

**Comité d'Etablissement transitoire extraordinaire du 21 Août 2009 à
la direction régionale Saint Benoît**

TITULAIRES			
Présents		Excusés	Suppléants
Jacqueline TEXIER	CFDT	Catherine CAOUISSIN	CFDT
Sylvie BIDERMANN	CFE-CGC		
Jean-Pierre SOUBELET	CFE-CGC	Maité TROCHUT	Patricia MARQUAIS CFE-CGC
		Marie-Christine de TAILLAC	CFTC Emploi
		Sylvie GOUBERT	CFTC Emploi
Pascal ANDRAULT	CGT	Franck BOISSEAU	Marie-Béatrice MARECHAL CGT/FO
		Marie-Françoise GOFFIN	Carole LUCAS CGT/FO
		Dominique SEDAN	CGT/FO
Céline DUODOGNON	FSU/SNU		
Claudette MULHAUPT	FSU/SNU	Alain SEMNONT	SNAP

REPRESENTANTS SYNDICAUX			
Présents		Excusés	
		Thierry PAYANT	CFDT
		Rodolphe ROUSSEAU	CFDT
Marie-Line DESENCLOS	CFE-CGC	Jean-Pierre ESPAGNET	CFTC Emploi
Michelle MAUPIN	CFTC Emploi	Daniel COSTES	CGT
Baba Ousmane DIALL	CGT	Danielle GRYGIEL	CGT
Emmanuelle PERRIERE	CGT/FO	Nadine DUPUIS-ROY	CGT/FO
Francine BORDIER	CGT/FO	Marie-Line MIOT	FSU/SNU
		Jean-Bernard TRIPONEL	FSU/SNU
		Anne LAURENS	SNAP
		Stéphane RENAUD	SNAP
		Ali Saïd AMIR	UNSA
Richard FRAIGNEAU	UNSA	Philippe DUPUY	UNSA

Assistaient à la réunion :

Michel LE QUERE, Directeur régional adjoint
Nathalie ROTT, Directrice régionale des Ressources Humaines

Le secrétariat est assuré par Sylvie DRIFFORD

Ordre du jour unique

- Recueil d'avis sur la mise en place d'une plateforme centralisée ATT/IDE sur Angoulême après avis recueilli en CHSCT du 20 août.

☺☺☺☺

Monsieur LE QUERE ouvre la séance à 9H40.

Mme MULHAUPT, en l'absence de Mme GOUBERT et de Mme GOFFIN assurera le secrétariat de ce Comité d'Etablissement transitoire extraordinaire.

En l'absence de M. SEMNONT et à sa demande, Mme MULHAUPT lit la déclaration suivante du SNAP :

« Le SNAP par un courrier adressé à monsieur Charpy le 24 juillet dernier rappelait être victime d'une discrimination directe pour n'avoir pas été autorisé à participer à l'intégralité de la négociation du protocole pré-électoral alors même que nous sommes mentionnés comme signataires du présent protocole d'accord.

Le SNAP constate avoir été écarté de la réunion du 14 avril portant sur les articles 4, 5, 6, 7 du protocole pré électoral.

Nous tenons à rappeler que toute centrale représentative, conformément à la loi du 20 août 2008, doit participer à l'intégralité de la négociation du protocole pré électoral, possibilité qui n'a pas été donnée au SNAP par la Direction générale.

De plus, nous n'avons pas été associés aux négociations « droit syndical » et « NTIC » alors même que leur contenu fait référence aux périodes d'élection.

Aussi, suite au dernier conseil national, il a été voté à l'unanimité de ne pas signer cet accord, d'autant que bon nombre de questions restent aujourd'hui encore en suspend.

*Alain Semnont
SNAP Poitou-Charentes. »*

M. SOUBELET au nom de la CFE-CGC fait la déclaration suivante :

« La direction régionale Pôle emploi Poitou-Charentes nous propose un nouveau protocole d'accord pré électoral à la signature. Dans ces nouveaux projets (DP et CE), elle exclut toute notion de collèges.

La direction régionale fait référence à la décision de l'autorité administrative.

Même si la CFE-CGC a signé l'accord au niveau national, la CFE-CGC Poitou-Charentes ne signera pas ce nouveau protocole. Elle juge cette modification comme un artifice et connaît déjà la décision qui sera appliquée : celle du Directeur du travail de Paris, Monsieur Ricochon.

La CFE-CGC réclame toujours que les agents ex ANPE de niveau 1 soient classés en techniciens, reconnaît que les niveaux 2 sont classés dans ce même corps de technicien mais réitère sa demande de voir classer les niveaux 3 en agents de maîtrise et les niveaux 4A en cadres.

Par rapport à ce dernier cadre d'emplois et aux assistants de production ex-ASSEDIC, la CFE-CGC alerte l'Etablissement sur l'état d'inquiétude et de mal-être de ces agents.

Ces agents, aujourd'hui, n'ont reçu aucune communication personnelle de la part de l'Etablissement. Par la voix des organisations syndicales, à la suite des CE, ils ont appris dans un premier temps qu'ils auraient une fiche de vœux à remplir et que le directeur régional prendrait à la suite de cette consultation sa décision.

Les propos de M. CHARPY dans son chat n'ont apporté qu'inquiétudes et confusions puisqu'il parlait d'adjoints au directeur alors que le directeur régional avait décidé de supprimer cette fonction dans la région.

L'instruction en date du 5 août de M. CHARPY donne un nouvel éclairage et de plus en plus d'incertitudes : on peut lire au paragraphe IV management :

« Le management type d'un site est composé d'un directeur, éventuellement d'un directeur adjoint, d'un ou plusieurs responsables d'équipe de production et d'un responsable de l'équipe d'appui à la production qui peuvent en outre assumer la fonction d'adjoint de direction »

Nous comprenons que la fonction d'adjoint au directeur n'existe donc plus (et pas seulement en Poitou-Charentes)

Par contre, cette fonction peut être assurée par les responsables d'équipes, que se soit de production ou d'appui à la production, nous précise M. CHARPY dans son instruction.

Toujours dans le paragraphe IV management, on peut lire :

« Les responsables d'équipe ou de production et d'appui à la production sont des agents du niveau IVA ou à partir du coefficient de base 250. Le directeur de site décide, en concertation avec son directeur territorial, de l'attribution de la responsabilité d'équipe parmi les ex-adjoints, les ex-assistants de production et les ex-animateurs d'équipe professionnelle Seuls les postes vacants ou en création peuvent être diffusés. »

La CFE-CGC demande des éclaircissements :

- *Quid des fiches de vœux évoquées précédemment par le directeur régional*
- *Quid de la diffusion des postes*
- *S'il y a diffusion des postes (ce dont on peut douter), quels postes seront diffusés ? Et dans le cas d'une diffusion, les CPL ont-elles encore un rôle à jouer ? Et le directeur régional qui prenait la décision après avis de la CPL, la prend-il toujours puisque M. CHARPY parle de décision du directeur territorial du site en concertation avec son directeur territorial.*

Toujours dans le paragraphe IV management, on peut lire :

« Il est nécessaire d'assurer en permanence la présence d'au moins un membre de l'équipe locale de direction sur chacune des implantations constitutives du site mixte »

La CFE-CGC est heureuse d'apprendre que l'Etablissement a toujours besoin de ce cadre d'emplois !

Par contre, la CFE-CGC demande que ces agents, après avoir été reconnus tardivement en 2003 et après avoir été bien « abusés » (le mot est pesé), soient reconnus et considérés comme cadres. »

M. LE QUERE rappelle qu'aujourd'hui, la réunion du CET extraordinaire porte sur un point unique qui est le recueil d'avis sur la mise en place d'une plateforme centralisée ATT/IDE sur Angoulême et qu'en conséquence il ne donnera pas de réponse à cette intervention.

En revanche, des réponses pourront être apportées lors du prochain CET qui se tiendra le 3 septembre prochain.

M. LE QUERE revient sur le point mis à l'ordre du jour de ce CET. Il rappelle que l'information a été faite lors du CET du 30 juillet et que les compléments d'information demandés lors de cette séance, fiche pédagogique de la formation et le livret d'accueil remis à tous les nouveaux recrutés, ont été transmis par mail aux membres du CET.

D'autre part, M. LE QUERE fait le retour du vote émis lors du CHSCT de la veille :

Sur 10 votants :

- 8 votes défavorables
- 2 abstentions

M. LE QUERE ajoute que les plans intégraient les demandes formulées lors du CHSCT extraordinaire du 8 juillet 2009.

Mme MARECHAL fait observer, qu'en CHSCT, chaque organisation syndicale a fait sa déclaration mais il apparaît que l'opposition portait plus sur l'embauche de CDD, en lieu et place de CDI, que sur l'aménagement du local pour lequel il a effectivement été tenu compte des remarques faites (bureau, cloison).

Mme MARECHAL ajoute que la salle est bien aménagée, le seul bémol concerne le manque d'isolation phonique. Aussi, elle a demandé lors du CHSCT du 20 août, et le redemande aujourd'hui, qu'une réunion avec les agents utilisateurs, le superviseur et un agent de l'immobilier muni d'un appareil mesurant les décibels soit organisée.

M. LE QUERE indique que ce point sera mis à l'ordre du jour du CHSCT du 14 septembre prochain.

Mme MULHAUPT rejoint pour partie les propos de Mme MARECHAL.

Elle souligne qu'elle n'a pas voté contre en CHSCT sur le plan de l'organisation physique où elle fait les mêmes remarques que Mme MARECHAL mais sur le fond :

Son syndicat est opposé aux plateformes téléphoniques qui n'améliorent en rien le service rendu aux demandeurs d'emploi.

D'autre part des questions relatives aux conditions de travail restent en suspend : les temps de pause ne sont pas prévus, les seules pauses validées sont des pauses informelles. Mme MAULHAUPT veut que les pauses soient planifiées.

Mme MULHAUPT est opposée au recrutement de CDD, il faut recruter des CDI et les former de manière conséquente. Ce n'est pas en 5 jours que l'on forme du personnel à l'indemnisation.

Mme MULHAUPT estime que de cette formation indemnisation indigente, il ne ressortira qu'un contentieux post appel qui devra être géré par deux personnes : celle qui fera le PPAE, qui ne saura pas répondre car elle même n'aura pas été formée (3 jours de formation) et celle de l'indemnisation en base arrière. La mise en place de cette plateforme générera du travail supplémentaire et une complexification de la relation de conseil.

D'autre part, concernant le contenu du travail, le cadrage va être très stricte et la marge de manœuvre inexistante. La présence hiérarchique sera forte. Quand on sait la pression que connaît la hiérarchie pour tenir les objectifs, on peut imaginer que la pression va être constante.

La formation à la gestion du stress et la résolution des conflits n'est pas prise en compte. La charge mentale et le stress sont déjà très forts pour un agent expérimenté, on peut aisément imaginer ce que cela sera pour ce personnel recruté et formé rapidement.

Enfin le risque de contentieux va accroître l'insécurité des agents qui verront arriver des demandeurs d'emploi non satisfaits du 39-49.

Mme MULHAUPT comprend qu'il faille mettre en place une structure pour gérer le surcroît de travail attendu pour septembre mais pas dans ces conditions. Elle fait tout de même remarquer que ce surcroît d'activité aurait pu être anticipé.

Pour conclure, Mme MULHAUPT indique que pour toutes ces raisons : usagers malmenés, personnel malmené, risque pour la sécurité des agents, mise à distance du demandeur d'emploi des services que l'on peut lui apporter, son syndicat votera contre.

M. ANDRAULT, au nom de la CGT fait la déclaration suivante :

« L'ouverture d'une plateforme ATT/IDE supplémentaire prouve la détermination de la direction de l'Etablissement à privatiser à marche forcée un nombre toujours plus important d'activités de la même manière qu'elle s'apprête à confier au privé la prise en charge personnalisée de 320000 privés d'emploi.

Cette plateforme fait craindre une nouvelle machine de guerre contre les chômeurs. En effet, les reports de rdv pourront être « cadrés » et ils risquent d'être plus difficiles à obtenir.

Quant à la pré-inscription administrative, le téléconseiller risque de prononcer des rejets en matière d'indemnisation. Selon les consignes, on peut très bien aussi pousser les appelants prétendument « non indemnissables », à ne pas s'inscrire, il n'y aura pas de rattrapage possible ensuite...

Des risques également importants de pressions sur les DE qui opposeraient des résistances et ne se « plieraient » pas...ils courent tout droit à la sanction.

De plus, le statut précaire de ces personnels recrutés à la hâte, avec seulement 5 jours de formation, et avant même la procédure d'information/consultation, ne leur permettra pas de résister aux pressions auxquelles les personnels couverts par un statut public peuvent encore, eux, résister.

Enfin l'entreprise qui gère le 3949, Prosalie, va pouvoir récupérer cette fonction, sans avoir à répondre à un appel d'offre, puisqu'il s'agit d'une extension du marché initial.

Nous connaissons parfaitement tout le mécontentement déjà engendré par le 3949...avec au plan national près d'un tiers des appels qui restent sans réponse. Nous sommes très loin de l'inscription en 5 jours au maximum, même si la direction continue officiellement d'assurer que c'est le cas pour 90% des demandes. Il suffit d'interroger les chômeurs pour en douter.

Nous le savons, nos usagers privés d'emploi attendent autre chose d'un Service Public de l'emploi.

La CGT a toujours combattu la privatisation de nos missions et la fusion qui l'a permise. En conséquence, la CGT ne peut que se prononcer contre la mise en place de la plateforme ATT/IDE d'Angoulême »

En conséquence, la CGT votera contre.

Madame PERRIERE, au nom de la CGT-FO constate :

- Depuis de nombreuses années le manque d'effectifs fait peser de lourdes charges de travail sur les agents.
 - Depuis plusieurs années les conditions de travail de l'ensemble des collègues se dégradent
 - Depuis plusieurs années le nombre d'embauche de personnel en CDD se multiplie au détriment de recrutement en CDI, autant à l'ANPE qu'à l'ASSEDIC ; depuis la création de Pôle Emploi tous les records sont battus : 69 CDD recrutés pour le CTP et la CRP, 13 CDD recrutés pour la plate forme téléphonique située à Angoulême.
- Cela fait donc 82 CDD, sans compter les annonces de recrutement de nouveaux contrats aidés et sans compter les CDD déjà en cours.

Madame Perrière rappelle les dispositions de la Convention collective nationale de l'assurance Chômage toujours en vigueur. L'article 9 de cette convention prévoit entre autre :
".... Ce recrutement (CDD surnuméraire) ne peut avoir pour objet de compenser de manière permanente une insuffisance d'effectifs.

Le nombre d'heures de travail exécutées par ce personnel au cours d'un exercice civil ne peut excéder 5 % du nombre total des heures de travail effectuées par l'ensemble du personnel de l'institution, y compris le personnel de remplacement temporaire, au cours de la même période."

La Direction de Pôle Emploi Poitou-Charentes est donc prise en flagrant délit de non respect de la Convention Collective.

Mme Perrière constate que dans le projet de CCN dévoilé par Mr Charpy le pourcentage définit dans cet article 9 passe de 5% à 10%. On peut donc constater qu'avant même la négociation Mr Charpy bafoue son propre projet de CCN.

Nous ne laisserons pas la Direction bafouer notre Convention Collective.

Mme Perrière rappelle qu'en 1958, le Régime Paritaire d'Assurance Chômage a été créé, il garantit aux travailleurs privés d'emploi un revenu de remplacement. Ce système repose sur le salaire différé, cette partie de salaire que les salariés mettent en commun pour se prémunir contre les aléas de la vie (maladie, perte d'emploi, vieillesse). La fusion s'est un coup porté contre le régime paritaire d'assurance chômage et le service public de l'emploi.

Le 30 juillet 2009, la Direction a annoncé le recrutement de 12 contrats aidés, jamais il n'y a eu de contrat aidé dans le RAC, on ne peut admettre que nos institutions de protection sociale collective s'exonèrent du versement de cotisations sociales (quel devenir pour la sécurité sociale).

Mme Perrière constate que cette augmentation vertigineuse d'emplois précaires ne peut que nuire au personnel à la qualité du travail, au demandeur d'emploi. Force Ouvrière ne croit pas qu'après 5 jours de formation, un agent puisse traiter des dossiers de rejet, il est grave de notifier une décision de rejet à tort et cela sans dossier écrit. Les demandeurs détectés non indemnisables par les CDD de cette plate forme téléphonique ne pourront être reçus individuellement dans un bureau, l'égalité de traitement des demandeurs d'emploi devant le service public de l'emploi est donc remis en cause.

Pour toutes ces raisons FO émettra un avis défavorable et revendiquera la titularisation des collègues en CDD et de véritables formations.

Mme TEXIER, au nom de la CFDT lit la déclaration suivante :

« La CFDT émettra un avis défavorable. En effet, nous pensons que l'organisation choisie par la Direction ne répond ni à nos besoins, ni à nos attentes. Nous constatons depuis plusieurs années un manque de personnel récurrent sur la période de septembre à décembre et accru cette année. Si auparavant nous pouvions observer des périodes de moindre charge, aujourd'hui, elles ont disparu et nous estimons donc que des embauches en CDI pouvaient largement se justifier. Nous demandons du personnel pérenne, formé et autonome. »

Mme DESENCLOS confirme le vote contre de la CFE-CGC en faisant remarquer qu'elle n'est pas contre la mise en place de la plateforme mais contre les conditions de cette mise en oeuvre. Elle met une nouvelle fois en avant l'insuffisance de la formation.

Mme MAUPIN reprend la position qui a été prise par la CFTC lors du CHSCT du 20 août. Elle n'est pas contre le recrutement d'agents qui viennent renforcer la plate forme

téléphonique. Toutefois, le recrutement de CDD est inacceptable et elle regrette que l'on n'ait pas eu recours à des CDI ou des CDD déjà formés.

D'autre part, la formation de 5 jours est insuffisante pour rendre immédiatement opérationnel les collègues qui vont travailler sur cette plateforme et qui risquent de se trouver très rapidement en difficulté.

Mme MAUPIN fait observer qu'elle n'est pas titulaire, et que de ce fait, elle ne peut pas voter. Toutefois elle confirme l'avis négatif émis par son organisation syndicale.

M. DIALL partage la déclaration faite par M. ANDRAULT et son expérience de l'ATT confirme que cette activité ne peut s'exercer que par des agents confirmés : on ne peut pas former des CDD en 5 jours pour répondre aux attentes et l'on va au devant de désagréments.

Pour M. DIALL, on ne peut pas mettre en place cette plateforme dans ces conditions.

Mme MULHAUPT alerte la Direction sur les risques lors du recours à la plateforme de débordement en cas de saturation de la plateforme d'Angoulême. En effet, il sera fait appel à un organisme privé qui n'est pas tenu aux mêmes règles de confidentialité que nous. Mme MULHAUPT demande si la CNIL a été saisie sur ce point et, si cela a été fait, la communication de l'avis rendu.

M. LE QUERE indique qu'il a bien entendu les propos des organisations syndicales. Pour autant, il fait observer que cela n'est pas la 1^{ère} fois que l'on fait appel à des agents en CDD pour l'IDE. Avec 5 jours c'est plus que ce que nous faisons pour ces mêmes CDD sur ce champ (3 jours). Il rappelle par ailleurs que l'ATT/IDE ne représente qu'une partie des activités d'un technicien indemnisation qui requiert une formation de 6 semaines.

Mme PERRIERE fait remarquer que la formation était de 80 jours.

M LE QUERE revient sur la proposition de Mme MULHAUPT de former les CDD à la gestion du stress et des situations difficiles, ce qui peut s'envisager en cas de besoin.

M LE QUERE précise que l'équipe sera supervisée et encadrée et les dossiers vérifiés. On cherche la qualité. Si le taux d'anomalie était trop élevé, un rappel des consignes seraient faits.

Mme DESENCLOS indique que la vérification ne sera pas possible car il n'y a pas de dossier, tout se fait oralement, sur quoi se fondera t-on ? Lorsqu'il s'agissait de la seule préinscription cela n'était pas trop gênant, le DE par la suite était reçu en entretien. Maintenant il y a prise de décision. Mme DESENCLOS suggère que l'on enlève ce coté prise de décision.

M LE QUERE ne voit pas quel intérêt aurait l'Etablissement à vouloir générer des anomalies. Il demande de laisser faire la formation et de s'assurer de sa bonne mise en oeuvre.

Mme PERRIERE explique que l'on constate peu d'anomalie car des techniciens qualifiés sont là pour vérifier les dossiers et ceci quelquefois même en contrevenant aux consignes données en terme d'organisation du travail.

Pour Mme PERRIERE, tout est fait pour ne plus recevoir le demandeur d'emploi.

M. DIALL fait observer que dans l'ex Assurance Chômage, la pratique du recours aux CDD a déjà été dénoncée, la direction n'en a pas tenu compte et il y a eu pas mal d'erreurs.

M. LE QUERE ne sait pas ce que veut dire « pas mal d'erreurs » sur 360 000 IDE traitées l'année dernière. Il demande à M. DIALL de fournir des précisions.

M. ANDRAULT reprend les propos de Mme DESENCLOS et constate que l'on ne peut contrôler un appel téléphonique sauf à l'enregistrer.

M. LE QUERE indique que les appels ne sont pas enregistrés.

Pour M. DIALL, la mise en place de cette plateforme n'est qu'une vitrine.

Mme PERRIERE souligne le paradoxe suivant : sur les CTP les CDD vont aider au reclassement de demandeurs d'emploi et les mêmes CDD dans 6 mois seront eux-mêmes sur le « carreau »

Mme MULHAUPT demande si l'Etablissement est conscient du message qu'il transmet à son personnel aujourd'hui : « le travail que vous effectuez depuis plusieurs années, tout le monde peut le faire avec une formation de 5 jours »

M. LE QUERE rappelle que nous sommes que sur un pan de l'activité. Ces agents ne seront pas habilités à instruire les droits, ce qui représente l'essentiel de la mission d'indemnisation.

Pour Mme PERRIERE, notifier un rejet revient bien à instruire les droits. Elle ajoute qu'on lui a appris lors de son recrutement qu'il n'y avait pas de chose aussi grave que de notifier une décision de rejet à tort.

M. LE QUERE entend l'alerte formulée par les membres des organisations syndicales. Il indique que si, sur cette thématique, l'Etablissement se trouvait en difficulté, il en tirerait les enseignements aussitôt.

M. LE QUERE dresse la liste des membres titulaires qui participeront au vote :

Pour la CFDT : Mme TEXIER

Pour la CFE-CGC : Mmes BIDERMAN, MARQUAIS et M. SOUBELET

Pour la CGT : M. ANDRAULT

Pour le SNU-FSU : Mmes DUDOGNON et MULHAUPT

Pour la CGT-FO / Mmes LUCAS et MARECHAL



Le Comité d'Etablissement transitoire émet l'avis suivant sur la mise en place d'une plateforme centralisée ATT/IDE sur Angoulême :
Avis défavorable à l'unanimité

M. LE QUERE rappelle que l'on attendait ce recueil d'avis pour démarrer. Les formations débuteront donc le 24 août et la plateforme ouvrira le 31 août 2009.

Concernant la mise en place des pauses évoquées par Mme MULHAUPT, Mme MARECHAL fait savoir qu'elle se rapprochera de M. BALLAND de la CRAM pour connaître quelles sont les préconisations de l'INRS en la matière.

Mme MULHAUPT revient sur les contraintes que vont subir les CDD.

Mme PERRIERE rappelle que la formation d'un CDI comprend une partie théorique et ensuite une mise en pratique accompagnée par un tuteur. La formation des CDD ne prévoit pas cette phase de suivi de la pratique, il faut être opérationnel et productif de suite.

Pour conclure M. LE QUERE fait remarquer que la formation prévoit des mises en situation. Il souligne qu'il n'est pas de l'intérêt de l'Etablissement de voir se multiplier les anomalies et de faire deux fois le travail. Par ailleurs, le superviseur est également chargé d'accompagner les CDD après la formation.

L'ordre du jour étant épuisé la séance est levée à 10 H 30.

P/La Secrétaire du Comité
d'Etablissement transitoire :



Claudette MULHAUPT

Le Président du Comité
d'Etablissement transitoire :
Par délégation,



Michel LE QUERE