

COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE TRANSITOIRE**Procès-verbal de la réunion ordinaire du 18 septembre 2009**

ORGANISATIONS SYNDICALES	MEMBRES ELUS PRESENTS	ABSENTS ou EXCUSES
---------------------------------	------------------------------	---------------------------

PRESENTS :

CFE-CGC	MARTIN Frédéric-Paul GELY Catherine NACHUN Michel YDIER Guillaume SOUBELET Jean-Pierre	
CFDT	CUNIN Christophe CUVELIER Hervé DUBOIS Pascal ARNOUX Patricia NEZAN Pascal HAYE Françoise BILLEY Bernie	GISS Daniel HERITIER Annick BOCHET Karine MIMOUNI Yolène MEUNIER Jean-Marie
CFTC	PARISOT Christian MARSAL Marie-Paule BONNEAU Alain	ESPAGNET Jean-Pierre TAVANO Jean-Pierre
SNAP	BERNARD Laurent	
CGT	LE DERFF Loïc MIRAMON Arnaud DEPROUW Nathalie HAENEL Manuella MEYER Brigitte BARDAJI Rubens UNDRIENER Margot SAUTON Claude STROBEL Vincent CHARAMON Xavier	BLANCHARD Paul KERDRAON Loïc
CGT-FO	BENNEVAULT Dominique BLANCHARD Brigitte RENAUD Yann ROBIN Caroline SMACCHIA Fabrice CARDOSO Avelino VELJKOVIC Nikola GOFFIN Marie-Françoise BARBOUX Loïc SALMON Patrick	HAUWEL Marie-Paule HERGOTT Thérèse DEVASQUET Nadine FABREGUE Gisèle
SNU-FSU	SABATER Philippe UZAN CHOMAT Sylvette ROMAND Joseph DELMEE Marie-Claude	
UNSA	NUGUES Dominique LE GOFF Jean-Cyril	

ORGANISATIONS SYNDICALES	REPRESENTANTS SYNDICAUX
CFE-CGC	PETIT Suzie
CFTC	MIRAN Loïc HAEFFELE Michel
CGT	GUILLOU Stéphane
CGT-FP	CLAUDE Sonia DAUXOIS Régis
SNU	DAUCE Noël
UNSA	BOUISSY Jean-Jacques
SNAP	MERIQUE Laurent MANCA José

DIRECTION GENERALE	M. CHARPY M. RASHID Mme BLONDEL
---------------------------	---------------------------------------

REPRESENTANTS SYNDICAUX EXCUSES

CFE-CGC	MORITZ Eric
CFDT	LACAMBRA Jean-Luc ETIENNE Sandrine
UNSA	ZEGOUT Slimane

Ordre du jour

I.	Approbation des comptes rendus des 5 mai, 13 mai et 15 juin	10
II.	Information sur la désignation du correspondant CNIL de Pôle emploi	10
III.	Information sur l'entretien unique	10
IV.	Information sur le n° employeur « 3995 »	24
V.	Poursuite de l'information et recueil d'avis sur le projet de décret portant adaptation des dispositions statutaires applicables aux agents contractuels de droit public de Pôle emploi	24
VI.	Information sur le changement de rattachement MOA SIOP	24
VII.	Questions Diverses	24

La séance ordinaire du comité central d'entreprise transitoire s'ouvre à 9 heures 45 sous la présidence de Monsieur Christian CHARPY, Directeur général de Pôle Emploi.

L'UNSA présente une déclaration rédigée comme suit :

« Monsieur le Directeur général,

Nous avons appris la tentative de suicide sur son lieu de travail d'un agent du site de Narbonne Bonne Source le lundi 14 septembre dernier. Nous tenons à lui apporter tout notre soutien ainsi qu'à sa famille et à l'ensemble de ses collègues.

L'UNSA POLE EMPLOI vous demande la convocation d'urgence d'un CNHSCT et la programmation de négociations pour finaliser l'Accord suivi de fusion. C'est effectivement cet accord qui prévoit des mesures très concrètes portant sur l'amélioration des conditions de travail, contrôle social sur la taille des portefeuilles, reconnaissance financière des compétences acquises pour apprendre le métier de l'autre, . . .

Prévu à la négociation depuis mars 2009, cet accord a disparu du calendrier social de rentrée. Les négociations sur la C.C.N. ne peuvent vous et nous exonérer d'abandonner toutes discussions sur un accord important pour le personnel.

D'autre part, nous vous avons posé trois questions diverses lors du CCE du 17 juillet dernier. Vos réponses reçues hier soit 2 mois plus tard restent superficielles. C'est pourquoi nous vous redemandons :

L'état des lieux précis du dispositif R.S.A., à savoir:

- Nombre de conventions signées avec les Conseils Généraux (La liste de ces C.G., le nombre d'ETP financés par C.G.,...)*
- Nombre de C.G. qui n'ont pas conclu de convention avec Pôle Emploi (Lesquels ?)*
- Un état précis de la convergence des S.I..*

Enfin, lors du CCET du 17 juillet dernier consacré à l'optimisation des services téléphoniques, nous vous avons demandé l'avis de la CNIL avant la mise en œuvre de la plateforme de débordement externalisée à l'opérateur Prosodie. Vous avez saisi la CNIL le 20 juillet dernier, quelle réponse vous a t'elle faite ?

Le SNU-FSU exprime son vif mécontentement quant au rythme très soutenu des réunions, qui ne permet pas aux représentants du personnel d'étudier correctement les dossiers ni de consulter le personnel. Le SNU-FSU demande donc à la Direction de détendre le calendrier des réunions. Par ailleurs, le SNU-FSU souhaite discuter de l'externalisation à la DGASI, qui pose d'importants problèmes aux utilisateurs, et de la situation dramatique dont témoigne la tentative de suicide sur le lieu de travail survenue à Narbonne. A ce sujet, le SNU-FSU s'associe à la demande de l'UNSA visant la convocation d'un CNHSCT. Enfin, le SNU-FSU demande un bilan du RSA et de ses conséquences opérationnelles sur le réseau et les effectifs, ainsi qu'une explication des différences constatées concernant la prime « fusion ».

La CFDT rappelle qu'elle a proposé un accord sur le risque pandémie. Parallèlement, des mesures sont prises localement mais il n'est pas certain que tous les agents en soient bien informés. Par conséquent, la CFDT demande ce qu'il en est.

La CGT soutient la demande visant à réunir le CNHSCT. Concernant le RSA, elle demande une carte précise des conseils généraux ayant répondu favorablement ou défavorablement et

de ceux n'ayant pas encore répondu. Par ailleurs, les directeurs régionaux indiquent que le dispositif entraînera une surcharge de travail, sans pouvoir la quantifier, ce qui pose problème.

La CGT rejoint également le SNU-FSU concernant le rythme des réunions et des projets, qui conduira selon elle Pôle Emploi à la catastrophe. Les agents subissent une situation invivable parce qu'ils sont soumis à des pressions hiérarchiques en termes de rendement, les objectifs de productivité étant antinomiques avec la mission de service public. Cette situation est d'autant plus inacceptable que le CCE n'a jamais débattu de l'organisation interne des sites mixtes. L'application des contrôles d'identité exigés des collaborateurs de Pôle Emploi pose également problème. A la Réunion, les agents qui refuseraient de réaliser la photocopie de la pièce d'identité et de la transmettre sont menacés de sanctions disciplinaires. Toujours à la Réunion, la Direction interprète les accords nationaux de manière déviante et place des agents possédant 26 années d'expérience au SAE dans des situations invivables, à un poste de placement détaché en mission locale.

La CGT rappelle que le 17 juillet, elle avait demandé une note précise sur les justifications juridiques des contrôles d'identité. Or aucune réponse précise n'a été apportée de la part des services juridiques à cette demande.

Concernant le statut des agents publics, la CGT déplore la position de la Direction Générale consistant à dire qu'il n'est pas important que certains postes passent en commission paritaire, notamment les postes d'adjoints restés à la rediffusion et proposés à des agents 4A alors qu'ils relèvent du niveau 4B.

Enfin, la CGT demande à la Direction de rectifier d'urgence l'instruction sur les fêtes religieuses à laquelle a été ajouté un avenant contradictoire avec la note de mars 2009 concernant l'Aïd.

Le SNAP demande également la convocation d'un CNHSCT et sollicite une information sur le document diffusé sur le terrain suite à l'incident de Narbonne. Le SNAP rappelle que Pôle Emploi se compose avant tout d'hommes et de femmes, qui ne doivent pas être considérés comme des ressources matérielles et financières. Par conséquent, le SNAP demande à la Direction de revoir son mode de management.

La CGT considère que le calendrier des réunions prouve que la Direction Générale sacrifie à ses obligations légales sans accorder aux instances l'importance qu'elles méritent. La tenue d'un CE Ile-de-France le jour du CCE témoigne selon la CGT du mépris de la Direction vis-à-vis des instances et du dialogue social.

Concernant le mal-être au travail, la CGT déplore l'absence de mesures de prévention dans l'organisation du travail et l'absence de dialogue sur le sujet. Au-delà des problématiques de mobilité, les réorganisations provoquent un recul de la qualité du travail des agents. La CGT considère donc qu'il est indispensable de ralentir le rythme des projets et de tenir un vrai débat sur les moyens à mettre en œuvre pour arriver à la cible sans dommages pour le personnel.

La CGT-FO rappelle que le CCE a alerté depuis longtemps la Direction quant aux risques psychosociaux qui pèsent sur les agents et l'invite à prendre la mesure de la situation.

La CGT-FO rappelle que le 13 mai, le Directeur Général s'était engagé à adresser aux représentants du personnel un dossier complet sur le contrôle de l'identité des demandeurs d'emploi, ce qu'il n'a pas fait. La CGT-FO constate donc l'absence de suivi dans les réunions du CCE et en déduit que soit le Directeur Général n'a pas accordé d'importance à

ce sujet, soit il n'arrive pas lui-même à suivre le rythme qu'il impose aux partenaires sociaux.

Au regard de la façon dont les problèmes sont posés, la CGT-FO considère que l'organisation du travail de Pôle Emploi ne peut pas fonctionner. Par exemple, le conseiller a besoin d'une heure pour réaliser l'entretien unique contre les 20 minutes prévues. La CGT-FO signale que la situation actuelle ne pourra pas durer longtemps et rappelle que la jurisprudence autorise les salariés à exercer un droit de retrait pour protéger leur santé mentale. Il est donc possible que Pôle Emploi soit confronté à des vagues de retrait prochainement. Par conséquent, la CGT-FO demande à la Direction de discuter véritablement des sujets liés à l'organisation du travail.

Le SNU-FSU demande un état des lieux actualisé des agressions et des tentatives de suicide en CNHSCT. Le changement de Président du CNHSCT n'a été annoncé qu'oralement et le nouveau Président n'a toujours pas contacté la Secrétaire depuis. Par conséquent, le SNU-FSU demande à la Direction Générale de faire le nécessaire pour que fonctionne le CNHSCT. De même, le groupe de travail sur les risques psychosociaux s'est réuni une seule fois depuis qu'il a été décidé de le créer, il y a un an. Le SNU-FSU estime qu'il est impossible de continuer à travailler dans les conditions actuelles sans un plan de prévention digne de ce nom. Les expertises réalisées en région font toutes apparaître des risques psychosociaux importants. S'il continue à mépriser les alertes des représentants du personnel concernant les conditions de travail inhumaines des salariés de Pôle Emploi, le Directeur Général prend le risque d'être amené à se justifier devant la justice pour les dangers qu'il fait courir aux agents.

La CFTC demande pourquoi Pôle Emploi n'est pas partenaire de la campagne d'information sur l'emploi des jeunes alors qu'il devrait en être l'acteur principal.

Par ailleurs, la CFTC rapporte les propos tenus au sein du CHSCT de Sedan/Champagne-Ardenne et selon lesquels le Directeur Général aurait refusé la mise en place de sites mixtes pérennes en prétextant que le nombre de mètres carrés par agent était trop élevé.

Monsieur CHARPY indique qu'il a été informé de la tentative de suicide de Narbonne dès le lundi matin et qu'il a demandé au Directeur Régional d'en informer immédiatement les Secrétaires du CHSCT et du CET concernés.

Le SNU-FSU précise que le Secrétaire du CNHSCT ne l'a pas été.

Monsieur CHARPY ajoute que la Direction a également fait intervenir immédiatement un psychologue du SAMU, qui s'est rendu à l'agence, celle-ci ayant été fermée. Les dirigeants ont été très choqués par cet événement et restent très interrogatifs quant à ses raisons, qui sont incompréhensibles de l'aveu des collègues et de l'encadrement. La personne a souhaité reprendre le travail rapidement. Par conséquent, Monsieur CHARPY a demandé à son directeur de la recevoir pour discuter de ses modalités de reprise du travail.

Le CNHSCT pourrait se réunir le 9 octobre. Cette réunion sera également l'occasion de discuter du plan de prévention contre la grippe A. Le groupe de travail sur les risques psychosociaux a été mis en place fin juillet et s'est réuni pour la première fois en août. Une seconde réunion se tiendra en septembre. Monsieur CHARPY assure les membres du CCE qu'il accorde la plus grande importance aux travaux de ce groupe. L'ANPE et l'Assurance chômage avaient développé des mesures de prévention, dont un numéro permettant de contacter un psychologue 24 heures sur 24, de façon anonyme. Le dispositif de prévention

comporte également une procédure d'intervention immédiate en cas de difficulté sur un site. Si nécessaire, ce dispositif de prévention des risques psychosociaux sera renforcé.

Le rythme des réunions est soutenu parce que l'actualité sociale est chargée. Il n'est pas exclu qu'un CE soit programmé le même jour que le CCE en raison des contraintes de calendrier. La Direction fait au mieux pour répondre aux difficultés que pose le calendrier social.

L'ordre du jour est chargé comme l'est celui de tous les CCE. Quatre réunions se sont déjà tenues sur le statut des agents publics, soit en commission multilatérale, soit en CCE. L'entretien unique et le numéro employeur font l'objet d'une première réunion d'information ce jour. Ils pourront donner lieu à une seconde réunion d'information si nécessaire, puis à une réunion de consultation, ce qui permettra de disposer du temps nécessaire à la concertation.

S'agissant du RSA, Monsieur CHARPY pourra fournir le tableau des conventions en cours de discussion. Il rappelle que les personnels mis à disposition des conseils généraux seront réintégrés au sein de Pôle Emploi si les conseils généraux décident de ne pas poursuivre le partenariat avec Pôle emploi.

Par ailleurs, il indique que la CNIL a adressé à Pôle Emploi une réponse positive avant l'ouverture de la plateforme externalisée.

Concernant les écarts en termes de prime de fusion, Monsieur CHARPY invite les représentants du personnel à transmettre les demandes particulières à Monsieur RASHID.

S'agissant du plan « pandémie », la proposition d'une organisation syndicale consistant à accorder aux agents un congé exceptionnel de 12 jours maximum sera analysée en réunion des DSC du 30 septembre.

Monsieur CHARPY rappelle qu'il a adressé en juin à l'ensemble des organisations syndicales une lettre justifiant les raisons juridiques des contrôles d'identité et l'habilitation des agents à procéder à ces contrôles.

Une réunion de suivi de la mise en place de l'accord SAE se tiendra en octobre prochain.

Monsieur CHARPY apporte des précisions quant à l'absence du logo Pôle Emploi de la campagne de communication gouvernementale sur l'emploi des jeunes.

Monsieur CHARPY rappelle qu'il présentera au CCE et au Conseil d'administration une information sur la charte d'aménagement des sites mixtes, qui comportera un référentiel en termes de surface par agent. En attendant, aucune instruction n'a été donnée aux directeurs régionaux sur ce sujet. Le fait qu'un directeur régional considère qu'un site est trop grand par rapport aux effectifs relève de sa responsabilité et est certainement justifié. Monsieur CHARPY affirme n'être pas intervenu sur cette question. En moyenne, sur l'ensemble des locaux, la surface disponible par agent s'élève de 25 à 27 mètres carrés.

La CGT constate que Monsieur CHARPY ne se remet nullement en cause et se défait de ses responsabilités concernant le mal-être des agents en renvoyant à un numéro de téléphone. Les réponses de Monsieur CHARPY reviennent à nier que la fusion, ses modalités et le rythme de sa mise en œuvre sont les causes du mal-être des agents. Par ailleurs, la CGT déplore que le référentiel immobilier n'ait jamais été débattu alors qu'il découle de la conception du travail.

Le rythme des réunions est lié au rythme de la fusion, qui est trop rapide. La CGT demande à la Direction de ralentir le déploiement des projets pour permettre aux agents de disposer d'une visibilité sur leur avenir, s'agissant notamment du transfert des salariés du SAE. La CGT estime que le Directeur Général néglige volontairement ce problème.

Concernant le contrôle d'identité, la CGT note que le Directeur Général a présenté des informations erronées en Conseil d'administration, s'agissant notamment de la validité de la carte d'identité. Au-delà de la légitimité des agents à procéder aux contrôles d'identité, la procédure qui devrait être appliquée n'est pas celle que décrit le Directeur Général et consistant à refuser l'inscription d'un demandeur d'emploi qui ne présente pas sa pièce d'identité. Ce demandeur d'emploi doit être inscrit et dispose d'un délai de 2 mois pour présenter sa pièce d'identité.

La CGT souligne que les discussions sur le référentiel immobilier doivent porter non seulement sur la surface par agent mais également sur la disposition des locaux, dont certains sont de véritables labyrinthes, la juxtaposition des accueils et l'absence de bureau personnel ou de vestiaire. L'ensemble de ces questions sous-tendent le problème fondamental des missions que les agents n'ont plus la possibilité d'assurer.

Concernant le calendrier social, la CGT rappelle que l'accord cadre prévoit un délai de 18 mois pour négocier la CCN et se demande pourquoi la Direction souhaite la négocier en six semaines. Les agents sont demandeurs non pas d'une CCN mais d'une stabilité professionnelle avant tout. Par conséquent, la CGT propose à la Direction de reprendre la CCN actuelle, de la maintenir en l'état et de reporter à plus tard les discussions pour l'améliorer. S'agissant des agents publics, la solution consiste à reprendre leur statut et à le fait vivre, contrairement à ce qui se passe actuellement. Les agents des fonctions « appui et support » et des fonctions des Délégations Régionales sont dans une situation insupportable, y compris l'encadrement qui a pour tâche d'appliquer les directives du Directeur Général. Par conséquent, la CGT demande au Directeur Général de détendre le calendrier des réunions et celui des négociations de la CCN, qu'il est impossible de négocier en six semaines.

La CGT souligne également que la note du Directeur Général sur le contrôle d'identité n'apporte aucune réponse. Sur le site du Ministère de l'Intérieur, il est dit que la carte d'identité n'est pas obligatoire sur le territoire français pour les personnes de nationalité française. Il est anormal que les agents qui refusent de procéder au contrôle d'identité soient menacés de sanction.

Enfin, la CGT souhaite que la Direction s'assure que l'agent de Narbonne est d'accord pour rencontrer son directeur et lui propose de se faire accompagner.

Monsieur CHARPY rappelle que l'arrêté du 24 novembre 2008, signé du Ministre de l'Emploi, définit la liste des justificatifs que doit présenter un demandeur d'emploi pour s'inscrire, dont une carte d'identité en cours de validité. Le Directeur Général de Pôle Emploi est chargé de l'exécution de cet arrêté. Certes les personnes de nationalité française ne sont pas obligées de porter leur carte d'identité sur elles. En revanche, l'arrêté du 24 novembre 2008 impose la présentation d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité lors de l'inscription à Pôle Emploi. C'est la règle qui doit être appliquée. Néanmoins, Monsieur CHARPY juge cette règle excessive et souhaiterait qu'elle ne conduise pas Pôle Emploi à refuser d'inscrire un demandeur d'emploi dont la carte d'identité ne serait plus en cours de validité. Plusieurs demandeurs d'emploi confrontés à ce problème ont saisi la direction générale, qui a souvent résolu leur situation individuelle.

La CGT souligne qu'un dispositif dérogatoire permet déjà de réaliser l'inscription de ces personnes en leur accordant un délai de deux mois pour présenter une pièce d'identité en cours de validité.

Monsieur CHARPY se déclare prêt à prendre des dispositions pour généraliser l'application de ce dispositif dérogatoire et rappellera son existence à l'ensemble du personnel.

Le SNU-FSU souligne qu'un arrêté ne peut pas contredire l'esprit de la loi et indique qu'il ira jusqu'au bout de sa démarche concernant les contrôles d'identité. Le SNU-FSU estime que le Directeur Général pourrait être condamné pour avoir appliqué un arrêté contrevenant à l'esprit de la loi. Par conséquent, il l'invite à se renseigner avant qu'il ne soit trop tard.

Par ailleurs, le SNU-FSU rappelle qu'il a demandé à la Direction Générale de lui fournir les adresses électroniques ou physiques des membres du Conseil d'administration, sachant qu'il ne siège pas dans cette instance. La Direction lui a remis une liste de noms sans adresses, considérant que les adresses sont privées. Par conséquent, le SNU-FSU demande la création d'un e-mail Pôle Emploi pour chaque membre du Conseil d'administration, afin que toutes les organisations syndicales et tous les citoyens puissent leur écrire. De même, le SNU-FSU demande que tous les comptes-rendus des réunions du Conseil d'administration soient envoyés à l'ensemble des organisations syndicales et des élus, y compris ceux qui n'y siègent pas. Si besoin, le SNU-FSU saisira les autorités pour obtenir ces documents. Le SNU-FSU demande également que la charte immobilière, qui a été soumise au Conseil d'administration de Pôle Emploi, soit remise aux membres du CNHSCT.

La CFTC rappelle que les projets d'implantation des sites pérennes sont soumis pour validation aux services de la Direction Générale. Le Président du CHSCT de Champagne-Ardenne a clairement indiqué que le dossier devait être revu parce que selon la Direction Générale, le nombre de mètres carrés par agent est au-dessus des normes. Lorsque le site actuel peut être transformé en site pérenne, il est anormal qu'il ne le soit pas parce qu'il dépasse légèrement les normes.

Concernant l'incident de Narbonne, le SNU-FSU observe que si les drames sont multifactoriels, le poids du travail peut être déterminant. Le SNU-FSU craint que le syndrome France Telecom ne se développe au sein de Pôle Emploi. Par conséquent, il demande une réunion extraordinaire du CNHSCT pour dresser un bilan exhaustif des difficultés que vivent les agents et définir des mesures de préconisations.

L'UNSA ajoute que les agents subissent une réelle pression. Certains ne supportent pas le rythme actuel. Par conséquent, l'UNSA attire l'attention de la Direction sur la nécessité de tenir compte des personnes les plus fragiles. Par ailleurs, l'UNSA suggère à la Direction de rédiger un texte de référence sur le contrôle des demandeurs d'emploi.

La CGT-FO indique qu'elle n'a pas reçu le courrier adressé en juin par le Directeur Général concernant les contrôles d'identité. Par ailleurs, le CCE n'a pas demandé un courrier mais un dossier complet permettant notamment de vérifier la validité de la note de Nord-Pas-de-Calais et la légalité de l'usage d'une lampe UV et de la dénonciation des sans-papiers.

Monsieur CHARPY confirme que l'agent de Narbonne ne rencontrera son directeur que s'il en est d'accord et pourra se faire accompagner. Par ailleurs, il réaffirme que la négociation de la CCN est une priorité.

Monsieur CHARPY considère que Pôle Emploi a l'obligation de contrôler la véracité des papiers d'identité ou des titres de séjour et de signaler à la préfecture les documents non valides, comme le prévoit le décret. En revanche, il n'est nullement question d'organiser des

embuscades au sein des agences de Pôle Emploi. La coopération avec les services de la préfecture se limite à signaler qu'un document n'est pas valide.

La CGT demande au Directeur Général sur quel texte juridique il s'appuie pour déclarer que les documents non valides doivent être signalés à la préfecture. Par ailleurs, elle souligne que selon le site Internet du Ministère de l'Intérieur, seuls les douaniers, les gendarmes et les policiers sont autorisés à vérifier l'authenticité des papiers d'identité.

I. Approbation des comptes rendus des 5 mai, 13 mai et 15 juin

Le PV du 5 mai est approuvé à la majorité sous réserve de l'intégration des modifications demandées.

La CFDT rappelle que le 13 mai, Monsieur CHARPY s'était engagé à communiquer au CCE le rapport final des études comparatives entre l'efficacité du secteur privé et celle du secteur public.

Monsieur CHARPY précise que ce rapport doit être finalisé d'ici fin septembre.

Le PV du 13 mai est approuvé à la majorité sous réserve de l'intégration des modifications demandées.

Les PV du 15 juin sont approuvés à l'unanimité sous réserve de l'intégration des modifications demandées.

II. Information sur la désignation du correspondant CNIL de Pôle emploi

Monsieur CHARPY annonce qu'il a désigné Madame Hélène Vodé comme correspondant CNIL de Pôle Emploi. Madame Vodé, qui travaillait au sein de la Direction Générale de l'Unédic avant la fusion, assurera une liaison permanente avec la CNIL et sera habilitée à répondre à toutes ses questions, en liaison avec la DGASI et les métiers concernés.

Le SNU-FSU demande un état des lieux de l'utilisation des informations nominatives des demandeurs d'emploi, des agents et des entreprises. A qui ces informations sont-elles transmises, sur la base de quels textes et selon quelles procédures ?

Monsieur CHARPY transmettra cette demande à Madame Vodé.

III. Information sur l'entretien unique

Monsieur LUCAS rappelle que le second palier de fusion prévoyait la mise en place d'un entretien unique correspondant aux fondamentaux de l'IDE et du PPAE, réalisé par un seul agent. L'entretien unique doit permettre de simplifier l'accès des demandeurs d'emploi au service de l'emploi, créer une culture commune au sein de Pôle Emploi et dégager des gains opérationnels.

Le déploiement de l'entretien unique commencera à partir du 26 octobre 2009, selon deux paliers pour l'ensemble des demandeurs d'emploi. Il s'agira de :

- réaliser l'inscription des demandeurs d'emploi quel que soit le canal ;
- initier le traitement du dossier d'indemnisation incluant, au terme du déploiement complet, le traitement des rejets et des reprises relevant du régime général ;

- réaliser le PPAE lors d'un seul entretien.

Les autres éléments du dossier d'indemnisation seront traités en back-office.

Les agents issus du placement réaliseront l'entretien unique pour l'ensemble des demandeurs d'emploi à la fin de l'année, sans aller jusqu'à la partie rejet-reprise, contrairement aux agents issus de l'indemnisation. A la fin du premier semestre, l'intégralité des agents effectueront le traitement des rejets et des reprises. Le nouvel outil, AUDE permettra à l'ensemble des agents Pôle Emploi en charge de préinscrire ou d'inscrire les DE, quel que soit le canal, de réaliser les actes métiers relatifs à l'identification et à l'inscription.

Le déploiement de l'entretien unique s'appuie sur le socle de compétences déjà acquises, en partie, par des agents ayant bénéficié de la formation de conseillers personnels. Il s'agira de s'appuyer sur cette population pour organiser son déploiement en complétant les compétences par des actions de formation adaptées.

Les conseillers personnels issus du placement suivront une première formation de deux jours à l'entretien unique avec étude de la recevabilité/complétude de la DAL puis une seconde formation de deux jours au traitement des reprises et rejets du régime général. Pour les conseillers personnels issus de l'indemnisation, une seule vague de formation d'une journée en présentiel sera organisée.

La CGT qualifie la présentation du projet de « chronique d'une catastrophe annoncée ». Il est nécessaire de connaître l'ensemble de la réglementation et des annexes existantes pour identifier les dossiers relevant du régime général. Au sein de l'Assurance chômage, un pré-tri des dossiers relevant du régime général était effectué. De même, le traitement des rejets ou des reprises est parfois aléatoire en raison du nombre d'éléments à prendre en compte. Par ailleurs, la CGT demande des précisions sur ce que recouvre la mention « initier le traitement du dossier d'indemnisation ». Globalement, la CGT estime qu'il est déraisonnable de prétendre pouvoir parvenir à mettre en place l'entretien unique avec un dispositif de formation aussi réduit.

La CGT-FO annonce qu'elle communiquera des questions écrites. D'ores et déjà, elle souhaite savoir sur quels éléments se fonde la Direction pour affirmer que les conseillers issus du placement ont acquis les règles de base de l'indemnisation.

La CGT-FO présente ensuite une déclaration formulée en ces termes :

« La CGT-FO se déclare atterrée par la manière dont la Direction présente l'entretien unique. Selon les agents qui expérimentent l'entretien simplifié, le dispositif ne permet aucun gain de temps car le traitement du dossier nécessite en moyenne 55 minutes pour un conseiller issu du placement qui n'a reçu que trois jours de formation. De même, les agents issus de l'indemnisation et qui n'ont reçu que trois jours de formation au PPAE ne sont pas en mesure de réaliser l'entretien unique. La CGT-FO attire l'attention de la Direction sur les menaces de grève qui pèsent dans la région Centre, dont certains agents sont désespérés depuis la mise en place de l'entretien simplifié.

Lors de l'annonce de la création de Pôle Emploi, le Directeur Général avait dit qu'elle consisterait en une juxtaposition et non en une fusion des deux métiers. Le demandeur d'emploi se préoccupe avant tout du montant de son indemnisation, ce qui pollue l'entretien unique, le traitement du dossier d'indemnisation étant désormais positionné en back-office. Par conséquent, la qualité du travail des conseillers et du service apporté aux demandeurs d'emploi est fortement dégradée. L'entretien simplifié constitue une catastrophe parce que les conseillers sont déqualifiés et ont peur face au demandeur d'emploi devant lequel ils

paraissent incompétents. Ils sont obligés d'interrompre l'entretien pour aller demander l'aide d'un collègue issu de l'indemnisation s'agissant des agents ex-ANPE ou inversement. La CGT-FO avertit la Direction qu'un mouvement social est en germe parce que l'entretien unique n'apporte aucune solution et provoque une déqualification des conseillers ainsi qu'une dégradation du service aux demandeurs d'emploi. »

Le SNU-FSU demande le retrait du terme « client » du dossier de présentation. Par ailleurs, il estime que la façon dont l'entretien unique et les motifs sont exposés vise un effet d'affichage trompeur destiné aux tutelles. La SNU-FSU souhaite savoir à quel moment interviendra le traitement de la demande d'allocation en back-office par rapport à l'entretien. Le traitement différé est en contradiction totale avec le principe qui prévalait depuis des années et selon lequel il faut que le demandeur d'emploi soit affranchi de la question de l'indemnisation pour réaliser sereinement le PPAE.

Le SNU-FSU demande quelle sera la durée de l'entretien unique. Les agents qui réalisent l'IDE et le PPAE se plaignent déjà de ne pas disposer du temps nécessaire pour les réaliser correctement. Par ailleurs, le dispositif de formation est dérisoire par rapport aux tâches confiées aux conseillers. Par conséquent, Pôle Emploi placera les agents en très grande difficulté face aux demandeurs d'emploi en leur demandant d'assumer des actes professionnels qu'ils ne maîtrisent pas, n'étant pas suffisamment formés.

Le SNU-FSU souhaite également s'assurer de la fiabilité de l'outil AUDE et s'étonne qu'un applicatif métier unifié soit mis en place si tardivement dans le processus de fusion. Globalement, le SNU-FSU demande à la Direction de surseoir à la mise en place de l'entretien unique et souligne que la personne qui indemnise ne doit pas être celle qui prescrit et contrôle. Le SNU-FSU demande la mise en place d'un binôme et le maintien de deux filières métiers séparées, dans l'intérêt des agents et des demandeurs d'emploi. Enfin, le SNU-FSU confirme que le projet de l'entretien unique constitue un sujet majeur qui provoquera des mouvements sociaux en région Centre et en Bretagne notamment.

L'UNSA rappelle qu'elle n'est pas hostile par principe à une certaine unification des métiers, qui permet à l'utilisateur de bénéficier d'un interlocuteur unique sur toutes les étapes de son dossier. En revanche, les conditions de mise en œuvre de ce principe font défaut. La première inscription avait été transférée à l'Unédic parce que la priorité du demandeur d'emploi réside dans l'indemnisation, ce qui reste vrai à ce jour. Il ne conviendrait pas qu'un demandeur d'emploi quitte l'agence à l'issue de l'entretien unique sans savoir s'il va être indemnisé. Par conséquent, l'UNSA est favorable à une forme d'unification de la fonction de conseiller autour d'un métier de base, tout en maintenant des spécialisations. En revanche, le temps imparti à la réalisation des entretiens et le manque de formation génère une souffrance au travail.

La CGT rappelle qu'elle attend de la part de la Direction la justification juridique de l'autorisation donnée aux Directeurs Régionaux d'imposer des RTT employeurs aux agents publics. Par ailleurs, elle signale qu'un cas de grippe A a été constaté dans une agence qui est restée ouverte au public alors que la désinfection n'est programmée que pour le soir du 18 septembre. Enfin, la CGT demande à la Direction d'interrompre la participation de Pôle Emploi au « Marathon pour l'emploi » de la région Centre.

Concernant l'entretien unique, la CGT constate un flagrant délit de contradiction de la part du Directeur Général, qui avait promis à plusieurs reprises que chaque métier serait préservé. Avec la mise en place de l'entretien unique, les métiers de l'ANPE et de l'Assurance chômage disparaissent et un nouveau métier s'y substitue. Par conséquent, il apparaît que le Directeur Général ne respecte pas ses engagements. La fusion marque donc la disparition de

l'ensemble des éléments ayant trait à l'indemnisation dans son sens le plus large et de l'ensemble des éléments du métier du service public de l'emploi dans son sens le plus large.

Concernant le concept « ouverture de droits simplifiée », la CGT souligne qu'aucun dossier d'indemnisation ne peut être considéré comme simple.

La CGT est convaincue que la Direction est consciente des difficultés rencontrées par les agents et de la catastrophe que constitue l'entretien simplifié mais qu'elle a choisi de l'ignorer tout en l'aggravant en mettant en place l'entretien unique. Aucun conseiller personnel issu de l'ANPE n'est en capacité de répondre aux questions évidentes que pose le demandeur d'emploi concernant l'indemnisation. Lors de la formation, les choses peuvent paraître claires. Néanmoins, elles le sont moins après la formation et son contenu est perdu puisqu'il n'est pas mis en application immédiatement. Il en est de même pour les personnes issues de l'Assurance chômage, qui ne sont pas en mesure de maîtriser les outils de la recherche d'emploi à l'issue de la formation de conseiller personnel parce que cette formation est insuffisante. Or la Direction part du principe que les compétences du conseiller personnel sont acquises pour mettre en place l'entretien unique, alors qu'elles ne le sont pas, ce dont la Direction a parfaitement conscience. Les organisations syndicales et les agents n'ont jamais ressenti un aussi fort sentiment de déqualification, qui ne fait que s'accroître avec la mise en place des sites mixtes et de l'entretien unique.

Il est impossible de former en deux jours les conseillers personnels issus du placement à la liquidation des rejets et des reprises, sachant que les précédentes formations à ces traitements duraient plusieurs mois. Par conséquent, la CGT en déduit que le traitement des dossiers de rejet et de reprise sera profondément modifié.

Par ailleurs, la CGT demande un état des lieux des volumes traités par les plateformes de débordement téléphonique. Elle souhaite également connaître les questions types posées dans le cadre de l'entretien téléphonique simplifié et demande comment est comptabilisé le gain de temps qu'est censé générer la MAWA. Selon la CGT, la MAWA ne génère pas un gain de temps, au contraire.

La CGT signale que dans le cadre de l'entretien simplifié du SNP allégé, un rendez-vous téléphonique est fixé au demandeur d'emploi et le système informatique édite un préavis de radiation au cas où le demandeur d'emploi ne répond pas quand on l'appelle. Or le fait de ne pas répondre au téléphone ne constitue pas un motif légal de radiation.

Enfin, la CGT demande si AUDE sera exploité par des partenaires externes comme l'est DUDE et si des passerelles seront mise en place entre AUDE et DUDE.

Monsieur CHARPY propose de suspendre la séance pour la pause méridienne et annonce qu'il ne sera pas présent l'après-midi.

La CGT estime que le fait de quitter les réunions du CCE avant leur fin comme il le fait de plus en plus souvent constitue de la part du Directeur Général un manque de respect vis-à-vis des personnels que les membres du CCE représentent.

Le SNU-FSU considère également que le Directeur Général ne remplit pas ses obligations et souligne qu'il est le seul à pouvoir apporter une réponse aux questions politiques des organisations syndicales.

Monsieur CHARPY indique que tous les membres du Comité de Direction sont porteurs des mêmes réponses politiques que lui. L'entretien unique fera l'objet d'une seconde réunion,

lors de laquelle Monsieur CHARPY pourra répondre aux questions complémentaires des représentants du personnel.

La séance est suspendue à 13 heures 15 et reprend à 14 heures 40 sous la présidence de Monsieur RASHID.

A la demande de la CGT, Monsieur RASHID transmettra aux élus une copie de sa délégation de pouvoir.

La CFDT déplore que le Directeur Général ait quitté la réunion et espère que sa participation aux réunions de négociation de la CCN ne se traduira pas par une moindre participation aux réunions du CCE. Par ailleurs, la CFDT constate que le dispositif de prévention de la grippe A n'est pas encore opérationnel et que les directeurs et les agents ne sont pas informés des mesures à prendre.

La CFDT présente ensuite la déclaration suivante sur les enseignements tirés de l'expérimentation de l'entretien simplifié en région Centre et en Bretagne, qui s'est caractérisée par la détresse des agents des deux institutions :

“Ce sujet majeur pour le personnel de pole emploi, nécessite pour la CFDT à s'y arrêter plus amplement que sur un seul point d'un ODJ déjà bien chargé.

Nous rappelons qu'une instance nationale existe en charge des processus de formations adaptées et nécessaires à ces nouveaux métiers. La CFDT précise que cette instance (CPNF) ne s'est toujours pas prononcée sur ce point.

Nous n'ignorons pas non plus que cette instance ne concerne pas l'ensemble des Personnels et que la notion de représentativité reste à redéfinir.

Les élus CFDT ne valideront pas ce processus sans présentation des conclusions de la CPNF sur ce sujet.

La reconnaissance et la validation d'un nouveau savoir s'inscrivent également dans une logique de reconnaissance des acquis. La CFDT inscrit donc ce chapitre dans l'accord de suivi de fusion qui se doit de concrétiser cette reconnaissance.

Fort des malheureuses tentatives dans certaines régions des entretiens d'inscription simplifiés, la CFDT considère prématuré de décliner ce sujet en l'absence de compléments d'informations et de réelle considération du terrain déjà en difficulté de mettre en pratique les premières acquisitions du conseiller personnel.

La CFDT constate aux travers des différentes régions ayant tentées d'installer ce mode de fonctionnement les problématiques suivantes et demande des réponses à ses questions :

- le socle de compétences que vous prétendez comme déjà acquis est loin d'être aussi évident ,*
- le plan de déploiement indiqué avec une généralisation au 29 Octobre est absolument intenable du fait des constats plus ou moins négatifs des expérimentations et de la conjoncture de la rentrée (RSA et prévisions économiques).*
- la formation de 2 jours (jalon 1) pour uniquement la vérification de la complétude des dossiers pour les agents issus du secteur public nécessite un tutorat réel et individuel, planifié et individuel pour les agents, voire des sessions de formations complémentaires.*

- *La formation pour les agents du secteur privé nécessite un complément de formation et tutorat individuel sur notamment l'outil informatique tant que de besoin et également sur le fait de considérer qu'une formation SMP écourtée suffise à ne pas former les agents privés au PPAE.*
- *La livraison informatique prévue fin octobre sera-t-elle suffisamment recettée par les agents de la D.S.I. DONT LES PLANNINGS SONT DEJA chargés. Les informaticiens sont eux mêmes sous pression (voire le rapport de l'IRCAF fait à la demande de leur chsct). Le poste unique de travail nommé NEPTUNE a pris trois mois de retard du fait de l'installation du CINETIC.*
- *La disparition de la liquidation des dossiers en immédiat (jalon 1) pose un réel problème pour le demandeur d'emploi.*
- *Nous demandons, dans cette phase de démarrage des entretiens, une planification des entretiens qui implique des temps d'entretiens suffisants c'est-à-dire à minima 50 minutes, qui impliquent également des moments de débriefings collectifs et individuels en fin de journée avec les personnels des deux secteurs.*
- *Dans la phase d'apprentissage, la CFDT préconise un nombre d'entretien par jour raisonnable pour les agents sans même déjà parler de gains de productivité qui ne pourront exister dans plusieurs mois voire années, que si les correctifs indispensables sont apportés. Les gains de productivités annoncés notamment sur AGORA, NCP n'ont jamais été réalisés.*
- *La CFDT préconise l'installation de commissions techniques de suivi des élus dans les régions.*
- *Les élus du CCE, compte tenu des éléments cités ci dessus, demandent à la Direction générale un nouveau calendrier de déploiement au delà de fin d'année 2009. Les régions seront-elles indépendantes dans la mise en oeuvre de ce dispositif : tant sur le calendrier que sur les méthodes ?*
- *Le jalon 2 du dispositif pour les agents du secteur Public ou, notamment la notion de liquidation (rejet, reprise), intervient directement, n'est pas d'actualité pour les élus CFDT. En effet, même si la convention tripartite inscrit l'entretien unique avant la fin 2009, nous ne souhaitons pas que les déploiements s'opèrent avant que les formations de base soient complètement achevées. La réussite du jalon 2 ne peut être envisageable que si le jalon 1 est parfaitement et sereinement assimilé, par voie de conséquence il est évident qu'un report calendaire soit indispensable sur ce deuxième jalon. Nous réclamons enfin, un bilan du jalon 1 qui conditionnera le démarrage des formations du jalon 2."*

La CGT s'inquiète du bilan de la formation du conseiller personnel, sachant que les immersions n'ont pas eu lieu. Par conséquent, aucun agent ne remplit les pré-requis de la page 11. Certains n'ont même pas accès à l'outil informatique. Au niveau de l'accueil commun, les agents issus du placement n'ont pas accès à l'outil LCP et ne savent pas le lire. Par conséquent, le demandeur d'emploi se retrouve face à des agents qui lui paraissent incompétents alors qu'ils ont plusieurs années d'ancienneté. L'employeur place les agents dans des situations intenable vis-à-vis des demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, lors de l'entretien d'inscription, le conseiller peut être amené à reprendre le compte des demandeurs d'emploi qui en possèdent déjà un. Or la gestion du compte nécessite une expérience importante. C'est pourquoi la formation prévue est largement insuffisante.

Concernant la plateforme nationale de débordement de Noisy, la CGT déclare avoir constaté que les conseillers pouvaient passer d'une base régionale à l'autre au gré des besoins du superviseur, contrairement à ce qui était prévu.

La CGT demande si les agents vont être spécialisés entre le front-office, le back-office et l'ATT ou s'ils resteront polyvalents. En effet, il n'est pas envisageable de réaliser des inscriptions à temps plein.

Par ailleurs, la CGT souligne qu'il convient de tenir compte du temps que représente la gestion des attentes du flux des MAWA.

La CGT signale que l'accueil commun est déjà très mal vécu et que l'entretien unique aggravera la désorganisation. Les demandeurs d'emploi sont de plus en plus nombreux à venir se plaindre à l'accueil. Par conséquent, avant d'envisager la mise en place de l'entretien unique, il convient de s'assurer que tous les agents qui ont suivi la formation du référent unique puissent la mener entièrement, avec immersion et tutorat. Il faut laisser aux référents uniques le temps d'apprendre leur métier.

Le SNAP considère également qu'il est indispensable de réaliser un bilan quantitatif et qualitatif des formations du conseiller personnel avant d'ouvrir le dossier de l'entretien unique. Le calendrier du déploiement de l'entretien unique est impossible à tenir dans la conjoncture actuelle. Le SNAP demande également l'arrêt de la pratique du *surbooking*, qui engendre une forte pression sur les conseillers. Il souhaite que la Direction définisse une organisation précise et donne aux conseillers le temps et les moyens de s'approprier leurs fonctions pour accompagner réellement les demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, le SNAP demande à la Direction de présenter au CCE le système Océan ainsi que les activités sur lesquelles il porte avant de lancer toute expérimentation. Le SNAP s'enquiert également de la fiabilité du système AUDE et souhaite que les nouveaux applicatifs ne soient déployés que lorsqu'ils fonctionnent, sans quoi les agents ne peuvent pas travailler.

Le SNAP souhaite savoir quels sont les agents concernés par le point 4 de la formation. Enfin, il demande le retrait de la disposition consistant à permettre aux Directions Régionales de déployer l'entretien unique avant la date officielle.

La CFTC observe que les dysfonctionnements de Pôle Emploi résultent de la mise en œuvre du discours de Mâcon d'octobre 2007, lors duquel le Président de la République a précisé qu'il souhaitait que le demandeur d'emploi dispose d'un interlocuteur unique pour l'ensemble de son dossier. Depuis, la mise en œuvre de la fusion est de plus en plus chaotique et il est aujourd'hui indispensable de marquer un arrêt. L'indemnisation et le placement sont deux métiers très complexes, dont la maîtrise demande du temps.

La CFTC demande communication des fiches pédagogiques des formations et rappelle qu'elles doivent être présentées pour consultation à la CPNF avant leur mise en œuvre. Par ailleurs, la CFTC rappelle qu'avant la fusion, Monsieur LUCAS avait indiqué que la finalité de l'entretien unique n'était pas de réduire le temps d'entretien, même si des redondances pouvaient être supprimées. Par conséquent, la CFTC demande si cette position est maintenue

et précise que de son point de vue, il est hors de question de chercher à réduire le temps de l'entretien, au moins dans un premier temps.

Par ailleurs, la CFTC demande si la décision de ralentir la formation Conseiller Personnel des agents issus de l'indemnisation contrarie le plan prévisionnel. Les Directions effectuent des arbitrages et choisissent de ne pas former l'ensemble du personnel issu de l'indemnisation. Or les directeurs ont pour consigne de favoriser les agents ayant suivi la formation Conseiller Personnel lors des promotions. La CFTC s'oppose à l'application de cette consigne parce que certaines personnes qui ont souhaité s'engager dans la démarche Conseiller Personnel n'ont pas eu la possibilité de le faire et seraient donc bloquées dans leur évolution professionnelle.

La CFTC demande également des garanties concernant l'outil informatique. Par ailleurs, elle souhaite savoir si les nouveaux recrutés réaliseront l'entretien unique. Enfin, elle souligne qu'il n'est pas souhaitable que des agents soient affectés à l'entretien unique à temps plein.

Le SNU-FSU estime que le projet d'entretien unique est irréaliste et n'a aucune chance d'aboutir, sauf si la Direction a décidé de modifier le cœur de métier de Pôle Emploi et de transformer les agents en bornes automatiques. Le projet témoigne soit que les personnes qui l'ont conçu méconnaissent la situation des agents sur le terrain, soit qu'elles ne savent pas ce qu'est un demandeur d'emploi, soit qu'elles réfléchissent selon des concepts technocratiques préétablis dans l'unique but de réaliser des gains de productivité. La Direction se contente de faire de la publicité et n'accorde aucune attention à la situation des agents. Si la Direction était responsable, elle éviterait de proposer un projet tel que celui de l'entretien unique. Or elle ne possède aucun courage politique et se contente d'exécuter les ordres du Gouvernement en produisant de beaux schémas totalement irréalistes.

Par ailleurs, le SNU-FSU observe que l'externalisation de la maintenance informatique n'a pas été présentée et demande combien coûtent les nombreux prestataires de Pôle Emploi.

Le SNU-FSU demande à Monsieur LUCAS s'il a prévu de mesurer les conséquences du projet sur les salariés. S'il ne le prévoit pas, cela signifie qu'il n'existe aucun élément de prévention quant aux conséquences du projet sur la santé physique et psychique des salariés. S'il s'avère que la santé des salariés se dégrade à cause des méthodes idéologiques des dirigeants de Pôle Emploi, ceux-ci seront responsables pénalement et les syndicats leur demanderont de rendre des comptes.

La CFE-CGC attire l'attention de la Direction Générale sur la nécessité de tenir compte de l'environnement, qui n'est pas propice à la mise en place du projet. Les agents ne sont pas en capacité d'absorber un tel changement actuellement. Par ailleurs, lors de la mise en place de DUO, les représentants du personnel avaient demandé que toute mise en œuvre d'un nouveau dispositif ne puisse être réalisée qu'après étude des impacts sur les conditions de travail. En outre, la mise en évidence d'un impact positif doit être considérée comme la condition nécessaire et absolue au déploiement du dispositif. La CFE-CGC demande donc la réalisation d'une étude d'impact sur l'entretien unique, dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, avec possibilité de blocage du projet au cas où il apparaissait qu'il n'améliore pas les conditions de travail des agents.

La CGT observe que la formation de tous les agents à raison de 5 % des effectifs pendant 6 mois durerait 10 ans. C'est la raison pour laquelle les dirigeants de Pôle Emploi « bricolent », au détriment des agents. La CGT estime que la Direction n'est ni sérieuse ni crédible. Elle se contente de sacrifier à son obligation légale de réunir le CCE, sans l'écouter. Il est inadmissible que la Direction ne compte que sur la bonne volonté des agents pour faire

fonctionner le dispositif. Elle ne compte pas sur l'organisation elle-même et encore moins sur la formation. La Direction prétend former les conseillers issus de l'ANPE à l'indemnisation en quatre jours alors que les conseillers de l'Assurance chômage suivaient une formation d'une demi-journée tous les 15 jours pour actualiser leurs connaissances. La CGT demande à la Direction si elle est sérieuse et se déclare scandalisée par son mépris des conséquences humaines du projet pour les demandeurs d'emploi et les agents. Des agents possédant 20 ans d'ancienneté seront placés en situation d'échec parce qu'ils ne seront pas en mesure de répondre aux demandes de précision du demandeur d'emploi, qui peuvent porter sur des questions très diverses. Par conséquent, la CGT invite les dirigeants de Pôle Emploi à assumer leurs responsabilités et à faire valoir à leurs mandants que ce qu'ils leur demandent de réaliser est impossible, d'autant plus que les médias et les demandeurs d'emploi le savent. La CGT considère que la fusion telle qu'elle est mise en œuvre constitue un gâchis pour tout le monde. Elle demande d'adopter un moratoire et de revoir la réalisation de la fusion afin qu'elle ne soit pas mise en œuvre au détriment de la santé des agents et des demandeurs d'emploi.

En conclusion, la CGT demande quel volume d'agents pourrait être soustrait des effectifs opérationnels pour suivre une formation de 6 mois.

L'UNSA rappelle que Laurent Wauquiez a reconnu publiquement que la formation des agents de Pôle Emploi n'était pas à la hauteur de la fusion, ce que les syndicats affirment depuis des mois. Par ailleurs, le taux de charge par conseiller n'est pas de 92 demandeurs d'emploi mais 130 à 150, voire 200. L'UNSA considère également qu'il est impossible de mettre en place l'entretien unique suivant le programme annoncé. L'UNSA n'est pas hostile à l'économie du projet de fusion mais demande à la Direction de ralentir le processus pour pouvoir former les agents et faire fonctionner les applicatifs informatiques. Selon l'UNSA, Pôle Emploi est au bord de la crise. L'UNSA n'était pas hostile à l'économie générale du projet de fusion mais dénonce sa mise en œuvre, faite dans la précipitation sans tenir compte des réalités du terrain.

La CFDT s'insurge contre les propos tenus par le Président de la République en Normandie cet été.

Par ailleurs, la CFDT se déclare effrayée par les objectifs de gain de productivité et demande un échange réel et sincère sur le premier jalon. La CFDT n'est pas opposée aux expérimentations dès lors qu'elles sont correctement cadrées et suivies au niveau national. Elle invite la Direction à prendre le temps de travailler sur le premier jalon avec les représentants du personnel, en tenant compte des enseignements à tirer des premières expériences. Un refus de cette proposition aurait des significations politiques sur le cœur de métier de Pôle Emploi. Le planning prévu provoquera une dégradation des deux métiers alors que la CFDT croit à un nouveau métier. La CFDT demande à la Direction de proposer un nouveau calendrier pour montrer sa bonne foi sur ce sujet, qui nécessite une journée de dialogue avec les représentants du personnel.

Le SNU-FSU réaffirme sa position concernant la CPNF et demande à la Direction d'y inviter l'ensemble des organisations syndicales, puisque le sujet des formations concerne l'ensemble du personnel. Dans le cas inverse, le SNU-FSU considérera que la Direction discrimine une partie des représentants du personnel.

Le SNU-FSU estime que le discours du Président de la République témoigne de son ignorance du dossier Pôle Emploi et considère que la Direction aurait dû corriger ses erreurs en expliquant les différences de statut. L'absence de réponse à ce discours constitue du mépris de la part de la Direction vis-à-vis du personnel.

La CGT ajoute qu'elle aurait souhaité que la Direction se montre solidaire avec les agents concernant les propos du Président. La Direction a le devoir moral de désavouer le Président lorsqu'il tient des propos méprisants vis-à-vis des agents de Pôle Emploi. Cela montrerait son indépendance.

Monsieur RASHID indique que la Direction n'a pas de commentaire à faire sur les propos du Président.

La CGT en déduit qu'elle est solidaire avec lui.

Monsieur LUCAS souligne que le déploiement de l'entretien unique se veut extrêmement progressif sur une année et en deux jalons. Les modules de formation seront présentés à la CPNF. Le système AUDE fera également l'objet d'une présentation spécifique. AUDE ne constitue qu'un habillage des fonctionnalités déjà présentes dans les deux applications métiers et permet d'enchaîner plus simplement les différents actes professionnels. AUDE sera donc utilisé exclusivement en interne.

A terme, la Direction espère obtenir des gains de productivité grâce à l'entretien unique. Néanmoins, l'objectif est de simplifier la vie des demandeurs d'emploi et de répondre à l'attente assez forte des conseillers des deux institutions visant à élargir leur champ professionnel. Le projet est donc de nature à élargir les perspectives professionnelles de chacun. L'entretien unique n'emporte en aucune manière une structuration des métiers comportant un corps de conseillers dédiés à l'entretien unique, un corps d'agents en back-office et un troisième corps effectuant le suivi personnel. Des travaux sont en cours sur la structure des métiers. L'entretien unique ne fait qu'élargir le champ professionnel des agents. Son périmètre permet à l'ensemble des agents de pratiquer les différents métiers, qui sont préservés. L'expertise Indemnisation sera conservée par les agents qui réaliseront l'entretien unique tout en continuant à traiter les dossiers en back-office.

Concernant la durée de l'entretien, il convient de distinguer ce qui relève du paramétrage des rendez-vous et la durée de l'entretien, qui varie selon la complexité du dossier et la maîtrise par l'agent des compétences nécessaires à sa réalisation. La durée de l'entretien unique sera de 40 à 50 minutes selon les situations. Par ailleurs, il est normal de pratiquer le *surbooking* parce que 15 à 20 % des personnes ne se présentent pas au rendez-vous.

Concernant l'accès des agents aux applicatifs, les habilitations croisées sont en cours de réalisation. De même, les formations Conseiller Personnel sont en cours d'évaluation. Le bilan sera présenté en CPNF.

Concernant la MAWA, l'objectif est de développer la préinscription par Internet parce qu'elle génère une activité qui peut être planifiée et traitée en temps différé en back-office. Par ailleurs, Monsieur LUCAS précise que la plateforme de débordement de Noisy ne couvre que l'Ile-de-France. AUDE n'est pas l'outil utilisé par les plateformes de débordement. Le dispositif des plateformes de débordement a atteint ses objectifs

Monsieur LUCAS confirme que c'est à partir de la population des Conseillers Personnels que sera mis en œuvre l'entretien unique. Les régions qui ont suspendu la formation la reprendront en novembre. A ce jour, 16 000 personnes ont suivi la formation Conseiller Personnel.

En conclusion, Monsieur LUCAS indique que la Direction apportera les compléments demandés s'agissant de la formation et de l'outil AUDE.

La CGT demande communication des grilles d'entretien utilisées par les plateformes téléphoniques.

Monsieur LUCAS précise que Pôle Emploi n'a pas fourni de grilles d'entretien aux plateformes régionales grille. Leurs agents ont été formés aux procédures à suivre.

Concernant les risques psychosociaux, Monsieur RASHID indique que le groupe de travail sur les conditions de travail élabore un questionnaire en vue de mesurer les impacts du déploiement des projets et de la fusion. Ce sujet pourra être détaillé en CNHSCT.

Le Secrétaire demande à la Direction de répondre aux questions politiques du CCE sur le principe même de l'entretien unique et de la convention tripartite.

La CGT sollicite un vote de l'instance sur l'organisation d'un CCE extraordinaire consacré à l'entretien unique, lors duquel un droit d'alerte pourra éventuellement être voté, avant le 26 octobre, en remplacement d'une réunion déjà programmée sur un autre sujet. Elle considère que de nombreuses questions telles que celle concernant la capacité des conseillers à déterminer que le demandeur d'emploi relève du régime général prouvent que le projet est irréaliste.

Monsieur RASHID invite les membres du CCE à faire parvenir leurs questions complémentaires par écrit en vue d'une deuxième réunion d'information.

Les membres du CCE refusent cette proposition.

Monsieur RASHID s'engage à répondre par écrit aux questions qui lui adresseraient les membres du CCE et à programmer un CCE pour une nouvelle réunion d'information lors de laquelle les réponses de la Direction pourront être discutées, avant une troisième réunion de consultation. La Direction est également disposée à organiser une réunion technique sur ce sujet de manière à traiter le dossier de manière exhaustive.

Le Secrétaire rappelle que la Direction avait organisée une réunion technique le 16 juillet sur un sujet soumis à l'avis du CCE le 17 juillet. Par conséquent, il considère que la dernière proposition de Monsieur RASHID n'est pas acceptable, sachant que le dispositif du CCE transitoire ne prévoit pas de réunion technique.

La CGT demande officiellement que soit votée sa proposition visant à organiser un CCE extraordinaire, en lieu et place d'une réunion déjà programmée, sur la base des questions écrites qu'adresseront les membres du CCE. Par ailleurs, la CGT rappelle que le projet ne peut pas être déployé tant que le CCE n'aura pas remis son avis. L'avis du CCE devra également être transmis au Conseil d'administration avant le déploiement. Le projet comporte des risques sanitaires importants. Tous les membres du CCE sont unanimes sur ce sujet alors que la Direction a choisi d'ignorer les dangers.

L'organisation d'un CCE extraordinaire implique que le calendrier du projet soit détendu. Il est impensable que la première étape du déploiement démarre le 26 octobre. Si la Direction maintient cette date, la CGT considérera qu'elle ne donne pas aux organisations syndicales les moyens de mener une campagne électorale correcte. Par ailleurs, la CGT souligne que les débats doivent se tenir en CCE et non par écrit.

Le SNU-FSU partage la position de la CGT concernant les risques sanitaires du projet et demande également l'organisation d'une réunion extraordinaire. Le SNU-FSU souligne le décalage entre le discours technocratique de la Direction et la réalité vécue par les agents sur le terrain. Monsieur LUCAS affirme que le dispositif de l'entretien unique ne présage en rien

la structuration des métiers alors que ce sujet est au cœur du projet. L'entretien unique marque la concrétisation du choix politique qui consiste à fusionner les métiers du placement et de l'indemnisation. Par conséquent, il n'est pas possible de discuter de la CCN sans connaître la structuration des métiers de Pôle Emploi qui se mettra en place à partir du 26 octobre. Enfin, le SNU-FSU renouvelle sa demande visant à siéger en CPNF.

La CFDT constate que depuis le début de la période transitoire, la Direction ne répond jamais réellement aux questions des représentants du personnel. Concernant l'attente des conseillers visant à élargir leur champ professionnel évoquée par Monsieur LUCAS, la CFDT souligne que les agents souffrent déjà de cet élargissement parce que l'employeur ne leur donne pas les moyens de l'assumer. Par ailleurs, la CFDT demande la réouverture d'urgence des négociations de l'accord « suivi de la fusion » afin de traiter le sujet de la reconnaissance des nouvelles compétences acquises.

L'UNSA sollicite une interruption de séance et s'associe à la demande de la CFDT concernant la réouverture des négociations de l'accord sur le suivi de la fusion, qui sont essentielles pour le personnel.

Le SNAP demande que toutes les informations communiquées en CPNF soient transmises à l'ensemble des organisations syndicales siégeant en CCE.

L'UNSA souligne que toutes les organisations syndicales doivent être convoquées aux réunions de l'ensemble des instances, sans quoi l'égalité devant le vote du personnel ne sera pas respectée lors des élections professionnelles.

La séance est suspendue de 16 heures 25 à 16 heures 45.

La CFTC se déclare favorable à l'organisation d'un CCE extraordinaire. En revanche, il est hors de question que cette réunion se substitue à une réunion de négociations déjà programmée. Par ailleurs, la CFTC indique souhaiter également reprendre les négociations sur l'accord « suivi de la fusion ».

La CFDT s'associe à cette déclaration.

La demande de la CGT concernant la tenue d'un CCE extraordinaire consacré à l'entretien unique est mise au vote.

A l'unanimité, le CCE acte le principe d'une réunion extraordinaire consacrée à l'entretien unique.

Un CCE extraordinaire consacré à l'entretien unique est programmé au 1^{er} octobre après-midi.

Un CCE ordinaire se tiendra le 2 octobre sur les orientations de la formation.

Une autre réunion du CCE sera organisée la semaine suivante.

Monsieur RASHID s'engage à inscrire l'accord « suivi de la fusion » dans le calendrier social de manière à poursuivre les négociations, parallèlement à celles sur la CCN.

Après les élections, la CPNF intégrera l'ensemble des syndicats participant aux négociations au sein de Pôle Emploi. En attendant, les orientations de la formation feront l'objet de la réunion du CCE du 2 octobre. Par ailleurs, les documents remis en CPNF seront transmis immédiatement aux organisations syndicales n'y siégeant pas.

Monsieur RASHID invite les organisations syndicales à communiquer leurs questions écrites sur l'entretien unique. La Direction y répondra par écrit. Ses réponses seront également présentées en séance et pourront être débattues.

La CGT estime que la Direction ne permet pas aux organisations syndicales de mener une campagne électorale digne de ce nom en raison de la densité du calendrier social. Rien n'oblige Pôle Emploi à déployer l'entretien unique le 26 octobre. La seule situation obligeant l'employeur à consulter rapidement le CCE serait l'absence de continuité de service. Or la continuité de service est parfaitement assurée. La CGT maintient donc sa demande visant à détendre le calendrier social et le planning de déploiement de l'entretien unique.

Par ailleurs, la CGT demande des précisions sur le traitement de la fête de l'Aïd.

Monsieur RASHID indique que la Direction Générale n'a pas émis de nouvelle instruction sur le traitement de l'Aïd depuis la note du 6 mars, qui était calquée sur les règles de la fonction publique.

La CGT précise qu'un mail circule en région, indiquant que l'instruction a été complétée par le service juridique de la Direction Générale selon des modalités qui contredisent formellement la note du 6 mars 2009.

Monsieur RASHID s'engage à étudier le problème ce jour.

La CGT demande copie des instructions écrites qui ont été données aux directeurs régionaux concernant le prélèvement de JRTT sur les compteurs des agents publics.

Monsieur RASHID explique que la Direction Générale n'a pas donné d'instructions pour la simple raison que l'accord collectif est normatif et que sur cette base, le DR peut demander aux agents de poser un JRTT en contrepartie du pont. En revanche, la Direction Générale a indiqué aux DR qu'ils pouvaient négocier un accord régional. Monsieur RASHID invite donc la CGT à se référer à l'accord collectif, qui est opposable.

Le SNU-FSU regrette l'absence du Directeur Général, qui reflète son mépris du personnel. Par ailleurs, les réponses apportées par la Direction à un sujet aussi important que l'entretien unique sont très insatisfaisantes.

Le SNU-FSU attire l'attention de la Direction sur le caractère urgent du dossier des œuvres sociales. L'accord IRP du 22 décembre précise que les œuvres sociales des agents publics sont servies par l'ADASA jusqu'au 31 décembre 2009. Depuis un an et demi, les organisations syndicales demandent des négociations spécifiques sur ce thème. La Direction a répondu une seule fois, le 5 août, par un renvoi à l'article 41 du projet de CCN indiquant que l'annexe de la CCN relative aux ASC sera négociée avec les organisations syndicales à l'issue des élections professionnelles, qui se tiennent le 9 novembre. Il ne serait pas sérieux de négocier en un mois l'avenir des œuvres sociales de 47 000 agents. Par conséquent, le SNU-FSU estime qu'une fois de plus, l'Etablissement démonte les dispositifs existants sans prévoir la suite. Le SNU-FSU est favorable à un dispositif d'œuvres sociales unifiées. En revanche, il demande le maintien de l'ADASA en 2010 pour permettre des négociations de qualité.

Les 25 agents employés par l'ADASA sont venus au dernier Conseil d'administration pour faire part de leurs préoccupations quant à leur avenir. Monsieur RASHID s'était engagé à les rencontrer. Le SNU-FSU souligne qu'il convient d'organiser cette rencontre le plus tôt possible. Lors du Conseil d'administration, les organisations syndicales ont relayé la demande des agents de l'ADASA, à savoir un engagement formel de la Direction Générale

leur permettant de postuler sur le lieu de leur choix, qu'il y ait un poste vacant ou non. Devant l'inertie de l'Etablissement face à cette question, le Conseil d'administration a décidé à la majorité de lancer des activités de l'ADASA pour 2010.

Par conséquent, le SNU-FSU demande l'ouverture de négociations sur les œuvres sociales dès à présent et le maintien de l'ADASA en 2010.

Monsieur RASHID rappelle qu'avant la réunion du Conseil d'administration, le Président de l'ADASA a demandé par écrit au Directeur Général des précisions sur l'article 41. La réponse de la Direction a été envoyée le 16 septembre par courrier recommandé avec accusé de réception. Dans ce courrier, la Direction rappelle que l'ADASA s'arrête le 31 décembre et indique qu'elle est disposée à négocier la future structure de gestion des œuvres sociales. Les prérogatives en matière d'œuvres sociales reviennent de plein droit au Comité d'Etablissement. Néanmoins, compte tenu de l'historique, la Direction n'est pas opposée à la mise en place d'un dispositif de gestion des œuvres sociales unifié comportant un niveau national et un niveau local. Pour cela, il faut que les organisations syndicales se concertent et proposent un projet à la Direction. En l'absence d'accord, l'employeur appliquera le Code du travail et versera la totalité de la dotation des œuvres sociales aux Comités d'Etablissement.

Monsieur RASHID reconnaît que les services de l'ADASA sont très appréciés. En tout état de cause, il n'y aura pas de rupture dans les œuvres sociales. La Direction souhaite un dispositif unifié pour l'ensemble du personnel de Pôle Emploi et invite les organisations syndicales à se réunir pour élaborer une proposition.

La CGT affirme qu'il y a déjà des ruptures dans les œuvres sociales.

Le SNU-FSU rappelle que les organisations syndicales ont demandé à la Direction d'initier une rencontre et renouvelle sa demande visant à ouvrir des négociations sur les œuvres sociales. Le SNU-FSU se demande comment l'employeur pourra assurer seul la continuité des œuvres sociales. Il estime que la Direction n'a pas la volonté de mettre en place des œuvres sociales de qualité. Dans le cas inverse, elle aurait ouvert des négociations dès avril 2008.

Monsieur LUCAS apportera une réponse juridique concernant les radiations des demandeurs d'emploi qui ne répondent pas au téléphone. Le droit ne prend pas en compte cette situation, qui peut donc être interprétée de différentes manières. Monsieur LUCAS demande à la CGT de lui transmettre des cas précis.

Le SNU-FSU rappelle par ailleurs qu'il a demandé à la Direction qu'elle organise une rencontre avec le CNOS, ce à quoi la Direction a répondu par une fin de non recevoir.

Madame BLONDEL rappelle que le CNOS est une émanation des organisations syndicales. Par conséquent, Madame BLONDEL a répondu à cette demande en invitant les représentants de l'ADASA à contacter les représentants du CNOS, à la demande des mandants du CNOS eux-mêmes.

Les points suivants n'ont pas été abordés.

IV. Information sur le n° employeur « 3995 »

V. Poursuite de l'information et recueil d'avis sur le projet de décret portant adaptation des dispositions statutaires applicables aux agents contractuels de droit public de Pôle emploi

VI. Information sur le changement de rattachement MOA SIOP

VII. Questions Diverses

La séance est levée à 17 heures 30.

Le Secrétaire du CCE transitoire

Le Directeur général de Pôle
Emploi

Yann RENAUD

Christian CHARPY