 2012, en cas de maladie, l'agent doit : Ø prévenir ou faire prévenir immédiatement son responsable des dates de son arrêt Ø adresser dans les 48 heures le volet 3 de son avis d'arrêt de travail directement à la Direction des Ressources Humaines.
mars-12	Est-il possible, lors d'une embauche en CDD à Pôle emploi, de refuser la mutuelle d'entreprise ? Dans quels cas et depuis quelle date	La dispense d'affiliation à la mutuelle d'Etablissement est prévue dans le cadre de l'accord du 18 mars 2011. Un agent en CDD bénéficiant d'une garantie mutuelle et/ou prévoyance peut être dispensé d'affiliation pour le risque pour lequel il est couvert. Cette mesure s'applique aux agents dont le contrat CDD a démarré après le 01/01/12.
mars-12	Peut-on bénéficier de la protection fonctionnelle lors que l'on est victime d'un accident de trajet reconnu en accident du travail ?	Lorsque l'accident est non intentionnel et ne révèle pas une volonté de nuire à l'agent en raison de son activité professionnelle ou de son appartenance à Pôle emploi, cela ne permet pas d'appliquer la protection fonctionnelle prévue à l'article 47 de la CCN ou au statut public.

fevrier-12

Sur quel texte Pôle emploi Nord Pas-de-Calais se base-t-il pour interdire la **consommation modérée de champagne** et de vin lors de la célébration d'événements exceptionnels alors que le code du travail autorise celle-ci ?

L'article R4228-20 du Code du Travail tolérant la consommation modérée de vin, de bière, de cidre ou de poiré trouve son origine dans les lois sociales du XIXème et du début du XXème siècle pour restreindre fortement la consommation exagérée d'alcool dans les ateliers et les entreprises, consommation à l'origine de nombreux accidents du travail.

Depuis cette époque, la jurisprudence retient maintenant de plus en plus la responsabilité civile et pénale du chef d'établissement ou de ses délégataires lorsqu'un salarié est victime d'un accident du travail ou de trajet s'il est avéré que cet accident résulte de la consommation exagérée de boissons alcoolisées sur le lieu de travail, y compris dans le cadre d'un événement exceptionnel ou festif.

En conséquence, et conscient d'assumer ses responsabilités, le Directeur Régional a pris la décision d'interdire la consommation d'alcool sur les lieux de travail.

La tolérance prévue par le Code du Travail ne s'applique que pour la consommation d'une boisson accompagnant le repas du midi lors de

fevrier-12

Concernant les **indemnités journalières** de sécurité sociale, le calcul de 1,8 x SMIC (soit 2517€) s'entend-il en brut ou en net ? Pour les agents concernés, la mutuelle prend-elle en charge le différentiel ?

Il s'agit de montant brut. La garantie incapacité invalidité prévoit une prestation pour les incapacités temporaires totales égale à 100% du 1/12ème de la rémunération annuelle brute des douze derniers mois à compter de la date d'arrêt initial, soumise à cotisations sociales perçues par l'agent, déduction faite du montant des prestations versées par la Sécurité Sociale et de l'éventuel maintien partiel de traitement par Pôle Emploi

fevrier-12 Quelles sont les modalités de portabilité des garanties prévoyance et mutuelle pour les **agents quittant Pôle Emploi** ?

L'accord du 18 mars 2011 relatif à l'assurance complémentaire santé et à la prévoyance au sein de Pôle emploi prévoit dans son article 1.3 concernant les anciens agents indemnisés au titre du chômage: "Les anciens agents de Pôle emploi dont la rupture du contrat de travail, hors cas de licenciement pour faute lourde ouvre droit au bénéfice de l'allocation pour perte d'emploi, précédemment affiliés au présent régime, conservent, sauf renonciation expresse, après leur départ définitif, le bénéfice de leur garantie de frais de soins de santé et de prévoyance pendant une durée égale à celle de leur dernier contrat de travail appréciée en mois entiers dans la limite de neuf mois. Le maintien des garanties est financé conjointement par Pôle emploi et l'ancien agent dans les mêmes proportions qu'antérieurement."

janvier-12 Quel sera le taux de prise en charge du taux de **cotisations** pour les agents de droit publics concernant la mutuelle pour la paye de janvier, le décret est il sorti ?

Il est prévu un taux de cotisation identique pour l'ensemble des agents. L'agent cotise à hauteur de 0,913% de son salaire brut et sa cotisation ne peut excéder 60% du forfait. Le décret prévoyant cette disposition pour les agents de droit public est paru au journal officiel du 22 janvier 2012.

janvier-12 Pour la nouvelle prévoyance, quelles ont les différences entre la CCN et le statut 2003 pour les cas suivants :
- Agent en arrêt de travail pour maladie ordinaire ou maladie longue durée.
- Agent en **invalidité** 1ere catégorie avec reprise d'emploi.
- Agent en invalidité 2ème et 3ème catégorie.
D'autre part la procédure devant la commission médicale propre au statut 2003 est-elle encore effective ? Si oui quelles sont ses prérogatives et sa saisine ?

Les éléments relatifs aux garanties incapacité et invalidité sont disponibles dans l'intranet au lien suivant:
http://accueil.poleemploi.intra:8501/file/mmlelement/pj/ce/7e/3b/b6/2tableau_des_garanties_incapacite_et_invalidite4476912524151047852.pdf
La compétence du Comité Médical est toujours reconnue pour les Congés Graves Maladie et les mi temps thérapeutiques des agents de droit public.
Le Comité Médical rend un avis sur une demande formulée par l'employeur

janvier-12

Depuis quelques semaines, nous n'avons plus de médecin de la main d'oeuvre habilité pour les visites d'aptitude des demandeurs d'emploi
Le médecin était déjà partagé entre l'agence de Gravelines et de Grande-Synthe
Cela nous pose de nombreux problèmes car ce sont peut-être des demandeurs qui ne devraient pas être inscrits ou maintenus sur les listes
S'ils sont inscrits, ils restent dans les portefeuilles des conseillers qui ne peuvent déclencher une reconnaissance MDPH et cela entraîne des suivis obligatoires alors que les échéances sont déjà difficiles à suivre
La direction dispose-t-elle d'une solution à cette problématique ?

2011

decembre 11

Dans l'**accord TH**, il est indiqué qu'un agent devant recevoir régulièrement des soins son handicap, doit avoir l'accord du médecin du travail pour la prise en charge de son absence par l'employeur.
Qu'en est-il pour les agents publics ? Quel est le médecin à contacter ?

novembre-11

Lorsqu'un RDV chez un spécialiste est prévu pour un enfant pendant les heures de travail, peut-on poser une journée (ou ½ journée) **enfant malade** ?

La pénurie de médecins de main d'oeuvre est un problème récurrent : le barème de paiement des vacances de ces médecins n'a pas été revalorisé depuis 1978, ce qui rend les tarifs peu attractifs, et c'est pour cela qu'il manque de médecins.
Depuis 2002, pour palier le manque de médecins de main d'oeuvre, l'ANPE avait choisi de faire appel à des médecins de ville, payés à l'acte. Cette pratique a été poursuivie par Pôle emploi, et validée officiellement par la Direction Générale récemment (Instruction PE_CSP_2201_192 du 24 novembre 2011 relative à l'inscription des demandeurs d'emploi et au PPAE).
Il faut donc, pour les agences concernées, rechercher un médecin de ville qui puisse assurer les visites médicales des demandeurs d'emploi. Ce médecin devra signer un contrat avec Pôle emploi. Le contrat-type de prestation de services, liant le médecin de main d'oeuvre à Pôle emploi, est à l'heure actuelle fourni par le service Finances de la Direction Régionale. Il s'agit d'une maquette de contrat élaborée en 2002 par le service

La mesure prévu dans l'accord en faveur de l'emploi des personnes handicapées à Pôle emploi est applicable aux agents de droit public et aux agents de droit privé.
Le médecin à contacter pour les agents de droit public est le médecin de prévention.

Oui, à condition que le médecin mentionne, sur le certificat médical, que la présence du parent auprès de son enfant est nécessaire.

octobre-11	<p>Pouvez-vous rappeler la procédure pour l'acheminement de l'arrêt maladie ? Ceci afin de sécuriser la discrétion auprès de l'ELD qui n'a pas à connaître le nom du médecin qui a établi l'arrêt.</p>	<p>Comme il a déjà été précisé à plusieurs reprises, l'arrêt maladie doit être transmis au Service GA-Paie, 28/30 rue Elisée Reclus 59666 VILLENEUVE D'ASCQ, dans les 2 jours suivant la prescription. Ceci ne doit en aucun cas dispenser le salarié d'alerter, au plus vite, sa hiérarchie par tout moyen à sa disposition (téléphone ou mail), afin que cette dernière puisse gérer au mieux cette absence en termes d'organisation et de continuité de service. Il n'y a aucune obligation de transmettre le certificat médical ou sa copie à sa hiérarchie directe.</p>
juin-11	<p>Quel est le dispositif mis en place pour assurer la protection juridique fonctionnelle des agents ?</p>	<p>Le dispositif de la protection fonctionnelle est prévu dans la note d'instruction de la Direction Générale du 28 septembre 2010 que vous pouvez retrouver au lien suivant: http://accueil.poleemploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/6041/pdf/PE_QMR_2010_162.pdf. L'annexe 3 de cette note d'instruction est une fiche pratique consacrée à la protection fonctionnelle et est accessible au lien suivant: http://accueil.poleemploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/6041/pdf/PE_QMR_2010_162_a3.pdf</p> <p>La protection fonctionnelle consiste en un soutien entier du membre du personnel victime : prise en charge de ses moyens de défense (avocat), possibilité de paiement en lieu et place de l'agresseur des dommages et intérêts alloués par un jugement définitif.</p> <p>Dans la pratique, en région Nord Pas-de-Calais, lorsqu'un agent est victime d'une agression et porte plainte, la Direction des Ressources Humaines propose automatiquement à l'agent de l'accompagner dans la mise en oeuvre du dispositif.</p>
janvier-11	<p>Est il envisageable d'installer des défibrillateurs dans toutes les agences ?</p>	<p>La décision d'installer des défibrillateurs est une décision du directeur général. Un marché national (appel d'offre) va être lancé au 1er semestre 2011 pour une mise en place au 2eme semestre 2011 et 1er semestre 2012. L'ensemble des sites ne seront pas équipés par ce marché. Les critères de répartition des appareils sont en cours d'étude au niveau du national.</p>

janvier-11

Une collègue a fourni une attestation pour un rendez-vous médical pour la matinée du 10 Janvier mais son arrêt a été planifié sur la journée complète sur Equatis. Serait-il possible de tenir compte de ses heures de travail de l'après-midi (de 12h26 à 16h49, soit 38 mn de crédit) afin qu'elle ne soit pas lésée ? Elle a posé la question au service RH qui lui a répondu que les **arrêts maladie d'une demi-journée** sont saisis en fonction des horaires pour que sa journée soit de 7h30

Le principe est qu'une absence maladie d'une durée inférieure à une journée, ne doit pas avoir pour effet de faire bénéficier le salarié d'un temps de travail supérieur à la durée conventionnelle de la journée de travail, soit 7 h 30. Le paramétrage fait donc en sorte de ne valoriser en absence maladie que le complément entre 7 h 30 et le temps de travail effectif.

2010

mai-10

Comment sont calculés les **droits aux congés après une absence** pour longue maladie par rapport à l'application de la nouvelle convention collective ?
Les règles peuvent-elles être différentes selon les cas (institution d'origine, durée de l'arrêt maladie, date du début de cet arrêt...) ?

Les droits à congés payés sont proratisés uniquement lorsque la durée de la maladie excède huit mois (c'est-à-dire lorsque Pôle emploi ne participe plus directement à l'indemnisation du salarié).