

# COMITE CENTRAL d'ENTREPRISE TRANSITOIRE

Procès-verbal de la réunion extraordinaire du 15 juin 2009

ORGANISATIONS SYNDICALES	MEMBRES	REPRESENTANTS SYNDICAUX
--------------------------	---------	-------------------------

**PRESENTS :**

<b>CFE-CGC</b>	MARTIN Frédéric-Paul YDIER Guillaume SOUBELET Jean-Pierre	PETIT Suzie
<b>CFDT</b>	CUNIN Christophe CUVELIER Hervé DUBOIS Pascal ARNOUX Patricia HAYE Françoise SMEMME Karim BILLEY Bernadette	VAN BRABANT Emmanuel SMEMME Karim
<b>CFTC</b>	PARISOT Christian MARSAL Marie-Paule BONNEAU Alain	MIRAN Loïc BONNEAU Alain
<b>CGT</b>	LE DERFF Loïc BLANCHARD Paul MIRAMON Arnaud KERDRAON Loïc DUFOUR Karine BLASQUEZ Haril HAENEL Manuella STROBEL Vincent DRENEAU Stéphanie ROBINET Marie-Line BARDAJI Rubens	GUILLOU Stéphane
<b>CGT-FO</b>	BLANCHARD Brigitte RENAUD Yann HAUWEL Marie-Paule ROBIN Caroline SMACCHIA Fabrice CARDOSO Avelino VELJKOVIC Nikola GOFFIN Marie-Françoise COLAS Nicole DESVAQUET Nadine BARBOUX Loïc SOCIAS Sébastien DAUXOIS Régis	GASTELLU Diane KERMORGANT Françoise
<b>SNU</b>	STEYGER Jean-Charles UZANT CHOMAT Sylvette PRONOST Colette SABATER Philippe	DAUCE Noël RODRIGUES Bruno
<b>UNSA</b>	NUGUES Dominique LE GOFF Jean-Cyril	BOUISSY Jean-Jacques
<b>SNAP</b>	BERNARD Laurent MERIQUE Laurent	GRABOILLAT Michel DAMBROSIO Pascal

**ABSENTS EXCUSES :**

<b>CFE-CGC</b>	GELY Catherine NACHUN Michel	MORITZ Eric
<b>CFDT</b>	GISS Daniel HERITIER Annick BOCHET Karine MEUNIER Jean-Marie MIMOUNI Yolène	ETIENNE Sandrine
<b>CFTC</b>	ESPAGNET Jean-Pierre	
<b>SNAP</b>	LABLANCHE Jacqueline	MANCA José
<b>CGT</b>	MEYER Brigitte	
<b>CGT-FO</b>	BENNEVAULT Dominique HERGOTT Thérèse	
<b>SNU-FSU</b>	ROMAND Joseph	
<b>UNSA</b>		ZEGOUT Slimane

<b>DIRECTION GENERALE</b>	M. CHARPY M. RASHID Mme BLONDEL
---------------------------	---------------------------------------

**Ordre du jour**

I. Première réunion d'information en vue d'une consultation ultérieure sur l'optimisation des services téléphoniques aux demandeurs d'emploi et aux entreprises 1

II. Questions diverses

9

*La séance extraordinaire du comité central d'entreprise transitoire s'ouvre à 9 heures 40 sous la présidence de Monsieur Christian CHARPY, Directeur général de Pôle Emploi.*

Monsieur CHARPY souligne l'importance de la journée qui s'annonce. Dans la matinée, en effet, un premier CCE sera consacré à une information en vue d'une consultation ultérieure sur l'optimisation des services téléphoniques aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, avant qu'un second CCE permette de recueillir l'avis de l'instance sur le projet de décret portant adaptation des dispositions statutaires applicables aux agents contractuels de droit public de Pôle emploi. Dans l'après-midi, se tiendra une séance de négociations sur la convention collective nationale.

Il précise qu'avec l'accord du Secrétaire du CCE, l'ordre du jour de la première réunion a été modifié de telle sorte que le premier point soit intitulé « Première réunion d'information en vue d'une consultation ultérieure sur l'optimisation des services téléphoniques aux demandeurs d'emploi et aux entreprises ». Il ne s'agira donc nullement ce jour de recueillir l'avis de l'instance. Il insiste sur la nécessité de ne pas perdre de temps sur le point concerné afin de passer rapidement au second CCE. Il ajoute que le processus d'information en vue d'une consultation mis en œuvre présente un niveau national et un niveau régional. Un dispositif régional de recueil d'avis établissement par établissement sera ainsi mis en place, soit sous forme d'une information, soit sous forme d'une information en vue d'une consultation.

## **I. Première réunion d'information en vue d'une consultation ultérieure sur l'optimisation des services téléphoniques aux demandeurs d'emploi et aux entreprises**

Monsieur CHARPY explique qu'il est apparu nécessaire d'inscrire le point à l'ordre du jour d'une séance extraordinaire du CCE car une surcharge considérable du nombre d'appels téléphoniques a été constatée depuis le début de l'année 2009. Les plateformes de services téléphoniques ont en effet été extrêmement sollicitées : le 5 janvier 2009, par exemple, un million d'appels ont été enregistrés. Les performances attendues du 3949 n'étaient ainsi pas au rendez-vous. En moyenne, la majoration du nombre d'appels par rapport aux attentes s'est élevée à 25 %.

En outre, si la situation a été rétablie dans un certain nombre de régions, l'augmentation du chômage ne s'arrêtera pas dans les semaines à venir ; une très forte augmentation est notamment à attendre en septembre, en raison des flux traditionnels d'inscriptions (jeunes, emplois saisonniers arrivant à échéance à la fin du mois d'août, par exemple). L'Etablissement a donc pensé qu'il était indispensable de préparer la rentrée dans des conditions meilleures que les conditions rencontrées en janvier et février 2009. Une modification du mode de fonctionnement des plateformes de services téléphoniques sera donc soumise à la consultation du CCE.

Actuellement, les plateformes de services téléphoniques sont chaque jour mobilisées pour répondre d'une part aux questions d'indemnisation (1 300 postes) et d'autre part aux questions de placement (400 postes). Il est apparu en outre que le nombre d'appels sur la file des inscriptions et des changements de rendez-vous étaient particulièrement élevé. Pour la rentrée de septembre 2009, il est donc prévu de mettre en place des plateformes régionales spécifiques dans les deux domaines, où la valeur ajoutée intellectuelle n'est pas considérable. Il s'agit en effet d'un travail purement administratif. La mise en place de telles plateformes permettra de disposer de davantage d'agents capables d'activités à plus forte valeur ajoutée (indemnisation, placement). Environ 600 ETP seront dégagés pour les plateformes consacrées à l'inscription et aux changements de rendez-vous. Les personnes bénéficieront d'une formation adaptée.

Monsieur CHARPY précise que le principe évoqué n'est pas nouveau : des renforts étaient par le passé déjà utilisés pour faire face à l'augmentation d'activité de la rentrée au niveau régional.

S'agissant des éléments de calendrier, après avoir souligné que l'augmentation des accueils physiques se révélera probablement significative jusqu'au 15 juillet puis du 15 août jusqu'à la mi-octobre 2009, Monsieur CHARPY insiste sur le fait que les décisions doivent être prises rapidement afin qu'au début du mois d'août au plus tard, les plateformes puissent être mises en place et les personnes formées. L'Etablissement a ainsi souhaité que l'information en vue d'une consultation soit enclenchée rapidement afin de mettre en place le dispositif dans les temps impartis.

Par ailleurs, même si l'Etablissement estime qu'avec le dispositif mis en place, il sera capable de répondre aux appels téléphoniques sur les inscriptions et les changements de rendez-vous, un risque de débordement n'est pas exclu. L'Etablissement propose donc que soit mise en place une plateforme de débordement disposant de la capacité de gérer les appels ne pouvant aboutir sur les plateformes régionales spécialisées. La plateforme de débordement serait gérée par un opérateur extérieur. L'Etablissement souhaite en effet que le taux d'aboutement des appels concernés atteigne 95 %. Il s'agirait d'une expérimentation dans un cadre défini dans le temps (de début août à fin novembre 2009), limitée en postes de travail externalisés (l'essentiel du travail restant réalisé par les agents de Pôle Emploi), la plateforme de débordement restant située sur le territoire national.

Le sujet consiste donc en la mise en place de plateformes spécialisées au niveau régional, composées de CDD en renfort d'activité sur des axes délimités (environ 600 personnes, effectif pouvant lui-même être renforcé), avec plateforme de débordement.

Monsieur CHARPY conclut son propos en expliquant avoir indiqué au conseil d'administration qu'il réfléchissait à la création des plateformes concernées, avec mise en place également d'une plateforme de débordement. Le conseil d'administration lui a donné toute latitude pour mener les discussions dans le domaine avec les partenaires sociaux.

Le Secrétaire souligne avoir souhaité que l'information et la consultation sur le point n'aient pas lieu le même jour. L'Etablissement a accédé à sa demande. Il a ensuite souhaité que le premier CCE soit reporté afin de permettre au second CCE, à l'ordre du jour particulièrement important, de durer une demi-journée. Devant l'insistance de l'Etablissement, il a finalement accepté que le premier CCE se tienne. Il insiste cependant sur la nécessité de conclure rapidement le premier CCE.

La CGT regrette les modes de fonctionnement choisis : un sujet considéré comme urgent par l'Etablissement entraîne la tenue d'un CCE dans des formes analogues à un séminaire ; les représentants du personnel ne sont ici pour entendre une parole descendante tandis qu'un certain nombre d'éléments en souffrance au niveau du CCE ne bénéficient pas de réunions extraordinaires. La CGT propose donc de passer aux points en souffrance évoqués, par l'intermédiaire des questions diverses, parmi lesquelles la question de l'informatique qui, malgré les demandes insistantes des représentants du personnel, n'est toujours pas inscrite à l'ordre du jour d'un quelconque CCE ainsi que le transfert de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage du siège vers la DSI. La CGT demande en outre une information systématique sur les délibérations prises au niveau du conseil d'administration.

FO note qu'il a été possible de définir une date pour convoquer le CCE sur un sujet qui préoccupe l'Etablissement tandis que, depuis plusieurs semaines, l'instance n'avait pu être réunie. FO regrette, par ailleurs, que le second CCE ne soit pas organisé sur une demi-journée entière tandis que le sujet

l'imposerait. Revenant sur les plateformes de services téléphoniques, l'organisation syndicale demande à recevoir le dossier qui a été transmis au conseil d'administration avant de s'exprimer.

FO rappelle également que l'instance doit recevoir, au titre de l'externalisation d'une partie de l'activité, les éléments adéquats sur les impacts en termes de conditions de travail et les éléments portant sur le volume d'activité concerné. Quoiqu'il en soit, FO considère que l'inscription n'est pas une activité à faible valeur ajoutée. A ce titre, elle demande que les agents chargés de l'inscription bénéficient d'une formation appropriée et réfléchie.

Estimant que les documents distribués aux membres de l'instance restent insuffisants, FO signale qu'elle transmettra des questions par écrit à l'Etablissement. Enfin, FO souhaite bénéficier d'un dossier complet, comportant notamment l'avis du CHS-CT sur le dossier puisqu'il existe un impact sur les conditions de travail des agents, l'appel d'offre auprès des sociétés externes susceptibles de prendre en charge la plateforme de débordement, ainsi que l'avis de la CNIL sur l'accès induit aux informations dont bénéficiera le prestataire externe.

FO rappelle que l'ambition de Pôle Emploi était de se montrer simple, rapide et efficace. Pourtant, le « parent pauvre » de la fusion reste le demandeur d'emploi. FO rappelle, pour sa part, que le cœur de métier de Pôle Emploi doit demeurer le demandeur d'emploi. Le demandeur d'emploi doit se trouver au cœur de l'ensemble des réflexions menées. Ainsi, par exemple, FO rappelle que, depuis plusieurs mois, les organisations syndicales alertent l'Etablissement sur la nécessité d'anticiper l'augmentation constante du nombre de demandeurs d'emplois en procédant à des recrutements massifs. L'Etablissement, selon FO, n'a cependant pas anticipé la situation, au détriment des demandeurs d'emploi, qui souffrent de l'échec du 3949.

Le SNU-FSU souhaite recevoir un récapitulatif mois par mois des effectifs de Pôle Emploi et de leur statut. Il rappelle que l'Etablissement avait donné son accord sur le sujet, sans que l'accord soit cependant suivi d'effet.

Le SNU-FSU revient ensuite sur le sujet des conditions de travail : il demande une consultation du CNHS-CT et des CRHS-CT où les plateformes seront mises en place.

Il demande si d'autres projets d'externalisation sont prévus. Il demande à recevoir les dossiers remis au conseil d'administration et les délibérations émanant du conseil. Le SNU-FSU s'interroge en effet sur l'existence de dossiers qui seraient remis au conseil d'administration plus fournis que les dossiers communiqués au CCE. Le SNU-FSU préconise en outre de mettre expressément en place une CTP sur la formation afin de bénéficier d'une information analogue aux camarades du RAC. Enfin, le SNU-FSU regrette que l'Etablissement ambitionne de traiter le point de l'ordre du jour du second CCE en seulement deux heures.

L'UNSA se déclare agréablement surprise par la mise en place de moyens supplémentaires pour faire face au surplus d'activité. Elle rappelle que l'idée en avait été exprimée par les organisations syndicales huit mois auparavant. Cependant, l'UNSA considère que 600 ETP ne seront pas suffisants. Elle s'interroge en outre sur le type de personnel recruté. Elle préconise pour sa part de recruter des personnes de niveau bac. Enfin, elle exprime les plus vives réserves quant à la plateforme de débordement et à l'externalisation induite d'une partie de l'activité. Si l'Etablissement persévérerait dans le domaine, l'UNSA demanderait à recevoir l'avis de la CNIL sur l'accès aux données autorisé pour un acteur externe à l'Etablissement.

La CGT insiste tout d'abord pour disposer de l'intégralité des éléments. Elle indique qu'il n'y a pas lieu de se satisfaire de la décision du Conseil d'administration de renforcer la privatisation, elle rappelle que, treize ans auparavant, les services téléphoniques étaient gérés par l'ANPE, donc le service public, avant d'être transférés à l'assurance-chômage et, à présent, externalisés par catégories. Elle estime que le processus enclenché (se fondant notamment sur l'utilisation du 3949) n'est pas nécessairement moderne : seule l'utilisation sociale de l'outil peut être moderne. or un missile du dernier cri est barbare. Dans ce domaine, c'est au DE de s'adapter, et on est bien loin d'un service public. La mise en place du 3949 constitue un échec. A ce titre, la CGT demande une discussion de fond sur le 3949 avant de répondre à la simple question de savoir si la proposition de l'Etablissement présentée ce jour est ou non opportune.

Évoquant l'exemple de l'ASSEDIC de Pays de la Loire, où des CDD œuvraient sur la plateforme, la CGT s'interroge en outre sur la formation qui sera administrée aux prestataires externes : quelle formation, quel coût, par qui la formation sera-t-elle dispensée....

La CGT estime que l'Etablissement s'appuie sur des difficultés réelles pour traiter une question politique : le manque d'effectifs. Elle réitère donc sa demande d'effectifs supplémentaires.

Sur le dossier, la CGT continue de s'interroger sur la logique Multicanal de Pôle Emploi, qui lui semble imprécise. Le dossier ne peut simplement être présenté de la sorte : augmentation du chômage, manque d'effectifs, recrutement d'effectifs en CDD. La question doit être traitée de manière globale en présentant la logique Multicanal de Pôle Emploi ainsi que l'ensemble des files d'attente prévues jusqu'à la fin de l'année.

La CGT réitère sa demande d'un dossier sur la formation des personnes. Elle s'enquiert en outre de la coordination prévue entre les différentes plateformes de services téléphoniques (nationale, régionales, de débordement). Elle réitère également sa demande d'éléments budgétaires relatifs au nouveau dispositif. Elle souhaite recevoir les mesures des déplacements qui seront liés à la nouvelle activité.

Elle insiste sur le fait que le calcul du taux d'aboutement n'est pas suffisant pour mesurer l'efficacité des plateformes de services téléphoniques. Elle préconise, pour sa part, un indicateur de qualité relatif aux réponses effectives apportées aux demandeurs d'emploi.

*La CFDT présente une déclaration rédigée comme suit :*

*« Une fois n'est pas coutume, nous tenons aujourd'hui à faire une intervention solennelle.*

*En premier lieu, nous tenons à marquer notre surprise face à la tenue de ce Comité central d'entreprise exceptionnel bien étrange quant à ses délais et formes de convocation.*

*L'urgence, avez-vous indiqué dans votre intervention au démarrage de la séance. Due à la crise, avez-vous ajouté. En tout cas cette convocation du CCE est bien à l'image de ce que Pôle Emploi et ses représentants vivent depuis quelques mois.*

*Pour autant, Monsieur le Directeur général, nous n'entendons pas ce jour porter une polémique sur le management ou les difficultés dans le dialogue social et encore moins rechercher des responsabilités dans la polémique.*

*La situation des demandeurs d'emploi dans une des pires crises du capitalisme et les difficultés que les collègues de Pôle Emploi rencontrent au quotidien pour les accueillir, les indemniser, faire leur travail, bien souvent en compensant par leur initiative propre les « trous dans la raquette » d'une entreprise en construction, relèguent au second plan ce genre de querelle.*

*La CFDT dans Pôle Emploi a revendiqué, depuis le démarrage des négociations en vue de la fusion, des effectifs supplémentaires.*

*La grève du 1<sup>er</sup> décembre à l'ANPE qui réunissait la totalité des organisations syndicales portait fortement cette revendication.*

*Est-il utile de rappeler que l'accord du 23 décembre, qui porte notre sceau, a permis l'embauche de nouveaux conseillers alors que la loi a éteint la capacité de recrutement sous statut public ? Pour notre part, nous ne pouvions réclamer des effectifs sans permettre des embauches et nous considérons que la négociation a permis de le faire sur une base de rémunération décente. Nous ne nous attribuons pas le mérite de cet accord à nous seuls et reconnaissons bien volontiers qu'il porte aussi votre paraphe.*

*Est-il utile de rappeler que l'accord du 12 janvier relatif aux règles transitoires RH prévoit l'embauche par anticipation des départs en retraite (1 200 au cours de l'année 2009, soit 400 ETP en année pleine) ? Nous savions que cette mesure ne suffisait pas alors même que la crise mondiale n'avait pas encore éclaté totalement au grand jour, mais c'était un petit progrès et nous ne refusons pas le progrès. Là encore nous n'étions pas la seule organisation syndicale signataire et vous-même vous êtes engagé.*

*Au nom de la même logique, nous avons publiquement soutenu le plan d'urgence dit des 1 840.*

*Alors que la situation extérieure avait déjà modifié la donne et en en soulignant l'insuffisance.*

*Aujourd'hui, alors que la situation s'aggrave, que l'horizon de court terme est noir pour cette rentrée, entre les 600 000 jeunes attendus, l'arrivée des bénéficiaires du RSA et l'arrivée à échéance des mesures temporaires comme alternatives au licenciement, on sait que le gros de la bourrasque est devant nous. On le sait d'autant plus que rien n'indique à l'horizon, une reprise rapide de la croissance.*

*Cette situation exige des postes. Monsieur Charpy, ne pensez pas que la CFDT soit uniquement dans le « toujours plus de postes ».*

*Nous avons fait à plusieurs reprises dans le cadre des échanges en CPNN et par écrit des propositions pour accompagner les mobilités professionnelles dans le sens d'un retour volontaire en front office et nous attendons vos réponses. Sachez que nous sommes impatients de pouvoir discuter des organisations du travail qui elles aussi pourraient permettre l'allègement des charges de travail et une meilleure réponse aux usagers (demandeurs et entreprises)*

*La CFDT Emploi ne se situe pas dans le « toujours plus de postes » pour une autre raison : il ne sert à rien de remplir d'eau un puits sans fond. C'est d'abord d'une stratégie d'entreprise dont Pôle Emploi à besoin :*

- *Stratégie qui distingue le conjoncturel (la crise) du structurel (les moyens pérennes annoncés pour la fusion avec des portefeuilles de suivi et des charges de travail décentes au regard des*

comparatifs internationaux). Car la crise n'explique pas tout, les conditions d'accueil dans l'ex-ANPE où il n'était pas rare de voir des entretiens se dérouler dans la cuisine faute de place, où les conseillers n'avait même pas un bureau équipé d'informatique par personne étaient-elles dignes pour les demandeurs et pour un pays comme le notre ? Assurément non et vous savez que ces conditions se sont aggravées dans Pôle emploi.

- Stratégie qui distingue le court terme du moyen terme et c'est le sens que nous avons donné à nos revendications pour l'accord dit de suivi de la fusion pour lequel nous vous demandons un plan à deux ans pour avoir les effectifs suffisants et de bonnes conditions d'accueil dont l'éradication du nomadisme.
- Stratégie qui soit respectueuse des accords signés : st-il utile de rappeler que l'accord du 12 janvier (toujours lui) stipule : « Les parties conviennent de négocier dans les meilleurs délais un accord d'accompagnement des conditions de la fusion. Cet accord permettra aux organisations syndicales d'effectuer un suivi des conditions de mise en œuvre tant sur le plan collectif qu'individuel de la fusion notamment en matière d'effectifs, de métiers, de compétences, de mobilité géographique et d'accompagnement des mobilités professionnelles ». Les deux premières séances de négociation de cet accord ont laissé à penser à notre délégation CFDT que vous donniez peu de cas à cette négociation mais nous ne préjugeons pas de votre volonté de tenir vos engagements contractuels. Nous attendons avec impatience les prochaines séances de discussion. Pour notre part, nous continuerons à faire des propositions.
- Stratégie que vous ne sauriez d'ailleurs pas définir à vous tout seul tant la situation est grave. Elle relève pour une bonne part à nos yeux de décisions du conseil d'administration. C'est pourquoi nous adressons également la présente déclaration à l'ensemble des membres du CA de Pôle Emploi.

Pour la CFDT de Pôle Emploi, la convention tripartite est déjà sous dimensionnée et nécessite pour le moins de sérieuses adaptations.

Il est en tout cas des situations totalement aberrantes que vous avez la capacité de faire avancer à l'interne. Ainsi comment se fait-il qu'il y ait tant de postes budgétés non pourvus (chiffrés à 1 000 il y a encore 1 mois !).

Dans un tel contexte, comment croire à une embauche rapide des 1 840 prévue au titre du premier plan d'urgence ? Nous vous demandons une présentation de l'avancée des travaux en CCE tant sur les postes découverts que sur les 1 840 embauches.

Autre situation aberrante, il nous remonte de toute part des situations où on préfère se séparer des CDD plutôt que les titulariser, alors même qu'ils sont déjà dans nos murs, expérimentés et qu'on embauche aussi en CDI. Vous allez nous expliquer sans doute qu'il n'est pas si schématique de faire correspondre l'offre à la demande, encore faudrait il traiter de la question en priorité et nous n'avons pas été informé de directives en ce sens dans les établissements pas plus que nous n'avons mis encore en place le suivi des effectifs prévu dans l'accord du 12 janvier. Pour la CFDT Emploi et en restant sur les besoins structurels de Pôle emploi, dans le cadre du projet ambitieux de la fusion en termes d'accompagnement, il est clair qu'un vaste plan de titularisation doit être mis sur pied au plus vite.

Mais nous ne ferons pas à cette table uniquement acte de protestation, ainsi nous suggérons une piste : Le secteur de l'intérim connaît des licenciements « secs » (environ 2 500 au regard des

*informations en provenance de nos homologues de la fédération CFDT des services). Ces salariés victimes de la crise possèdent des compétences proches de celles requises qui seront plus rapides à mobiliser. Ils seront sans doute satisfaits de trouver une place au sein du service public de l'emploi dès lors que les postes proposés seront pérennes. Pôle emploi devrait ouvrir un guichet de recrutement spécial pour que les cellules chargées des plans de sauvegarde s'adressent directement à lui.*

*Pour la CFDT emploi, le recours à des prestataires externes est aussi de mise mais nous demandons solennellement que cette politique se dirige en priorité vers les acteurs de droits privés du noyau dur du service public de l'emploi que sont respectivement l'AFPA pour la formation professionnelle, l'APEC pour les cadres, les Missions locales pour les jeunes et le secteur de l'insertion par l'activité économique pour les publics dits en difficultés. Le recours au privé lucratif, rappelons le, n'a pas apporté la preuve de sa meilleure efficacité tout en présentant des coûts nettement plus élevés.*

*Retenez de notre intervention Monsieur Charpy, que nos collègues ou autrement dit vos collaborateurs sauront comprendre que les difficultés rencontrées sont soutenables si un plan sérieux est mis en place avec des perspectives claires. Apportez-leur la preuve que vous savez reconnaître leur travail et Pôle Emploi saura passer ce cap très difficile. Vous pouvez compter sur la CFDT emploi pour en négocier la mise en œuvre mais vous la trouverez résolument oppositionnelle si rien n'est mis en place pendant l'été.*

*Vous aurez nos questions écrites concernant la question du jour, et sommes soucieux d'avoir vos réponses écrites, nous ne nous prononcerons pas avant de les avoir reçues ni avant la fin du processus d'information. Nous voyons bien que le sujet nous permet d'aborder enfin la question des organisations du travail et nous sommes décidés à discuter sérieusement et sans idées préconçues de tout ce qui peut contribuer à alléger la charge de nos collègues et mandants. Sachez cependant d'ores et déjà que nous sommes opposés à tout recours à une plate forme externe tel que prévue dans les documents préparatoires. »*

La CFE-CGC indique que l'Etablissement oublie le contexte de fusion en tant que tel parmi les causes des désordres constatés dans le domaine de l'accueil téléphonique offert aux demandeurs d'emploi. Elle demande en outre où seront localisées les plateformes de services téléphoniques régionales. Elle demande à recevoir le dossier complet relatif à la plateforme de débordement (s'agira-t-il notamment d'une plateforme nationale ou de plusieurs plateformes régionales ?), les éléments d'information communiqués ce jour demeurant succincts. La CFE-CGC déclare n'être pas opposée au projet car les activités concernées ne sont pas porteuses de plus-value. Toutefois, les éléments d'information communiqués ce jour restant insuffisants (notamment sur les recrutements : recrutements supplémentaires ou recrutements effectués sur les embauches prévues ?), la CFE-CGC ne peut se positionner immédiatement.

La CFTC s'oppose fermement à toute forme de sous-traitance. Elle indique en outre qu'elle se montrera particulièrement attentive quant à la formation des agents concernés par les plateformes régionales (la formation sera-t-elle notamment validée en CPNF pour les nouveaux embauchés ?). Elle signale par ailleurs que l'activité d'inscription n'est pas sans valeur ajoutée puisque le nouveau dispositif impose parfois des prises de décision immédiates. Elle s'interroge à cet égard : deux niveaux de traitement seront-ils prévus ? Elle reprend à son compte les propos précédemment formulés sur les conditions de travail des agents concernés. Signalant que la difficulté récurrente dans le domaine reste relative aux budgets, elle s'interroge : quels seront les budgets consacrés au dispositif ?

Enfin, la CFTC s'interroge sur le coût des appels. Elle considère en effet qu'il est inadmissible d'imposer un coût d'appel élevé à des demandeurs d'emploi en difficulté.

Le SNAP rappelle que l'entretien IDE physique permettait aux personnes maîtrisant mal le français de balayer un certain nombre de points administratifs. Il s'interroge sur les éléments prévus en la matière dans le dispositif des plateformes de services téléphoniques. Il demande en outre à recevoir le cahier des charges de l'externalisation, à laquelle il s'oppose fermement.

Plus généralement, en regard des conditions de travail induites par le dispositif, le SNAP comprend les raisons pour lesquelles l'Etablissement souhaite supprimer le CNHS-CT.

Il regrette que, parfois, les informations relatives à un dossier soient communiquées à la presse avant d'être fournies aux représentants du personnel (recrutement de 600 CDD pour renforcer le 3949, par exemple).

Il demande que le CNHS-CT et les CRHS-CT concernés soient informés et consultés sur le projet. Il demande également à connaître l'avis de la CNIL. Enfin, il regrette que le dossier ne prévoise rien sur l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, privilégiant uniquement une amélioration du taux d'aboutement.

Le SNU-FSU demande à recevoir des informations complémentaires sur la nature de l'Etablissement Pôle Emploi. Par ailleurs, considérant que les aménagements prévus impactent le schéma de délivrance des services à distance, le SNU-FSU demande un dossier complet sur les nouveaux dispositifs.

Le SNU-FSU réitère par ailleurs son refus systématique de recrutements de CDD et de la précarisation induite.

Il rappelle qu'en juillet 2008, il avait demandé à Monsieur Charpy de mettre à la négociation un protocole d'expérimentation : si une expérimentation n'était pas satisfaisante (notamment en termes de conditions de travail), il aurait été possible de la suspendre. En retour, les expérimentations se multiplient à tous les niveaux (régional, local, interrégional, national, etc.), sans qu'aucun protocole n'ait été préalablement négocié.

S'agissant des plateformes centralisées, le SNU-FSU souhaite recevoir des éléments d'information sur le management prévu et sur les relations attendues avec les autres plateformes de services téléphoniques. Enfin, signalant que certains directeurs régionaux ont déjà informé les agents du projet, il appelle au respect du processus d'information et de consultation des représentants du personnel, préconisant de ne pas confondre vitesse et précipitation.

La CGT constate que l'information communiquée ce jour, pour l'essentiel, circule déjà dans la presse et a été présentée dans des séminaires internes. A ce titre, la réunion du CCE que l'Etablissement a souhaité tenir avec force dans des conditions difficiles n'est organisée, selon elle, que pour la forme : la consultation étant obligatoire, l'Etablissement l'organise, sans communication d'un véritable dossier fouillé apportant des éléments d'information qui pourraient aider à un débat fructueux.

Par ailleurs, la CGT souligne que l'Etablissement s'obstine à considérer que les plateformes de services téléphoniques sont adaptées à la situation et qu'il convient à ce titre de les développer en ayant notamment recours à des CDD. La CGT considère au contraire, pour sa part, que rien ne

saurait remplacer un dispositif d'accueil personnalisé des demandeurs d'emploi, mis en place avec la volonté de rendre un service public. La CGT s'insurge contre la notion de transfert d'activités dites « sans plus-value » ; c'est au nom de ce prétendu critère que le transfert de l'IDE avait été décidé, alors que, au contraire, le contenu de l'inscription est éminemment politique. Il est important de valoriser tous les actes professionnels. La CGT dénonce un cynisme insupportable.

La CGT considère, par ailleurs, qu'en excluant de mettre le dossier sur la formation à disposition de tous les représentants du personnel, l'Etablissement refuse de créer une instance décisionnaire qui permettrait aux organisations syndicales de débattre du sujet et tente de diviser les personnels ; elle exige la fin de ces méthodes.

Enfin, la CGT, insistant sur le devenir des personnels SAE, souhaite par ailleurs savoir si, au-delà du prestataire technique prévu, d'autres prestataires sont visés par l'appel d'offres.

Monsieur CHARPY indique qu'aucun dossier n'a été présenté au conseil d'administration. Il a simplement signalé à l'instance qu'il souhaitait mettre en place des plateformes régionales, avec une possible plateforme de débordement externalisée. Un administrateur a cependant souhaité que les membres du conseil d'administration donnent un avis favorable formel à la plateforme externalisée. Monsieur CHARPY s'accorde en outre sur la nécessité de voir les CRHS-CT se pencher sur le dossier. Il ajoute que chaque région définira son plan d'implantation propre.

Par ailleurs, il promet que les tableaux des effectifs par région au cours des mois écoulés seront transmis prochainement aux représentants du personnel.

Il s'engage à communiquer ultérieurement aux représentants du personnel les informations relatives à la politique Multicanal de Pôle Emploi. Il insiste cependant sur la nécessité, pour faire face à la forte augmentation des demandeurs d'emploi attendue à la rentrée, de conclure rapidement le processus d'information et de consultation entamé ce jour.

Enfin, Monsieur CHARPY s'engage à apporter des réponses par écrit à l'ensemble des autres questions posées ce jour (portant sur la formation, les budgets, etc.).

## II. Questions diverses

*En l'absence de questions diverses, la séance est levée à 11 heures 35.*

Le Secrétaire du CCE transitoire



Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi



Christian CHARPY

PV APPROUVE