

**COMITE CENTRAL d'ENTREPRISE TRANSITOIRE**

Procès-verbal de la réunion extraordinaire du 14 octobre 2009

**LISTE DE PRESENCE :**

<b>ORGANISATIONS SYNDICALES</b>	<b>PRESENTEES</b>	<b>ABSENTS OU EXCUSES</b>
<b>CFE-CGC</b>		MARTIN Frédéric-Paul GELY Catherine NACHUN Michel BRACHET Fabienne SOUBELET Jean-Pierre
<b>CFDT</b>	GISS Daniel CUVELIER Hervé ARNOUX Patricia BOCHET Karine NEZAN Pascal	CUNIN Christophe DUBOIS Pascal MIMOUNI Yolène HAYE Françoise BILLEY Bernadette MEUNIER Jean-Marie
<b>CFTC</b>	PARISOT Christian MARSAL Marie-Paule	ESPAGNET Jean-Pierre TAVANO Jean-Pierre
<b>SNAP</b>	BERNARD Laurent MERIQUE Laurent	
<b>CGT</b>	MIRAMON Arnaud DEPROUW Nathalie HAENEL Manuella MEYER Brigitte FRIOCOURT Luc (après-midi)	LE DERFF Loïc BLANCHARD Paul KERDRAON Loïc SLIMANI DEVEVEY Hélène UNDRIENER Margot PLAYT Béatrice ROBINET Marie-Line BARDAJI Rubens
<b>CGT-FO</b>	BLANCHARD Brigitte HAUWEL Marie-Paule RENAUD Yann ROBIN Caroline SMACCHIA Fabrice VELJKOVIC Nikola GOFFIN Marie-Françoise COLAS Nicole SALMON Patrick BARBOUX Loïc FABREGUE Gisèle	BENNEVAULT Dominique CARDOSO Avelino HERGOTT Thérèse
<b>SNU-FSU</b>	SOULAS Christine	SABATER Philippe PRONOST Colette STEYGER Jean-Charles M'HEDHBI Emmanuel
<b>UNSA</b>	NUGUES Dominique LE GOFF Jean-Cyril	

<b>ORGANISATIONS SYNDICALES</b>	<b>REPRESENTANTS SYNDICAUX</b>
<b>CFE-CGC</b>	DEBUISME Daniel
<b>CFDT</b>	
<b>CFTC</b>	MIRAN Loïc
<b>CGT</b>	GUILLOU Stéphane
<b>CGT-FO</b>	DAUXOIS Régis
<b>SNU</b>	RODRIGUES Bruno
<b>UNSA</b>	BOUISSY Jean-Jacques ZEGOUT Slimane
<b>SNAP</b>	GRABOILLAT Michel CHOPINEAU Christophe

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

REPRESENTANTS SYNDICAUX EXCUSES

<b>CFE-CGC</b>	PETIT Suzie
<b>CFDT</b>	LACAMBRA Jean-Luc ETIENNE Sandrine
<b>CFTC</b>	HAEFFELE Michel
<b>CGT</b>	
<b>CGT-FO</b>	
<b>SNU-FSU</b>	DAUCE Noël
<b>UNSA</b>	
<b>SNAP</b>	

# Ordre du jour

I.	Information sur le numéro employeur « 3995 » en vue d'une consultation ultérieure	2
II.	Information sur le projet d'accord sur la journée de solidarité en vue d'une consultation ultérieure	13
III.	Information sur le changement de rattachement MOA SIOP	14
IV.	Orientations de la formation 2010	19
V.	Questions diverses	28

*La séance extraordinaire du comité central d'entreprise transitoire  
s'ouvre le mercredi 14 octobre 2009 à 9 heures 50 sous la présidence de Monsieur CHARPY.*

Le Secrétaire observe que le faible nombre de présents à la réunion de ce jour malgré l'importance de l'ordre du jour démontre que le calendrier social est très tendu et demande un allègement du calendrier des réunions du CCE au nom de l'ensemble des organisations syndicales.

Par ailleurs, le Secrétaire indique que le SNAP a donné son accord à la diffusion des PV adoptés dans l'attente de ses déclarations, qui y seront jointes ultérieurement.

La CGT-FO rappelle que la Direction avait annoncé qu'il serait difficile d'établir le calendrier des réunions en septembre et octobre en raison des indisponibilités des différents participants. Par ailleurs, la CGT-FO a prévenu la Direction il y a longtemps que son congrès fédéral se tiendrait le 22 octobre et regrette que la méthode consistant à recueillir les indisponibilités des organisations syndicales à l'avance et à en tenir compte ait été abandonnée. Par conséquent, la CGT-FO souhaite connaître la date des congrès des autres organisations syndicales.

Monsieur CHARPY déclare être conscient des difficultés posées par le calendrier et souhaite revenir à un rythme de réunions plus raisonnable, qui tienne compte des indisponibilités de chacun. Il a lui-même du mal à assumer son calendrier social, managérial, ministériel et international. Néanmoins, une réunion en appelle souvent une autre. Quoiqu'il en soit, il y aura une pause dans le calendrier social entre mi-novembre et fin décembre, le temps de constituer le nouveau CCE.

L'UNSA souligne qu'en acceptant les revendications des organisations syndicales visant à reporter certains projets, la Direction permettrait un allègement du calendrier social.

Monsieur CHARPY annonce qu'il devra quitter le CCE à midi pour se rendre à une réunion de travail avec les directeurs de l'AFPA.

La CGT-FO déplore que le Directeur Général ne participe pas à l'intégralité de la réunion alors que les représentants du personnel présents ce jour ont tous fait des efforts pour se libérer.

Monsieur CHARPY rappelle qu'il a passé toute la journée du 13 octobre en réunion de négociations syndicales. Les DGA ont toute sa confiance pour répondre aux questions des représentants du personnel. En revanche, Monsieur CHARPY indique qu'il n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de la CGT-FO visant le report de la réunion du 22 octobre.

La CGT-FO conteste la date du 22 octobre et en appelle à la solidarité des autres organisations syndicales, en application de l'accord qui avait été conclu et qui consistait à ne pas organiser de réunion le jour d'un congrès fédéral.

La CFDT souhaiterait connaître la date prévue pour la consultation sur l'entretien unique. Par ailleurs, la CFDT considère que le Directeur Général devrait être présent lors des débats sur les orientations de la formation 2010, programmés pour cet après-midi, compte tenu de l'importance du sujet.

Monsieur CHARPY prend note de cette remarque et précise qu'il valide l'ensemble des dossiers avec les responsables concernés préalablement à leur présentation en CCE.

Le SNAP déclare sa solidarité avec la CGT-FO et ne souhaite pas que des réunions soient organisées pendant les périodes de congrès.

Le SNU-FSU plaide également en faveur d'un allègement du calendrier social, comme le demandent les agents eux-mêmes. Un délai d'une semaine est trop court pour préparer la prochaine réunion sur l'entretien unique.

La CGT demande le report de la réunion du 22 octobre puisque la CGT-FO ne pourra pas être présente.

L'UNSA soutient également la demande de la CGT-FO.

La CFDT est solidaire de la CGT-FO et annonce qu'elle ne sera pas présente le 22 octobre si la réunion est maintenue.

Monsieur CHARPY prend acte de la position des organisations syndicales et regardera s'il est possible de reporter la réunion du 22 octobre.

## **I. Information sur le numéro employeur « 3995 » en vue d'une consultation ultérieure**

Monsieur LUCAS indique que Pôle Emploi propose de mettre en place un numéro employeur dans un objectif de meilleure accessibilité aux services aux entreprises. A ce jour, les entreprises passent par un numéro (0826 08 08 + numéro du département) donnant accès à quatre files à savoir le recrutement, l'information générale, la consultation de compte et le recouvrement. Les files 1 et 4 permettent de joindre un agent. Le 0826 est un dispositif transitoire mis en place à la création de Pôle Emploi en ajoutant une file « recrutement » au dispositif qui préexistait dans le cadre de l'Assurance chômage. A ce jour, une entreprise qui souhaite déposer une offre d'emploi peut utiliser le 0826 ou la ligne directe de son conseiller Pôle Emploi si elle connaît ses coordonnées.

Les agents des services aux employeurs qui répondent aux appels de la file 4 sont organisés en plateforme physique. Les agents qui traitent les appels de la file 1 sont situés dans les sites locaux et reçoivent les appels sur la même ligne que celle qu'ils utilisent pour réaliser des appels sortants ou répondre aux appels directs. Par conséquent, le taux de décroché moyen de la file 1 est moins bon que celui de la file 4 dont les appels sont mutualisés. Par ailleurs, le dispositif technique de la file 1 ne permet pas de mettre un appel en attente ou de gérer plusieurs appels simultanés.

La mise en place du 3995, prévue pour mi-décembre, vise à résoudre ces difficultés en optimisant le traitement des appels des entreprises et le traitement de leurs offres. Le 3995 devrait conduire à une hausse du nombre d'appels grâce à une meilleure visibilité. Les appels de la file 1 seront sécurisés par la mise en place d'une plateforme dédiée. La mutualisation de la prise d'offres permettra également de réduire le nombre d'agents nécessaires pour traiter les appels des entreprises.

Un site pilote est actuellement en cours de déploiement en Lorraine et il est prévu de généraliser le dispositif avant la fin de l'année.

Les offres saisies par les plateformes seront traitées le lendemain par le conseiller de l'agence à laquelle l'entreprise est rattachée. Parallèlement, les lignes directes entrantes subsisteront au moins dans un premier temps pour permettre aux entreprises qui en ont l'habitude de continuer à contacter directement leur conseiller. C'est dans la durée qu'une décision sera prise sur le maintien ou non des lignes directes entrantes. La question reste ouverte à ce stade.

La mise en place du 3995 n'induit pas une évolution du champ de compétences et de missions des agents Pôle Emploi. Leur expertise est nécessaire et s'étend bien au-delà de la prise d'appel d'offres. Ils conservent la gestion des appels entrants directs ainsi que la prospection. La mutualisation permettra de mobiliser un moins grand nombre d'agents pour l'activité de réception

des appels. Par ailleurs, la diminution du nombre d'appels entrants permettra aux conseillers qualifiés de libérer du temps pour leurs autres tâches. L'offre sera directement saisie par la plateforme téléphonique ce qui évitera la double saisie.

Le projet vise une augmentation du taux de décroché, du nombre d'appels et du nombre d'offres déposées par téléphone. La mutualisation des appels permettra également de disposer d'une meilleure visibilité sur les flux d'appel et d'ajuster les ressources de manière optimale. Le 3995 simplifiera le contact des entreprises avec Pôle Emploi et permettra d'améliorer la qualité de service.

Le 3995 s'adresse surtout aux entreprises qui ne sont pas clientes de Pôle Emploi et qui souhaitent déposer une offre par téléphone pour la première fois, à celles qui ont perdu le numéro direct de leur conseiller ou à celles qui n'arrivent pas à le joindre. L'appel reste facturé à 0,15 euro par minute.

Enfin, il est prévu d'accompagner la mise en place des plateformes téléphoniques par une formation des superviseurs.

Le SNU-FSU donne lecture d'une déclaration formulée comme suit :

*« A la lecture du document de la direction, les élus du SNU au CCE redoutent fortement qu'après la mise à distance des demandeurs par le 3949 soit arrivé le tour d'éloigner les employeurs avec la mise en place du 3995.*

*Au prétexte de gains de productivité supposés induits par ce système de prise en charge téléphonique des besoins de recrutement des entreprises, sa mise en œuvre risque plutôt de multiplier les actes professionnels pour les agents ainsi que les étapes de traitement pour l'usager employeur.*

*Ainsi, les élus du SNU font les constats suivants et posent les questions suivantes qui demandent des réponses précises de la part du Président du CCE :*

- *Alors que les employeurs ont la possibilité de joindre en un seul numéro local directement leur conseiller garant de leur établissement ou un autre conseiller de son équipe professionnelle, comment le recours au 3995 peut-il assurer aussi finement la pertinence de l'interlocuteur de l'entreprise ?*
- *Par rapport au processus global de prise d'offre, la recherche du TP Sage, du code du site de l'équipe pro devant aboutir à la saisie de l'offre dans Sage risque de générer des problèmes d'identification précise de l'entreprise déposant de l'offre. Cette identification est parfois difficile quand l'offre est saisie par l'agence locale, elle le sera d'autant plus qu'elle sera effectuée par un agent d'un autre secteur géographique et professionnel. Quelle sera précisément le système d'identification de l'entreprise ? Ce système ne risque-t-il pas d'exclure les entreprises en cours de création de SIRET ?*
- *Dans le même ordre d'idées, en appelant le 3995, l'employeur a de fortes probabilités de déposer son offre auprès d'un conseiller dont le domaine d'expertise ne couvre pas le secteur d'activité de l'entreprise. Aujourd'hui, le dépôt d'offre est assuré à minima par un agent expert du secteur à même de poser les questions essentielles à la bonne compréhension de l'offre par les demandeurs. Par exemple, si l'entreprise recrute un chauffeur de poids lourds, celui-ci doit-il être en possession de sa FIMO ou de son FCOS ou à défaut, l'entreprise est-elle prête à lui financer l'une ou l'autre de ces formations ? Idem pour le recrutement d'un conducteurs*

*d'engins : doit-il avoir le CACES et si oui lequel ? Il en existe une dizaine, sans parler des CACES « logistique »... Ces précisions essentielles à une satisfaction rapide du besoin de l'employeur et de ceux des demandeurs supposent des connaissances issues de l'expertise des conseillers. Comment le 3995 pourra-t-il assurer à 100% le même niveau d'expertise à la prise d'offre que celui du conseiller garant ou de son équipe professionnelle locale ?*

- *Alors que le travail de l'offre, notamment le 1<sup>er</sup> rapprochement offre / demandeurs, est en général et dans beaucoup d'agences effectué le jour même de la prise d'offre par le conseiller positionné au service employeur, comment affirmer que le recours au 3995 apportera une amélioration du service à ce sujet ?*

*En effet, il est envisagé que le conseiller garant ne travaille sur l'offre qu'une fois qu'elle aura été saisie par l'agent du 3995 puis affectée par l'animateur d'équipe. Comment le 3995 pourra-t-il éviter des décalages temporels dans la satisfaction du besoin de nos usagers plus que prévisibles du fait de l'intervention de 2 agents en amont du garant contre une seule intervention aujourd'hui ?*

*De plus, lorsque le garant prend connaissance de l'offre qui vient de lui être affectée, actuellement il a la faculté de demander des informations complémentaires au collègue qui a pris l'offre. Le traitement par le 3949 complexifiera les échanges d'informations entre le preneur d'offres et le garant, ce qui aura pour conséquence de multiplier les opérations : prise de contact supplémentaire avec l'employeur, renégociation potentielle de l'offre, double saisie... et au final, charge de travail supplémentaire et insatisfaction de l'utilisateur.*

- *Dans ce mode de traitement avec affectation de l'offre au garant par l'animateur d'équipe, cela suppose que le garant soit en mesure à tout moment de faire le travail sur l'offre. Comment cela sera-t-il possible sur le terrain alors qu'un agent passe actuellement 70 à 90% de son temps au suivi de son portefeuille SMP, ou même à la réception des demandeurs d'emplois uniquement? Absolument aucune souplesse dans les plannings n'est prévue pour ce travail actuellement, alors quelle amélioration des conditions de travail espérer quand en plus la direction envisage une amplitude d'ouverture des sites au public supérieure à l'actuelle, ce qui serait incompatible avec plus de temps de travail en back-office ?*
- *Le document de mise en œuvre du 3995 fait allusion à une enquête terrain sur l'utilisation des lignes directes. Les élus du SNU demandent à être rapidement destinataires de cette enquête et demandent d'ores et déjà au Président de préciser quelle a été la méthodologie de cette enquête (volumétrie de l'échantillon,...). Par ailleurs, le passage du document confirme le manque de moyens récurrents et régulièrement dénoncé par les agents et notre organisation syndical qui conduisait de fait à une limitation du nombre d'appels sortants, notamment sur des numéros de portables.*
- *Attention aussi à la notion d'aboutement : la perception de la qualité du service rendu à nos usagers ne doit pas s'arrêter à cette estimation quantitative derrière laquelle peut se cacher tout et n'importe quoi. L'appel peut aboutir mais s'avérer totalement inutile si mal orienté ou si l'agent n'est pas en mesure de répondre au besoin de l'utilisateur si celui-ci relève de considérations locales. A ce sujet, quelle est votre définition précise « d'aboutement » ?*
- *Le document sur la mise en œuvre du 3995 précise que « dans un premier temps, les lignes directes des équipes professionnelles pourront continuer à être communiquées aux entreprises ». Les élus du SNU saluent ce « garde-fou ». Mais ne trahit-il pas les craintes de la*

*direction que le déploiement du 3995 soit un véritable chaos, à l'instar de ce que fut le déploiement du 3949 avec des taux d'aboutement de 50% au démarrage (voir moins...) et seulement de 80% encore très récemment ?*

- *Concernant le coût d'appel au 3995, le document précise que le coût d'un appel au 3949 est de 0,15 €. Cela demande des précisions : est-ce un tarif forfaitaire ou à la minute, inclus ou non dans l'abonnement ? Est-il le même depuis un fixe, un portable ou une box internet ? Les élus du SNU vous demandent que soit clairement précisé le coût d'un appel selon l'opérateur et le support d'appel.*

*Et toujours dans le souci de l'amélioration du service rendu à l'utilisateur, alors qu'un appel au 3995 sera payant dans tous les cas, comment le 3495 sera-t-il être plus intéressant pour l'utilisateur employeur alors qu'un appel au numéro local de l'équipe professionnelle peut être potentiellement gratuit depuis une « box » internet notamment ?*

- *Concernant l'expérimentation en Lorraine, le document précise que « 4 agents sont estimés nécessaires chaque jour contre au moins un agent par site aujourd'hui ». Nous dénombrons environ 28 sites en Lorraine, avec en moyenne 2 agents à la prise d'offre par jour, soit 56 agents en moyenne par jour dédiés à la prise d'offre sur la région. Comment imaginer décemment que 4 agents dédiés au 3995 pour toute la région suffiront à absorber le travail de négociation, de saisie et de prise d'offre, tout en assurant des services de conseil sur les mesures et autres questions des employeurs ?*
- *Le document fait référence à une file d'attente illimitée. Comment sera-t-elle gérée ? Comment l'agent positionné au 3995 s'assurera-t-il de la disponibilité de l'équipe professionnelle à laquelle l'entreprise est affectée ? Des rappels automatiques seront-ils mis en place et si oui, dans quelles conditions ? Y aura-t-il une limite temporelle d'attente ?*
- *Avec le 3995, l'ambition affichée par la direction est de dégager des « gains de productivité ». Comment seront-ils réaffectés localement ?*
- *Comment s'articule le 3995 avec la plateforme «grands comptes » et les forces de prospection ?*

*En conclusion, il est à noter que la charge des portefeuilles actuelle et passée est telle que le travail sur l'offre et plus globalement sur le volet employeur ne permet pas un travail serein et efficace sur le placement. La mise en place du SMP a fait du suivi de l'offre d'emploi la variable d'ajustement opérationnelle sur le terrain. Les conseillers sont confrontés quotidiennement à un « jonglage avec les chiffres » pour satisfaire les dictats du management par la performance et l'organisation actuelle du travail les éloignent de l'intermédiation qui était au moins jusqu'à présent leur cœur de métier.*

*Le déploiement du 3995 tel que proposé à ce jour viendra achever d'éloigner les usagers employeurs de leurs conseillers. Est-ce là le but inavoué poursuivi par la direction et le Conseil d'Administration de Pôle Emploi, à savoir faire la démonstration de l'inefficacité de Pôle Emploi pour accélérer et intensifier le recours aux prestataires privés de placement ? Votre projet est-il l'externalisation totale du 3995 et le début de la fin de l'intermédiation ? »*

La CGT-FO considère que le projet constitue un retour aux années 20 par une parcellisation des tâches à l'extrême. Par ailleurs, elle craint qu'il ne provoque un appauvrissement du métier des conseillers et prépare l'externalisation de la prise d'offres.

La CGT-FO estime que le 3995 est inadapté aux besoins des artisans, qui ne seront pas nécessairement disponibles pour répondre à l'appel de confirmation. Le projet ne simplifiera pas la prise d'offres puisque le dispositif repose sur le principe du double appel. La CGT-FO considère que le dépôt d'une offre d'emploi en deux étapes réparties sur deux jours constitue le comble de l'inefficacité.

La CGT-FO souligne par ailleurs que la mutualisation des appels détruit la proximité entre le conseiller et l'entreprise, qui est essentielle à la qualité de la prise d'offres. La CGT-FO pense que la Direction a prévu de supprimer les lignes directes entrantes. A terme, les conseillers en agence ne réaliseront plus de prise d'offres et ceux des plateformes, qui seront spécialisés dans la réception des appels du 3995, auront un statut de téléopérateur et ne pourront plus changer de poste.

Le SNAP rappelle les conclusions de l'étude réalisée en 2007 avec l'IPSOS sur les services aux entreprises, indiquant notamment qu'une intermédiation réussie repose sur une relation confiante et personnalisée avec l'entreprise, inscrite dans la durée. Par conséquent, la mise en place du 3995 aura un effet négatif sur la qualité du service aux entreprises. Elle induit également un allongement du traitement puisque l'offre est traitée le lendemain de l'appel de l'entreprise. Auparavant, l'ANPE pouvait répondre aux demandes de recrutement déposées le jour pour le lendemain. Par ailleurs, Pôle Emploi n'enverra pas une image d'efficacité aux employeurs qui seront rappelés par un autre agent le lendemain du dépôt de l'offre pour la faire préciser. Le projet conduit à un taylorisme préjudiciable à l'enrichissement des tâches du conseiller et à la qualité du service offert.

Par ailleurs, le SNAP souhaite connaître les horaires d'ouverture du 3995. Il demande une présentation du bilan de l'expérimentation en Lorraine en soulignant que la région choisie pour ce test est de taille limitée comparée à d'autres. Le SNAP rappelle également qu'il a demandé que soit communiqué le taux d'aboutement mensuel du 3949. Le Directeur Général avait pris acte de cette demande, qui n'a néanmoins pas été satisfaite.

L'UNSA rappelle que le taux d'aboutement était bien supérieur à 70 % avant la suppression des standards et la mise en place du 3949. Il sollicite des précisions sur l'organisation des plateformes dédiées aux entreprises, le temps moyen estimé par appel et les horaires d'ouverture du 3995. L'UNSA considère que la mutualisation des appels dégradera la relation avec les entreprises en la dépersonnalisant. L'ANPE possédait un outil permettant de proposer des candidats dès la réception de l'offre. Par conséquent, reporter le suivi au lendemain nuira à la réactivité du service public, au profit des agences d'intérim.

L'UNSA sollicite des précisions sur les modalités du recrutement des télé-conseillers. L'UNSA est disposée à réfléchir à la spécialisation et au recrutement de personnes ayant un nouveau de qualification inférieur à bac+2. Elle regrette que ce débat n'ait pas eu lieu avant la préparation du 3995.

Par ailleurs, l'UNSA demande si la Direction prévoit de créer une plateforme de débordement nationale en interne en remplacement de Prosodi.

L'UNSA observe que le service de dépôt d'offres en ligne comporte déjà un traitement différé à 12 ou 24 heures. Le projet consiste à l'étendre par un service téléphonique. Néanmoins, l'UNSA demande que des garde-fous soient mis en place pour éviter la dégradation de la qualité de service. Par ailleurs, elle doute que le 3995 permette des gains de productivité puisque le processus comporte une étape de re-discussion de l'offre.

La CGT demande si les salariés qui travailleront sur les plateformes téléphoniques y seront affectés à temps plein. La CGT souhaite savoir si l'exercice des missions afférentes au 3995 est considéré comme un nouveau métier et si oui, quelles formations sont prévues pour accompagner sa mise en œuvre. Par ailleurs, la CGT demande si les horaires de travail des plateformes seront en concordance avec la convention tripartite et les horaires des sites mixtes. Si tel est le cas, comment les concilier avec les accords locaux sur le temps de travail ?

La CFDT présente une déclaration formulée ainsi :

*« 1/ Pourquoi ce projet maintenant ? Quelle est l'urgence ?*

*L'environnement de chaque salarié est bouleversé ! Les projets se bousculent et de nombreuses activités sont déjà éparpillées, voire sous-traitées ! Les agents ne reconnaissent déjà plus leur métier, le sentent filer.*

*Pour le passage « à l'optimisation de l'organisation du traitement des appels de la file 1 » sur le 3995 et la mise en place de plateformes dédiées, il est possible d'attendre que Pôle Emploi soit stabilisé.*

*Ce dossier n'en sera que mieux pensé.*

*2/ Quel est l'objectif*

*Une facilité d'accès pour les employeurs ? Le taux d'aboutement des appels ? (Quel est-il ? On manque de chiffres précis ; le document est plus dans le « ressenti » que dans le factuel.*

*Il existe une solution technique simple : un système de répondeur (plutôt que des lignes qui sonnent dans le vide alors que les agents sont en fait déjà en ligne), avec le même engagement que les services en ligne (rappel sous 48H).*

*Récupérer l'ensemble des offres ?*

*La solution existe déjà via le site internet de Pôle Emploi et son « espace employeur » ; si il est parfois sous utilisé c'est faute de donner du temps aux agents pour le promouvoir EN entreprise.*

*Augmenter la part de marché ? L'image de Pôle Emploi auprès des entreprises ?*

*Là aussi ça passe par des moyens d'action et non d'attente : donnez des effectifs et du temps pour la visite EN entreprise !*

*La CFDT craint que l'objectif ne soit pas annoncé ici. En séparant cette tâche de l'ensemble des activités faites en Zone de Traitement Technique (ZT ou ZTT) l'étape suivante est évidente : sous traiter la prise d'offre ! (Basculons directement les lignes vers les standards d'Adecco ou Manpower)...*

*3/ « Principes d'Organisation » et « Principaux impacts » :*

*En introduction, comment peut-on déjà connaître les impacts -avant l'expérimentation ???*

*Questions CFDT sur la mise en œuvre du « 3995 » et des PST Recrutement:*

*Ce « Service » est mis en place afin que Pôle Emploi soit meilleur en ce qui concerne la collecte d'offres d'emplois. La CFDT ne peut qu'adhérer à cet objectif. (il passe par du temps et des moyens humains pour aller en entreprise)*

*Là où le bât blesse, c'est que la DG raisonne encore une fois en taux d'aboutement (peut on avoir des chiffres exacts – cf. bas p1) ?*

*Ce taux n'est et ne sera jamais synonyme systématique de qualité.*

*L'agent connecté au 3995 prend l'offre sans forcément être compétent dans le type de métiers pour lesquels les employeurs vont nous contacter. Il ne posera donc pas les bonnes questions et transmettra une « offre » à l'équipe professionnelle qui sera obligée, le lendemain, de rappeler l'entreprise pour optimiser les détails de l'offre...*

*D'où, pertes de temps, plusieurs contacts au lieu d'un seul, professionnalisme pouvant être mis en cause par les entreprises, envoi de D.E. sur des offres imprécises qui ne cadreront pas avec ce que recherche l'employeur, image de marque de l'Institution dégradée...*

*Pas de gain « ressources humaines » puisqu'on a bien toujours un agent dans chaque Zone Technique (ZT) Nous sommes OK pour dire que l'agent (salaire) doit disposer de temps pour l'activité « traitement » de l'offre*

*Concernant l'enchaînement des actions : « l'animateur d'équipe du Pôle Emploi concerné ...le conseiller travaille et valide l'offre (le lendemain) ». Le ou les conseillers de l'équipe professionnelle seront planifiés à des postes qui ne leur permettront peut être pas de traiter l'offre à J+1 ...*

*Certaines offres ne seront pas « travaillées » avant plusieurs jours ; là aussi risque pour l'image de l'institution...*

*« Une file d'attente illimitée est créée ... » : Y aura t il une plateforme « Privée » (de type PROSODIE) pour gérer les appels en « débordement » ? ou alors des OPP ?*

*CROYEZ vous que l'employeur aura la patience et même le réflexe d'attendre ;*

#### *4/ Questions en suspend*

*Le doc dit p3 : « Au lancement du 3995, les entreprises conserveront la possibilité de joindre directement leurs équipes pro via les lignes directes » ; si le projet passe cette possibilité doit perdurer au-delà « du lancement » !*

*Quel lien sera fait avec les forces de prospection mises en place dans les régions Les agents sont autonomes sur le poste. A priori les superviseurs prendront la gestion de l'ouverture et de la fermeture des postes ATT (autorisation de déconnexion) ; l'harmonisation de la PST et ATT service aux DE ?*

*Que deviennent le travail du superviseur ATT concrètement*

*Enfin, la CFDT au regard du document de travail souligne le fait que le 3995 a été conçu comme le 3949. le schéma n'est pas le même car l'interlocuteur et l'objet de l'appel n'est pas de même nature. »*

*La CFTC demande également qu'un bilan exhaustif de l'expérimentation en Lorraine soit présenté au CCE. Elle sollicite des précisions sur les conditions de travail matérielles des agents et les horaires d'ouverture. La CFTC souhaite notamment savoir si les plateformes seront centralisées sur le siège régional et si les particularités locales des horaires d'ouverture seront maintenues. Enfin, la CFTC demande que les fiches pédagogiques des formations soient annexées au dossier d'information.*

Le Secrétaire juge le projet préoccupant. Il souhaite savoir combien d'agents sont concernés et s'ils seront formés à SAGE. Par ailleurs, il demande communication du référentiel immobilier des plateformes. Enfin, il souligne que le CHSCT doit être consulté sur le volet du projet relatif aux conditions de travail.

La CGT souhaite savoir quel sera le temps de mobilisation maximum d'une personne sur le 3995 et demande à la Direction si elle a analysé les risques psychosociaux du projet comme la loi l'y oblige. L'employeur ne peut modifier les organisations de travail sans s'être assuré que le projet permet de réduire les risques psychosociaux. Il est reconnu unanimement que passer la journée au téléphone a un impact négatif sur la santé. A l'avenir, la CGT rappellera cette obligation légale à la Direction à l'occasion de chaque projet d'organisation : la Direction doit réaliser une étude sur les conséquences de tout projet et le revoir s'il s'avère qu'il a un impact négatif sur la santé des agents. Le dossier présenté ce jour, ne comportant pas une telle étude, est incomplet. Par conséquent, la CGT n'est pas en mesure de rendre un avis.

La CGT-FO souhaite connaître l'avis du CHSCT Lorraine sur le projet d'expérimentation. Le dossier serait incomplet sans cet avis.

La CFE-CGC souligne la nécessité de moderniser les dispositifs téléphoniques des agences.

Monsieur CHARPY explique que le projet s'inscrit dans une stratégie selon laquelle les clients entreprises doivent pouvoir accéder aux services de Pôle Emploi selon les différents canaux. L'accès à Internet est un élément essentiel de l'accroissement de la part de marché de Pôle Emploi sur le marché des offres d'emploi. C'est pourquoi des dispositifs ont été mis en place pour transférer directement les offres d'emploi de grandes entreprises sur Internet. Le second canal réside dans le contact téléphonique direct. L'accès aux lignes directes des agences locales sera maintenu parce qu'il n'y a pas de raison de réorienter vers le 3995 une entreprise qui a l'habitude de traiter ses offres directement avec son agence. Le 3995 n'a pas vocation à se substituer aux contacts directs et diffère en ce sens du 3949. Il convient effectivement de préserver la relation de confiance établie entre une équipe Pôle Emploi et un employeur en maintenant l'accès direct par téléphone. Le dispositif 3995 est complémentaire et permettra de rationaliser l'accès aux services de Pôle Emploi. En effet, il sera plus simple pour un nouveau client entreprise de passer par le 3995.

Monsieur CHARPY indique que la Direction apportera des compléments d'information sur les conditions de travail en plateforme téléphonique.

Les horaires d'ouverture des plateformes téléphoniques doivent être les mêmes que ceux des conseillers professionnels des agences locales. Par ailleurs, le traitement des demandes d'information relatives au recouvrement sera transféré à l'Urssaf en 2011. Ce service ne sera donc pas modifié d'ici son transfert. Dans la plupart des cas, il y aura une plateforme téléphonique 3995 par région. Il est souhaitable de mettre en place une organisation unifiée sur le plan géographique et managérial pour les plateformes de prospection et les plateformes de réception d'appels.

Monsieur CHARPY se déclare disposé à conduire une réflexion collective visant à qualifier les métiers de Pôle Emploi de demain. Monsieur CHARPY est opposé à la séparation de la fonction employeur et de la fonction demandeur d'emploi. Les agents affectés au 3995 n'ont pas vocation à y rester longtemps. Cette mission constituera une étape dans leur carrière et leur permettra d'évoluer vers un autre métier. Il n'est pas imaginable qu'elle puisse être exercée pendant toute la vie professionnelle.

Les conseillers n'ont pas le temps de traiter les demandes des employeurs du jour au lendemain en raison du nombre d'inscriptions de demandeurs d'emploi auxquelles ils doivent faire face. Le délai

qui sépare le dépôt de la clôture de l'offre se situe entre 38 et 42 jours . Le 3995, en offrant un suivi plus précis des offres, permettra de réduire ce temps de traitement, sachant que dans la majeure partie des cas, le conseiller en agence n'aura pas besoin d'appeler l'entreprise faire préciser l'offre puisque les conseillers des plateformes seront aussi compétents que ceux des agences. L'expérience en Lorraine permettra de le vérifier. Par ailleurs, les employeurs qui ont l'habitude de poser des demandes urgentes conserveront le lien direct avec leur agence.

Il convient de veiller à organiser le travail de manière à éviter la multiplication des tâches entre la plateforme et l'agence. Le dispositif prévu doit permettre de simplifier l'organisation actuelle.

Monsieur CHARPY transmettra au CCE l'enquête sur les taux de décroché des appels des entreprises ainsi que les taux d'aboutement des différentes files du 3949. La Direction apportera également les éléments demandés par le CCE pour compléter l'information sur l'expérimentation en Lorraine. Le projet consiste à déporter une partie des appels vers une plateforme tout en veillant à ne pas tomber dans le travers d'une taylorisation excessive, ce qui va dans le sens d'un allègement des tâches des conseillers. Les gains de productivité ne seront pas mis à profit pour réduire l'emploi.

Monsieur LUCAS indique qu'il n'est pas prévu de mettre en place un dispositif de traitement en différé des appels sortants parce qu'il n'y en a que 50 000 par mois. Par ailleurs, il précise que le garant de l'offre est l'agent qui assure le suivi de l'offre, non celui qui traite l'offre ou est en mesure de répondre à l'entreprise. Il est estimé qu'un conseiller du 3995 pourrait traiter 60 appels par jour.

Monsieur CHARPY indique qu'aucune décision n'a été prise à ce jour concernant l'internalisation de la plateforme de débordement nationale. La difficulté réside dans la forte variation du volume d'appels d'un jour à l'autre.

Monsieur CHARPY affirme qu'il n'est pas question d'externaliser le traitement des offres des entreprises. Ce sont plutôt les agences d'intérim qui font appel à Pôle Emploi pour trouver des candidats.

Les superviseurs du 3995 seront présents sur les plateformes. Les conseillers recrutés en interne seront formés au kit téléphone et les externes recrutés en CDD suivront la formation habituelle des externes. Les plateformes regrouperont 4 à 5 personnes et seront organisées selon le référentiel immobilier habituel. La Direction mettra en place un dispositif de suivi des risques psychosociaux liés au projet. Elle apportera des réponses sur ce sujet pour la prochaine réunion.

Enfin, Monsieur CHARPY annonce que des travaux d'harmonisation et de rénovation des réseaux téléphoniques des agences sont en cours.

La CGT précise que la Direction doit analyser les conséquences psychosociales et physiques du projet avant sa mise en œuvre, notamment les conséquences auditives et nerveuses. La concentration permanente et simultanée de la vue et de l'ouïe génère une fatigue beaucoup plus importante qu'un entretien physique. Par conséquent, la CGT souhaite que les conseillers des plateformes téléphoniques ne travaillent au téléphone que par demi-journée, ce qui nécessite que des activités alternatives soient mises en place sur les plateformes. Les plateformes virtuelles du 3949 permettent cette alternance des tâches, qui sera beaucoup plus difficile à mettre en place sur les plateformes physiques. Aborder le projet sous l'angle sanitaire remet donc en cause l'organisation du 3949. La solution ne consiste pas à mettre en place une organisation puis à en suivre les conséquences sur la santé des agents. L'analyse des risques sanitaires doit être intégrée dès la conception de l'organisation, comme le veut la loi qui a pour but de minorer les dépenses de santé. Par conséquent, la CGT demande une analyse des risques psychosociaux en amont de tout

projet et non *a posteriori*, en faisant appel à des spécialistes du sujet. Le projet ne convient nullement à la CGT parce que l'employeur n'a pas respecté ses obligations.

De même, la CGT estime que la classification des métiers doit être établie dans le cadre d'un projet complet et global et non en fonction d'une organisation imposée par la Direction.

La CGT-FO souligne que le CHSCT Lorraine doit obligatoirement être consulté avant la mise en place de l'expérimentation. Par ailleurs, elle signale qu'avec la mise en place du 3995, les agents de la filière « placement » vont se sentir dépossédés d'une mission professionnelle essentielle. Ils ressentent déjà comme une punition le fait de recevoir les demandeurs d'emploi, alors que cette mission constitue le cœur de métier de Pôle Emploi. La relation avec les entreprises, considérée comme une tâche noble, leur est retirée progressivement.

L'UNSA rappelle qu'au sein de l'ANPE, des dispositions locales permettaient qu'un conseiller saisisse l'ensemble des offres d'emploi pour les équipes de son agence. Ce système avait été initialisé dans un certain nombre d'agences, avec des succès relativement mitigés. En effet, le conseiller garant de l'entreprise devait systématiquement la rappeler pour compléter l'offre, ce qui génèrait du mécontentement et s'est avéré contreproductif. Par conséquent, même si le projet repose sur un objectif de gains de productivité, il convient de veiller à ce que le 3995 ne soit pas une fausse bonne idée qui s'avèrerait contreproductive *in fine*.

Il convient également d'être attentif à la situation des personnes qui travailleront en plateforme téléphonique. Le *turn over* des téléopérateurs est très élevé parce que c'est un métier très fatigant. L'UNSA s'associe donc à la demande de la CGT et souhaite qu'une réflexion soit menée en vue de mettre en place des activités alternatives sur les plateformes téléphoniques.

Concernant le nombre d'appels estimé par agent, l'UNSA considère qu'il est impossible de saisir une offre d'emploi en 7 minutes en offrant un service de qualité.

L'UNSA n'est pas opposée à la recherche de gains de productivité mais pense que le projet n'en génèrera pas. Il est indispensable de connaître l'environnement de l'entreprise pour lui apporter un service de qualité. Par ailleurs, il arrive parfois que l'annonce ne reprenne pas tous les critères de sélection de l'entreprise. Enfin, l'UNSA estime que le projet entraînera une déqualification des agents du 3995, la saisie de l'offre constituant la partie la moins intéressante du métier de conseiller professionnel.

Le SNU-FSU demande si les externes embauchés en CDD sur les plateformes du 3995 seront formés au traitement des offres et à l'ensemble des services apportés aux entreprises, sachant que les entreprises n'appellent pas toujours pour proposer des offres mais également pour se renseigner sur les mesures d'aide à l'embauche.

La CFDT rappelle qu'à l'issue de l'expérimentation sur les forces de prospection, il est apparu que 100 % des personnes missionnées ne souhaitent pas poursuivre l'activité dans les conditions actuelles, considérant qu'il est inacceptable de travailler au téléphone toute la journée. Par ailleurs, la CFDT signale que certaines équipes ne disposent pas de casques individuels.

La CGT souligne que le choix de l'organisation physique des plateformes du 3995 est déterminant pour la possibilité d'alterner les activités. De même, si les salariés en CDD ne sont pas formés à une autre activité, ils travailleront au téléphone à 100 %. La Direction ne peut se contenter de minimiser les risques en disant que les personnes affectées au 3995 n'y resteront pas longtemps. Elle doit tenir compte des conséquences sanitaires de l'organisation projetée. Si l'expérience en Lorraine a été préparée sur la base d'une plateforme physique dont les agents travaillent au téléphone à 100 %, il convient de la suspendre pour revoir l'ensemble du projet.

Le SNAP demande que toutes les plateformes du 3995 soient présentées au CNHSCT. Par ailleurs, il souhaite savoir dans quelles régions et jusqu'à quelle date les expérimentations des forces de prospection ont été prolongées. Le SNAP demande également des précisions sur une éventuelle évolution des horaires d'ouverture des plateformes existantes.

Monsieur CHARPY rappelle qu'il souhaite que les agences de Pôle Emploi soient ouvertes au public 35 heures par semaine. Il convient par ailleurs d'harmoniser les horaires d'ouverture au niveau de chacune des régions tout en tenant compte des spécificités du territoire. L'harmonisation des horaires se poursuit dans le cadre de la mise en place des sites mixtes et les plateformes ont vocation à appliquer les horaires d'ouverture des agences.

Les personnes qui seront affectées au 3995 consacreront leur temps de travail essentiellement au téléphone. Néanmoins, Pôle Emploi devra les inscrire dans un parcours professionnel pour leur permettre d'évoluer. Les personnes recrutées à l'extérieur seront formées dans un premier temps aux éléments nécessaires à leur activité, à savoir la connaissance de Pôle Emploi, le marché du travail et la prise d'offres. Elles pourront dans un second temps suivre une formation plus complète aux autres fonctions de Pôle Emploi.

Monsieur CHARPY confirme par ailleurs que la classification de Pôle Emploi doit être réalisée à partir d'une analyse des métiers.

Monsieur CHARPY ne pense pas que la mise en place des plateformes téléphoniques provoque un sentiment de dépossession. Le cœur du métier de l'intermédiation consiste à établir le lien entre un demandeur d'emploi et un employeur. Quoi qu'il en soit, la Direction tiendra compte de l'alerte de la CGT-FO.

Les expérimentations des plateformes de prospection se prolongent jusqu'à fin 2009. Le bilan de ces expérimentations sera présenté au CCE. Les plateformes du 3995 sont des plateformes physiques qui devront être installées le plus proche possible des plateformes de prospection.

La CGT demande communication des fiches de poste des plateformes du 3995. En termes d'horaires d'ouverture, les salariés du recouvrement qui pourraient être orientés sur la file 4 relèvent d'accords locaux incompatibles avec les objectifs de la convention tripartite.

Monsieur CHARPY indique que les fiches de poste seront communiquées au CCE. La Direction n'a pas l'intention de modifier les horaires d'ouverture de la file 4, sachant que le traitement des demandes d'information relatives au recouvrement sera transféré à l'Urssaf en 2011. L'objectif de 35 heures d'ouverture par semaine concerne la prise d'offres. Les négociations sur l'articulation entre le temps de travail et les horaires d'ouverture s'ouvriront après la signature de la convention collective nationale.

La CGT-FO rappelle que toutes les organisations syndicales appellent à la grève le 20 octobre et souhaite connaître la réponse de Monsieur CHARPY aux revendications des organisations syndicales.

Monsieur CHARPY observe que ce point n'est pas inscrit à l'ordre du jour et souhaite le renvoyer en questions diverses. Monsieur CHARPY pourra répondre aux questions des organisations syndicales le 20 octobre.

La CGT-FO souligne qu'un préavis de grève doit être mis à profit pour organiser une rencontre entre la Direction et les organisations syndicales.

Monsieur CHARPY se déclare prêt à recevoir les délégués syndicaux centraux le vendredi 16 octobre.

## **II. Information sur le projet d'accord sur la journée de solidarité en vue d'une consultation ultérieure**

Monsieur RASHID indique que le projet d'accord sur les modalités de mise en œuvre de la journée de solidarité consiste à décompter une journée de RTT à l'ensemble des salariés de Pôle Emploi, à l'exception des personnes sous contrat aidé.

L'UNSA souhaite que la journée de solidarité soit offerte aux agents de Pôle Emploi en 2009 afin de les remercier pour leurs efforts liés à la fusion. Ce point figurera parmi les revendications de l'UNSA pour la grève du 20 octobre.

La CGT observe que le projet d'accord ne fait que reprendre les dispositions offertes à l'employeur par la loi. Il ne présente donc aucun intérêt. La CGT est opposée à la journée de solidarité parce que toutes les professions ne sont pas mises à contribution. Par conséquent, elle souhaite que la journée de solidarité soit prise en charge par l'employeur.

Le SNAP demande également la prise en charge intégrale de la journée de solidarité par l'Etablissement.

La CGT-FO s'associe à cette demande compte tenu de la situation actuelle des personnels et des conditions de travail au sein de Pôle Emploi.

La CFTC rappelle qu'elle est opposée à la journée de solidarité et qu'elle a entamé une procédure devant la cour de justice européenne.

La CFDT souligne que le fait d'accorder la journée de solidarité aux salariés en 2009 n'augure rien pour les années suivantes. Certains souhaitent que la Direction Générale laisse la possibilité de négocier les modalités de la journée de solidarité au niveau régional. Or certains directeurs sont moins ouverts que d'autres à la négociation, ce qui risque d'engendrer des inégalités.

Le SNAP demande à la Direction de décider au niveau national la prise en charge de l'intégralité de la journée de solidarité par l'employeur.

L'UNSA souligne que de grands groupes français qui ne sont pas considérés habituellement comme des modèles en termes de relations sociales ont choisi d'offrir la journée de solidarité à leurs salariés.

La CGT demande par ailleurs l'ouverture de négociations sur les JRTT employeurs de 2010.

Monsieur CHARPY confirme que Pôle Emploi appliquera une position d'ordre national sur la journée de solidarité. Il reconnaît également la nécessité d'ouvrir des négociations sur les JRTT employeurs de 2010.

Monsieur CHARPY déclare avoir conscience de la charge de travail à laquelle les salariés de Pôle Emploi sont confrontés et de la fatigue qui en résulte. Néanmoins, la Direction a déjà donné un jour de congé supplémentaire à l'ensemble du personnel en 2009. Monsieur CHARPY comprend la demande des organisations syndicales sur la journée de solidarité mais n'envisage pas d'y répondre favorablement à ce jour.

*La séance est suspendue de 12 heures 30 à 14 heures 15.*

### **III. Information sur le changement de rattachement MOA SIOP**

Monsieur RASHID rappelle que le projet de transfert vers la DGA SI des activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage de la DGA CSP a été présenté au CE du Siège, qui a souhaité qu'il soit présenté au CCE. L'objectif est de mutualiser l'ensemble des activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage au sein de la DSI pour mettre en cohérence l'organisation des activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage réparties entre la DGA CSP et la DGA SI. Ce regroupement permettrait également de rationaliser la gouvernance des projets, qui sont de plus en plus transverses, d'améliorer l'efficacité opérationnelle, d'optimiser l'allocation des moyens et d'offrir un interlocuteur unique aux métiers. Un autre enjeu consiste à harmoniser les méthodes et capitaliser sur les bonnes pratiques pour construire une assistance à maîtrise d'ouvrage intégrée. L'organisation proposée permettra également de favoriser les échanges entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. Par ailleurs, l'assistance à maîtrise d'ouvrage se trouvera intégrée dans un ensemble où elle sera valorisée. Enfin, les ressources de la DGA CSP seront recentrées sur la maîtrise d'ouvrage du SI et l'accompagnement du changement vis-à-vis du réseau. Le projet n'a d'autre conséquence que le regroupement d'activités dans un cadre homogène et unique.

Monsieur LUCAS rappelle que la conduite des projets informatiques au sein de l'Assurance chômage et de l'ANPE relevait de deux organisations de nature différente. Il est aujourd'hui nécessaire de clarifier la répartition des responsabilités, les deux services d'origine travaillant de plus en plus sur des applicatifs convergents. La répartition des activités entre la DGA CSP et la DGA SI a été instruite avec les experts métiers concernés et sur la base d'entretiens individuels avec l'ensemble des collaborateurs de la DMOA.

Monsieur URBANI ajoute que parallèlement à ce projet de regroupement, la DSI menait une réflexion sur son organisation et souhaitait mettre en évidence le métier d'assistance à maîtrise d'ouvrage, en maintenant la proximité avec les métiers. Par conséquent, le projet vise à capitaliser sur les savoirs-faire des deux MOA pour améliorer le dispositif global et renforcer les compétences des collaborateurs.

Monsieur LUCAS explique que la DGA CSP conduit actuellement des activités de pilotage et de coordination des projets et des activités de déploiement des projets. Le secrétariat général de la DGA CSP assure une vision transverse des projets conduits par les directions métiers. La coordination des projets à forte composante SI sera renforcée et située au sein du secrétariat général. Au niveau de chaque Direction, le pilotage des projets sera renforcé par les collaborateurs en provenance de la MOA. Les activités de déploiement des projets seront également renforcées.

La CGT donne lecture d'une déclaration sous forme de lettre adressée au Directeur Général, formulée comme suit :

*Monsieur le Directeur Général*

*Dès le 24 juin, la CGT vous avait écrit pour vous demander une consultation du CCE, et non une simple information, sur le transfert des activités de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage des SI Opérationnels (AMOA SIOP). Elle tient à en rappeler les raisons.*

***1) Une telle modification relève d'une stratégie d'organisation.***

*La rédaction des cahiers des charges, et son pendant, la vérification des livraisons (effectuées par la Maîtrise d'Œuvre DSI) par le biais des recettes, doivent-ils être positionnés auprès de la Direction « donneuse d'ordre » afin de coller à ses préoccupations ? Le cahier des charges revêt un aspect structurant, puisque ce qui n'y figure pas ne peut être rajouté qu'avec une modification contractuelle, et les recettes devraient être réalisées au plus près des attentes des utilisateurs que*

sont les personnels des sites opérationnels de Pôle emploi (même s'il y aurait beaucoup à dire sur le contenu et le caractère normatif des consignes qui descendent de la Direction générale vers le réseau opérationnel).

## **2) Une telle modification repose l'ensemble du problème des Maîtrises d'Ouvrage Applicatives (MOA)**

Dans les différents domaines de la DGA Clients, services, partenariats (CSP) comme dans ceux des DGA Fonctions supports et Ressources humaines et de toute autre Direction, il faut un état des lieux des organisations des AMOA telles qu'elles résultent des antériorités précédant la fusion et des orientations et objectifs appliqués depuis.

## **3) Homogénéiser, comment ?**

Le transfert est présenté comme une nécessité du fait des différences d'organisation entre service d'AMOA issu de l'ANPE et service issu de l'UNEDIC. Il est évident qu'une telle disparité, qui est loin d'être nouvelle, crée des difficultés au quotidien dans les équipes. La question est de savoir de quel côté effectuer l'homogénéisation : DSI ou DGA concernée ?

L'ensemble des élus du CET du siège a demandé le 5 juin l'étude d'un scénario alternatif, à savoir le regroupement de l'AMOA des deux origines au sein de la DGA CSP.

En séance, il leur a été répondu une fin de non recevoir, sans aucune motivation de cette position. Cette question doit revenir devant le CCE : à défaut, comment pourrait-il donner un avis éclairé ?

Cela dit, la situation des personnes, dont certains se décrivent en « état de lévitation », est catastrophique.

- ils estiment que, pour une grande part, les activités sont de nouveau transférées et commencent à être assurées par d'autres à la DSI ;
- quand ce n'est pas le cas, leur situation est rendue d'autant plus difficile du fait de l'éclatement géographique, entre Noisy-le-Grand où la MOA SIOP est située, Montreuil, siège de la DSI, et la Porte des Lilas lieu de leur DGA de rattachement ;
- ils craignent ce faisant que, pour ceux qui ne souhaitent pas être transférés ou pour ceux qui restent à la DGA CSP avec une redistribution des tâches, les contacts nécessaires se raréfient et des opportunités s'effacent, car de ce côté aussi les organisations se mettent en place.

Ils lancent un véritable cri d'alarme : « effectuez les consultations au plus vite, afin de sécuriser ce qui va se passer après ».

Mais ces constats, les personnels le tirent sur fond de grande lucidité : un seul scénario a été retenu, la décision est prise depuis des mois, le mal est fait, disent-ils.

Là, précisément, se situe le cœur du problème, selon la CGT. Ce faisant, Monsieur le Directeur général, vous avez délibérément organisé le contournement des IRP : en laissant le CCE à l'écart, après avoir annoncé le lancement de l'étude lors de sa première réunion ; en vous limitant à des présentations en Comité d'établissement du siège, où l'attention avait été attirée dès le 18 mai, puis le 5 juin – la Direction, après avoir assuré que le passage en CCE n'était pas requis, s'était enfin rendue à cet argument, sans rien organiser jusqu'à la signature de l'ordre du jour pour la séance du 18 septembre - ; enfin, lors des séances de rentrée, en maintenant, malgré les demandes réitérées, le point sous la forme d'une simple information.

*Vous semblez vouloir faire jouer en votre faveur le facteur temps. Il est clair que vous avez créé les conditions de l'exaspération des personnels.*

*De la même manière, c'est en sous-main que vous réorientez l'activité de la DSI vers [aux camarades de compléter : Tierce maintenance applicative, développement de la sous-traitance hors sites, etc....], sans organiser le nécessaire débat que la CGT vous a demandé dès le dépôt d'une question diverse le 5 mai.*

*Vous savez parfaitement que la CGT ne peut siéger au présent CCE.*

*Elle vous pose néanmoins des questions précises, pour lesquelles elle demande une réponse écrite :*

- *accédez-vous à notre demande de consultation ?*
- *comptez-vous présenter une solution alternative ?*
- *quand et comment la présenterez-vous et passerez-vous au recueil d'avis, avant que le démarrage des élections ne gèle la constitution du nouveau CCE pour plusieurs semaines ?*
- *comptez-vous ensuite donner tous les éléments aux deux CET concernés, et quand ?*

*La CGT, en cas de réponse négative aux deux premières questions, serait amenée à vous faire part de sa vive protestation contre l'entrave mise au bon fonctionnement des IRP et le refus de mener avec les élus et les représentants syndicaux un débat essentiel et structurant pour l'avenir de Pôle emploi.*

*Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de notre considération distinguée.*

*Pour la CGT Pôle emploi*

*Stéphane GUILLOU / Rubens BARDAJI »*

Le Secrétaire demande que ce projet soit inscrit pour consultation à l'ordre du jour d'un prochain CCET car il a un impact sur les deux établissements.

La CGT-FO précise que le CE de la DG a demandé, comme le veut la loi, que le projet soit soumis pour consultation au CCE et aux CE de la DG et de la DSI, puisqu'il implique un transfert de personnel d'un établissement vers un autre. Le Président du CE de la DG avait répondu qu'il soumettrait cette demande à expertise. Le 5 juin, les membres du CE ont refusé d'émettre un avis, considérant que l'information était insuffisante. Par ailleurs, la Direction avait pris l'engagement de fournir une information sur le traitement de la situation des personnels de droit privé qui seraient concernés. En effet, les documents présentés au CE ne mentionnaient que les personnels de droit public. Par ailleurs, le CE de la DG considère que l'information communiquée ne permet pas de faire le lien entre les activités et les effectifs qui y sont affectés, ce qui pose problème sachant qu'il a été prévu que les personnes qui ne souhaitent pas être transférées à la DSI pourront être repositionnées. Le CE a également demandé des compléments d'information sur l'accompagnement des agents dont la mission évolue du fait du transfert ou qui seront repositionnés sur une autre activité. Enfin, il souhaite connaître la suite donnée aux entretiens avec le personnel concerné, afin notamment de savoir combien de personnes ne suivront pas l'activité transférée à la DSI.

La CFDT demande également que le projet soit soumis pour consultation au CCE. Les CE de la DSI et de la DG attendent l'avis du CCE pour se prononcer. La CFDT demande à la Direction de confirmer que le projet consiste bien en un transfert de postes et non de personnes et que les transferts seront mis en œuvre sur la base du volontariat. Elle sollicite des précisions sur le devenir des salariés qui ne seront pas volontaires au transfert. Par ailleurs, s'il n'y a pas suffisamment de

volontaires pour pourvoir tous les postes, la CFDT suggère de les proposer aux collaborateurs de la DSI plutôt que de rechercher des candidats à l'extérieur.

L'UNSA observe que le dossier présenté est de nature essentiellement technique et n'aborde pas les conséquences sociales du projet. L'UNSA sollicite notamment des précisions sur les conditions de reclassement éventuel et les contraintes liées à la mobilité géographique.

La CFTC partage le point de vue des autres organisations syndicales concernant les insuffisances du volet social du document remis au CCE.

La CGT-FO souhaite savoir si les transferts auront des conséquences sur la représentation du personnel des entités concernées.

Monsieur RASHID assure les élus que la Direction sera très attentive à l'accompagnement des personnes concernées par le projet et qu'elle tiendra compte de leurs souhaits et de leurs besoins en formation le cas échéant. La Direction considère qu'elle doit présenter les principes et les motivations du projet au CCE, les deux CE concernés étant consultés sur les modalités précises de l'organisation. Le projet résulte d'une étude qui a démarré en janvier. Par ailleurs, il a donné lieu à des entretiens avec l'ensemble des collaborateurs concernés afin de connaître les perspectives des affectations futures. Les responsables du projet ont donc pris le temps nécessaire pour instruire le dossier. Il est désormais prêt à être mis en œuvre et les collaborateurs attendent avec impatience qu'il le soit.

Monsieur RASHID donne ensuite lecture d'une lettre signée « de nombreux collaborateurs de la DGA CSP » attirant l'attention de la Direction sur les conséquences négatives de l'immobilisme actuel et souhaitant que le projet devienne effectif avant la fin de l'année.

Monsieur RASHID propose de consulter le CCE lors d'une prochaine réunion ou ce jour si l'ensemble des organisations syndicales l'accepte. L'instruction d'un projet alternatif ne paraît pas pertinente. L'organisation proposée résulte de neuf mois de réflexion et paraît la mieux adaptée. Le regroupement de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre ne peut qu'améliorer l'efficacité des développements informatiques et favoriser la conformité des produits finis aux besoins des utilisateurs. Enfin, Monsieur RASHID précise que les transferts de personnel n'ont pas d'effet sur la composition des IRP.

Monsieur LUCAS ajoute qu'un tel projet ne peut fonctionner que si les personnes concernées sont satisfaites de la mission qui leur est confiée après réorganisation. Les collaborateurs pourront se positionner quand les postes seront ouverts, indépendamment de leur statut, et seront accompagnés en termes de formation. La Direction Générale s'est engagée à maintenir de manière transitoire ou pérenne au sein de la DGA CSP les salariés qui ne seraient pas intéressés par un transfert vers la DGA SI. Elle propose de mettre en place une commission de suivi pour suivre les situations individuelles avec les représentants du personnel.

Monsieur URBANI précise que la Direction attend la fin du processus de consultation des IRP pour demander aux salariés de se positionner. Les personnes transférées vers la DGA SI pourront exercer la même activité que celle qu'elles exercent actuellement au sein de la DGA CSP. Le lieu d'accueil des activités transférées est situé à Montreuil, tandis que la DGA CSP se trouve à Noisy. Les salariés qui le souhaiteraient pourront également être transférés vers d'autres sites de la DGA SI en province. Tous les postes transférés et non pourvus par les salariés de la DGA CSP seront ouverts en priorité en interne.

La CGT considère que la lettre lue par Monsieur RASHID n'a aucune valeur, étant anonyme. Par ailleurs, elle observe que selon les auteurs de cette lettre, le projet est prêt à être mis en œuvre alors

que les IRP n'ont pas été consultées, ce qui revient à signaler une entrave au bon fonctionnement des IRP. La CGT demande une copie de ce courrier.

Monsieur RASHID précise que le courrier a été transmis à la Direction par le Secrétaire du CE de la DG, qui a rencontré les signataires. Il le communiquera au CCE.

La CGT considère par ailleurs qu'il n'est pas possible de scinder les responsabilités des instances en consultant le CCE sur les principes du projet et les CE sur les modalités concrètes de sa mise en œuvre. Chaque instance doit être consultée sur le dossier dans son ensemble.

Par ailleurs, la CGT observe que l'organisation proposée consiste à supprimer un échelon pour regrouper sur une même entité la prescription de la solution et sa mise en œuvre, ce qui nuirait à la sécurité des projets.

La CFDT sollicite des précisions sur les solutions proposées aux salariés qui n'accepteraient pas leur transfert.

Le SNU-FSU suppose que la Direction n'a pas réalisé d'étude sur les risques psychosociaux liés au projet.

La CGT-FO se déclare disposée à reprendre le processus d'information-consultation et craint que le délai de neuf mois et l'attente des agents, dont la Direction est responsable, ne soient invoqués pour passer outre les prérogatives des instances représentatives du personnel. La CGT-FO s'étonne qu'aucune information n'ait été communiquée sur le projet entre la réunion du CE de juin et ce jour. Il est dommage que ce délai n'ait pas été mis à profit pour approfondir les débats. Par ailleurs, la CGT-FO préférerait que le suivi des 25 personnes concernées de la DGA CSP soit réalisé dans le cadre du CE plutôt que dans le cadre d'une commission. Il conviendra également de présenter au CE les conséquences des repositionnements sur l'organigramme de la Direction Générale.

Enfin, la CGT-FO demande une étude détaillée des conséquences du transfert sur le temps de trajet des salariés.

Monsieur RASHID précise qu'il propose de consulter le CCE sur les grandes lignes du projet non dans le but de restreindre ses prérogatives mais parce qu'en principe, le CCE et les CE ne peuvent être consultés strictement sur les mêmes sujets. Il rappelle par ailleurs que le dossier était inscrit à l'ordre du jour du CCE depuis le 18 septembre et n'a jamais pu être abordé avant aujourd'hui.

Monsieur LUCAS explique que l'organisation proposée est une organisation courante dans les entreprises. La prise en compte des besoins des métiers passe par des expressions de besoins solides et nécessite un dialogue efficace entre la MOA et les métiers. L'organisation proposée permet de garantir l'amélioration du dialogue avec les métiers.

Les projets en cours au sein de la DGA CSP sont suffisamment nombreux pour repositionner les salariés qui ne souhaiteraient pas être transférés. Par ailleurs, certains collaborateurs ont exprimé le souhait d'être orientés vers un autre métier.

Monsieur URBANI ajoute que le mode de fonctionnement proposé consiste en un co-pilotage des projets et permet d'approfondir le travail en commun. Par ailleurs, la commission de suivi proposée par la Direction est une émanation du CE et permettra de discuter des cas individuels plus facilement qu'en CE.

La CGT souligne qu'un mauvais choix d'organisation aurait des conséquences négatives pour l'ensemble de Pôle Emploi. Or pour démontrer que l'hypothèse retenue est la plus fiable, il est

nécessaire de la comparer aux autres solutions possibles. La CGT déplore donc que la Direction ait refusé d'étudier une solution alternative.

Monsieur RASHID précise que le projet est né d'une réflexion simple visant à rechercher la meilleure efficacité possible pour répondre au mieux aux besoins des métiers. La MOA et les métiers doivent travailler en osmose pour permettre à la DSI de prendre en compte les besoins des utilisateurs au mieux et capitaliser sur les méthodes. L'hypothèse de base du projet constitue également la meilleure solution pour atteindre les objectifs de rationalisation, d'efficacité et d'optimisation de l'allocation des moyens. Les avantages et inconvénients du projet ont été discutés largement avec le management et les collaborateurs concernés et le projet ne soulève pas d'hostilité parmi les équipes informatiques. Par conséquent, la Direction n'a pas étudié de projet alternatif.

En conclusion, Monsieur RASHID indique que le CCE sera consulté sur la stratégie du projet. Il invite les organisations syndicales à adresser leurs questions par écrit et s'engage à y répondre.

*La séance est suspendue de 15 heures 45 à 16 heures 15.*

#### **IV. Orientations de la formation 2010**

Monsieur RASHID souligne en préambule que la formation concerne l'ensemble du personnel de Pôle Emploi. Le document présenté illustre les projets de la Direction. Il a été discuté le 7 octobre lors de la réunion de la CPNF, qui a validé les orientations de la formation 2010. Ces orientations ont été établies sur la base de la convention tripartite, des projets d'évolution de l'offre de service de Pôle Emploi et des besoins recensés auprès des établissements. Le dossier a également pour objectif de fournir aux établissements régionaux le cadre dans lequel ils élaboreront leur plan de formation régional, qui sera présenté pour consultation à leur CE avant le 31 décembre. Les plans de formation tiendront compte des besoins individuels et collectifs, de la poursuite du développement des contrats et périodes de professionnalisation, ainsi que des dispositifs DIF, CIF et VAE. Les orientations de la formation couvrent l'ensemble des salariés de Pôle Emploi, quel que soit leur statut. Les plans de formation régionaux soumis à la consultation des CE couvriront également les personnels des deux statuts.

Les orientations de la formation portent principalement sur le renforcement et le partage des expertises métier (forces de prospection, RSA, CTP/CRP et activités d'orientation), le développement des compétences liées aux évolutions de l'offre de service (entretien unique, conseiller personnel, maîtrise des outils applicatifs et connaissance des entreprises), l'accompagnement des formateurs occasionnels dans le maintien de leurs connaissances métier et pédagogiques, l'accompagnement du management dans la mise en œuvre des évolutions métier et le pilotage de l'activité (prise de fonction, accompagnement au changement, prévention des risques psychosociaux), le développement des compétences des fonctions support et l'accompagnement de l'harmonisation des pratiques (accompagnement des personnels SAE, accompagnement dans la prise en main des nouvelles technologies de l'information, renforcement des compétences en audit, finance et prévention des fraudes) et l'optimisation du pilotage de la production et de ses moyens.

Par ailleurs, le projet des orientations de formation doit concourir à répondre aux aspirations des agents notamment au travers du DIF, du CIF ou de la VAE. Il doit donner aux agents les moyens d'acquérir les compétences nécessaires à la maîtrise de leur poste.

Enfin, Monsieur RASHID précise que le document remis initialement au CCE a été amendé en CPNF.

*Le document amendé est distribué en séance.*

Madame INIZAN indique que les principes de base de la formation 2010 résident dans l'adaptation à l'offre de service et l'accompagnement des projets professionnels ou de certaines catégories de salariés nécessitant un accompagnement spécifique. Il sera particulièrement nécessaire en 2010 de veiller à l'actualisation permanente de l'offre de formation au regard des évolutions des métiers. Les principes de base insistent également sur la poursuite du développement des périodes et contrats de professionnalisation dans le cadre du plan « jeunes », du DIF et du CIF dans le respect du statut propre à chaque collaborateur. Enfin, la DRH souhaite réaliser en 2010 une étude en vue de la mise en œuvre d'une offre qualifiante et diplômante dans le cadre de la VAE. Cette étude permettra d'identifier les partenariats possibles et les moyens de mise en œuvre de la VAE.

S'agissant des orientations prioritaires, la CPNF a souhaité insister sur le partage des expertises métiers, le développement des compétences de l'ensemble des agents dans le cadre d'une mission de service public, le développement des formateurs et la systématisation du tutorat pour chaque formation. Par ailleurs, la DRH incitera les établissements à formaliser les périodes de professionnalisation afin de pouvoir bénéficier des financements d'Uniformation en ciblant notamment sur les retours d'absence de longue durée. Les dispositifs du DIF et du CIF seront promus notamment dans une orientation de développement personnel afin de favoriser l'utilisation du DIF des personnes atteignant le plafond des 120 heures.

#### *a. Les services aux demandeurs d'emploi, actifs et entreprises*

Le premier axe réside dans la poursuite de l'accompagnement de la mise en œuvre de l'offre de service. Il consiste à mettre en place les formations à l'entretien unique d'inscription dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel, former de nouveaux conseillers personnels en fonction des évolutions des activités, accompagner les expérimentations et leur éventuelle généralisation et faire évoluer le parcours de formation proposé aux nouveaux entrants.

L'axe 2 vise à consolider les connaissances des agents en proposant des modules permettant aux conseillers personnels déjà formés d'approfondir leurs pratiques, en ouvrant les formations métiers à l'ensemble des collaborateurs et en renforçant et élargissant la professionnalisation sur l'indemnisation.

L'axe 3 consiste à favoriser le déploiement des expertises requises par l'évolution de l'offre de service (forces de prospection, relations internationales, RSA et CRP/CTP). L'axe 4 fait ressortir la nécessité de favoriser le déploiement des métiers de l'orientation en accompagnant l'intégration de personnels de l'AFPA et la formation des conseillers de Pôle Emploi sur ce volet.

L'axe 5 vise le développement de la maîtrise des applicatifs métier et outils d'information partagés. Enfin, l'axe 6 concerne le renforcement de la maîtrise de la relation de service avec l'entreprise.

#### *b. Le service aux entreprises*

Les trois axes du service aux entreprises consistent à accompagner les évolutions professionnelles des agents actuellement en charge du recouvrement dans le cadre du projet de reclassement des personnels SAE, maintenir les connaissances métiers pour l'exercice des activités relatives à la gestion du compte employeur et assurer la formation des personnels en soutien au service recouvrement dans le cadre du transfert progressif des collaborateurs.

#### *c. Les fonctions support*

Le premier axe des fonctions support consiste à accompagner l'évolution des pratiques métiers et développer les compétences associées notamment dans les domaines de l'audit et des finances, de la gestion des risques, des nouvelles techniques de communication, du droit social et des achats.

Le second axe vise à asseoir l'efficacité du pilotage des activités et le troisième axe concerne l'accompagnement du redéploiement des fonctions support. Le projet de redéploiement des fonctions support sera mis en œuvre par redéploiement des postes et non des personnes.

#### *d. Le management*

Les orientations de la formation du management consistent à accompagner la prise de fonction des nouveaux managers d'équipe, poursuivre les actions d'accompagnement à l'installation de la nouvelle ligne managériale, amplifier les actions d'accompagnement au changement des managers de proximité en charge d'équipe, poursuivre l'accompagnement des repositionnements éventuels par la mobilisation de parcours spécifiques, développer les formations aux enjeux d'ordre sociétal et répondre aux besoins de professionnalisation de l'ensemble de la ligne managériale.

#### *e. Les relations partenariales*

Les orientations des relations partenariales ont pour but de développer les partenariats avec les collectivités territoriales et l'ensemble des acteurs locaux de la politique de l'emploi, développer les capacités de négociation dans le cadre des conventions et renforcer les compétences des managers dans leur rôle de représentation de Pôle Emploi vis-à-vis des partenaires institutionnels et externes.

#### *f. Le système d'information*

Dans le domaine SI, la formation portera sur l'accompagnement de l'homogénéisation et de la certification des pratiques de gestion de projet, le développement de la connaissance des actes métiers, l'optimisation du pilotage et de la gestion des centres de services, l'actualisation, le renforcement et le développement des compétences techniques.

#### *g. Les actions transverses*

Les actions transverses portent sur la prévention des risques psychosociaux, la formation des tuteurs, la lutte contre les discriminations, l'intégration des travailleurs handicapés dans les dispositifs de formation, le renforcement de la sécurité des biens et des personnes, la mise en œuvre et l'accompagnement de l'e-formation et la démarche de qualité permettant d'accompagner la conduite du changement.

La CGT observe que le contenu des orientations de la formation est déterminant quant à l'organisation du travail alors que celle-ci n'est pas encore arrêtée. Par ailleurs, la CGT demande comment permettre la maîtrise des compétences nécessaires au poste de conseiller personnel en quelques jours de formation. Elle souhaite savoir quel pourcentage des effectifs pourrait être soustrait pour mettre en œuvre des formations de longue durée qui permettent d'appréhender correctement les missions des conseillers personnels.

Par ailleurs, si l'organisation consiste à réaliser la liquidation des droits en backoffice, elle provoquera une déqualification du personnel. Par conséquent, la CGT constate que l'organisation des métiers n'a pas été débattue alors que les orientations de la formation sont déjà définies. La stratégie de la formation devrait être définie en fonction de l'organisation.

La CGT sollicite des précisions sur le volume d'heures de formation envisagées et considère que le document présenté constitue un recueil d'ambitions généralistes.

L'UNSA rappelle qu'elle ne siège pas en CPNF et demande des précisions sur le contenu des formations, leur durée et le recours à des formateurs externes ou internes. Les orientations de la formation qui étaient présentées aux instances de l'ANPE contenaient des éléments beaucoup plus précis en termes de volume notamment. La CPNF n'est pas compétente pour les orientations du

personnel de droit public. Par conséquent, en l'absence d'instance *ad hoc*, il ne peut être considéré que les débats en CCE sont suffisants en termes de consultation des partenaires sociaux sur la formation.

L'UNSA considère également que les orientations de la formation ne peuvent être fixées tant qu'il n'y a pas eu de débat sur les métiers dans Pôle Emploi. La fusion rend indispensable la formation du personnel à la nouvelle offre de service. La formation est d'autant plus importante dans un contexte de fusion. De ce point de vue, le dossier présenté paraît très pauvre. L'UNSA souhaite que l'accès aux DIF, CIF, périodes de professionnalisation et VAE constitue un droit réel pour les salariés. La formation doit relever d'un dispositif à 360 degrés, mis en œuvre à l'initiative de l'Établissement et de l'agent, afin de permettre un début d'application concret des textes réglementaires. L'UNSA soutient notamment le développement de la VAE.

Par ailleurs, l'UNSA souhaite que les orientations de la formation reprennent le principe du droit syndical selon lequel les élus du personnel ont accès à des formations à visée professionnelle. Enfin, l'UNSA demande des engagements précis de la part de la Direction en matière de temps de formation par agent.

Le SNU-FSU regrette que le document amendé n'ait pas été communiqué aux membres du CCE par e-mail avant la réunion de ce jour, sachant que la CPNF s'est tenue le 7 octobre.

Le SNU-FSU donne ensuite lecture de la déclaration suivante :

*M. Le Président du CCE, force est de constater que, malheureusement, le devenir des agents en contrats aidés n'intéresse pas Pôle Emploi alors qu'ils sont plus de 1700 en CAE ou CAV.*

*Pourtant, l'accord RH du 12 janvier 2009 relatif aux règles transitoires de gestion du personnel applicables par Pôle Emploi stipule dans son article 2 que : « Les personnes sous contrats aidés bénéficieront d'un effort particulier de Pôle Emploi à la réinsertion, INTERNE ou externe. »*

*Cet article que vous avez signé en votre qualité de Directeur Général reste dans la lignée des différentes déclarations de la Direction au fil des ans depuis l'époque de l'ANPE :*

*Citons par exemple :*

*L'Extrait instruction DG du 26/4/2005 : "les contrats (aidés) proposés doivent permettre aux bénéficiaires de ces dispositifs d'acquérir une expérience professionnelle réelle, qu'ils pourront faire valoir sur le marché de l'emploi".[...]*

*Citons cet autre exemple :*

*Instance Nationale Provisoire*

*Dossier d'information préalable au recueil d'avis sur le transfert du personnel au sein de la nouvelle institution*

*Questions/réponses Consolidé 27 Octobre 2008*

<i>Questions</i>	<i>Réponses</i>
<i>Devenir des contrats aidés ? La Nouvelle Institution sera-t-elle en capacité de proposer des alternatives pour ces contrats ?</i>	<i>« La nouvelle institution est habilitée à conclure des contrats aidés et se doit de participer à l'efficacité de cette mesure d'insertion »</i>

*Alors, ces grandes déclarations nationales sont reprises localement, avec les mêmes grandes intentions de principe :*

*Prenons ces 2 exemples en PACA au hasard :*

*PV réunion DP PACA du 05 mars 2009*

### *1. CONTRATS AIDES*

*Question DP : Qu'avez-vous prévu pour l'embauche définitive des contrats aidés ?*

*Réponse : Les conventions signées lors de l'embauche des personnes en contrats aidés prévoient un accompagnement du salarié. Cet accompagnement est formalisé par la mise en place d'un parcours de formation interne et/ou externe correspondant à son projet professionnel et par des actions de tutorat interne. Chaque contrat fait l'objet d'un suivi RH pour s'assurer de la mise en place de ces parcours. Si le projet professionnel et le profil de la personne sont compatibles avec les besoins de Pôle Emploi, des propositions de CDI peuvent être faites. Tout en favorisant une insertion durable, il n'y a pas de systématisation.[...]*

*Réunion DP en PACA du jeudi 2 juillet 2009*

### *2. Contrats aidés*

*Nous continuons d'être interpellés par nos collègues en contrat aidé qui voient le contrat de leurs collègues CDD transformé en CDI et qui se sentent « laissés pour compte ». Que peut concrètement offrir l'établissement à ces personnes en terme de reclassement professionnel (formations, réel tutorat, préparation de concours, annualisation des heures pour permettre un CDD complémentaire, ...) ? Est-il normal que l'Etablissement (par le discours de certains) conforte de manière erronée nos collègues en contrat aidé en les poussant à candidater sur les postes vacants, alors même qu'on nous dit que leurs candidatures ne sont pas recevables ?*

*Le service RH va faire un bilan des actions d'accompagnement réalisées pour les CAE/CAV. Comme précisé à plusieurs occasions par la direction, les personnels sous contrats aidés ne sont pas recrutés sur des profils professionnels permettant un recrutement ultérieur.[...]*

*La direction se contente donc de grandes déclarations de principe qui ne se traduisent pas concrètement sur le terrain.*

*Pourtant plusieurs textes et conventions viennent rappeler cette exigence d'un réel accompagnement à l'insertion professionnelle des salariés en contrats aidés, notamment chez le principal opérateur public de France sur le champ de l'insertion :*

*Citons par exemple :*

*Le Rapport Boulanger – Mai 2008*

*[97] Dans ces deux types de situations, contrats aidés et jeunes sans qualification, la mission du nouvel opérateur [ndr : donc Pôle Emploi], devrait être de suivre ce public particulier pour l'aider jusqu'à la réalisation de l'objectif de fond préalablement défini, l'accès à l'emploi « ordinaire » pour l'un [ndr : secteur marchand], et l'accès à la qualification ou à une compétence identifiée pour l'autre [ndr : à savoir le secteur non-marchand].[...]*

*Citons aussi :*

---

### *L'ANNEXE AU PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2009*

*Aux contrats aidés ainsi réformés, sera associé un accompagnement renforcé des salariés pour favoriser l'insertion de ces derniers dans l'emploi durable à l'issue du contrat. Cet accompagnement fait partie du cahier des charges qui s'impose désormais à l'opérateur unique.[...]*

*Rappelons encore :*

*La convention pluriannuelle entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi CONVENTION TRIPARTITE 2009-2011*

*Qui a notamment pour objectif d' :*

- *Accompagner le retour vers l'emploi des bénéficiaires des contrats aidés non*

*marchands, en examinant de manière systématique leurs besoins en matière de prestations, de formation et de validation des acquis de l'expérience, en conservant avec eux un contact continu et en assurant un « entretien bilan » deux mois avant le terme du contrat ;*

- *Le développement d'une offre de services spécifiques pour des actifs occupés, notamment les titulaires de contrats aidés dans le secteur non marchand.*

*Alors, au-delà de ces rapports et Conventions, on a aussi des déclarations politiques sur le sujet, qui montrent bien que dans les faits, les opérateurs publics et Pôle Emploi en premier lieu ne tiennent pas leurs engagements vis-à-vis de l'insertion professionnelle des contrats aidés.*

*Même le secrétaire d'Etat à l'emploi, qui a récemment attribué un 11 sur 20 à son « œuvre », Pôle Emploi, y va de son indignation. Voici comment Laurent Wauquiez analysait l'insertion des contrats aidés lors d'un « chat » avec les agents de Pôle Emploi en octobre 2008 :*

*Fusion ANPE/Assedic : Laurent Wauquiez a dialogué avec les internautes*

*Le secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi a dialogué en direct avec les internautes, le 16 octobre 2008.*

*L. Wauquiez : (C'est marrant comme question... Je ne me l'étais jamais posé comme ça...). « Je souhaite que les emplois aidés soient utiles, que ça aide les gens en galère. Or aujourd'hui, ça ne fonctionne pas bien. On vous met dans une voie de garage. Quand on prend quelqu'un en contrat aidé, c'est aussi une responsabilité, et la responsabilité, c'est de se demander ce qu'il va faire quand le contrat aidé va s'arrêter. Ces questions-là se posent, et au premier plan pour les employeurs publics, » notamment l'Éducation nationale.*

*Cette déclaration de Laurent Wauquiez va tout à fait dans le sens des constats et recommandations du Conseil d'orientation pour l'Emploi et de son rapport sur la sécurisation des parcours professionnels d'avril 2007 :*

*Le Conseil d'orientation pour l'emploi*

*Rapport d'étape sur la sécurisation des parcours professionnels – Avril 2007*

*Le rapport du Conseil sur les aides publiques a montré que cet « examen » des résultats des contrats aidés par les services de l'emploi demeure bien souvent théorique.*

*[...] De fait, le constat d'ensemble conduit à penser qu'en dehors du contrat de professionnalisation et du contrat d'apprentissage, la formation des bénéficiaires de contrat aidé n'est pas à la hauteur des enjeux. [...].*

*Pour insérer ces personnes, il ne s'agit pas seulement de « faire de la quantité » mais aussi de la qualité par un accompagnement et des actions de formation soutenues. [...]*

*Donc le constat est flagrant : Pôle Emploi ne fait rien ou pas grand-chose pour la qualification des personnels qu'elle emploie en contrats aidés.*

*Les élus du SNU exigent que ce thème de la formation des agents en contrats aidés soit un axe fondamental des orientations formation pour 2010 pour Pôle Emploi.*

*Les élus du SNU demandent que cette question face l'objet d'un débat approfondi entre l'établissement et les organisations syndicales pour aboutir dès 2010 à un plan ambitieux de qualification des personnels en contrats aidés.*

*Pôle Emploi a non seulement le devoir mais aussi la possibilité de le faire. Citons par exemple cette initiative en région PACA formalisée par l'AGEFOS PME, la DIRECCT et la Direction régionale de Pôle Emploi. Ce sont ainsi 1000 titulaires de CAE qui seront formés par le biais d'un contrat de professionnalisation financé par l'AGEFOS PME*

*Ce que Pôle Emploi préconise et met en place pour le secteur marchand, il se doit de le développer et de le proposer à ces propres contrats aidés. Les élus du SNU y veilleront.*

La CGT-FO souligne que la CPNF est définie conventionnellement. Ses prérogatives doivent donc être respectées. Néanmoins, la CGT-FO s'interroge sur l'intention de la Direction de procéder à une consultation du CCE en bonne et due forme. S'agissant d'un projet d'ampleur nationale, le CCE et les CE doivent être consultés (article L.1233-36 du Code du travail). Par ailleurs, la CGT-FO considère que le document présenté consiste en formules vides de sens et demande si la Direction a l'intention de respecter l'article L. 6321-1 du Code du travail. La CGT-FO estime que le document présenté n'est pas conforme aux obligations d'information de l'employeur.

Par ailleurs, la CGT-FO souligne que les organisations syndicales n'ont pas été informées du protocole signé avec Uniformation le 28 mai 2009. Elle observe également que les amendements de la CPNF sont très connotés « ex-Unédic ». Lorsque le document fait référence aux dispositions conventionnelles, il convient également de mentionner le respect des dispositions du droit public. Enfin, la CGT-FO rappelle qu'elle demande le retrait de l'entretien unique et indique qu'elle votera contre les orientations de la formation si elles mentionnent ce projet.

La CGT-FO se demande comment juger des orientations de la formation alors que les métiers de demain ne sont pas définis. Il convient de définir les métiers et d'organiser le reclassement des salariés amenés à changer de fonction dans le cadre de la fusion avant de définir les actions de formation. Par ailleurs, elle souligne que la mise en place des formations nécessiterait un renforcement des moyens. En raison de la surcharge de travail, la formation, quand elle est mise en œuvre, l'est au détriment du service aux usagers. Enfin, la CGT-FO demande si l'Etablissement garantit un plan de développement et de carrière aux salariés des fonctions support.

Le SNU-FSU déplore que les contrats aidés soient exclus de la formation, contrairement aux engagements réitérés de la Direction et de l'Etat et malgré différents rapports indiquant que la formation des contrats aidés n'est pas à la hauteur des enjeux. La réinsertion d'une personne en contrat aidé passe par la qualification, surtout si Pôle Emploi refuse de la titulariser. Par conséquent, le SNU-FSU souhaite que Pôle Emploi applique en son sein les mesures qu'il préconise au secteur marchand.

Le SNAP demande que le CCE soit consulté sur les orientations de la formation 2010. Par ailleurs, il aurait souhaité un dossier beaucoup plus complet en termes de contenu, de planning et de volume des actions de formations.

Le SNAP demande un bilan de la formation des conseillers personnels et souligne que ce bilan doit constituer un préalable à l'élaboration des plans de formation de 2010. Par ailleurs, il souhaite que l'intégration des collaborateurs en contrat aidé soit mentionnée parmi les actions transverses.

La CFDT présente la déclaration suivante :

*“La CFDT reconnaît pleinement la légitimité de cette instance de traiter le thème de la formation.*

*Malgré l'existence aujourd'hui, de l'instance CPNF, le CCE a bien la prérogative de discuter du chapitre de la formation.. A ce titre, les élus CFDT demande copie de tous les éléments fournis à cette instance.*

*Sur les principes de base, la CFDT ne peut que souhaiter que la formation soit un levier majeur de l'accompagnement professionnel des salariés;*

*Le développement des pratiques professionnelles et d'une culture commune ne peut se faire que si un plan de formation sérieux intègre ces deux éléments.*

*La CFDT souhaite ,avant de discuter du plan de formation avoir en sa possession l'ensemble des éléments source de référence :*

- *La convention tripartite est connue,*
- *L'évolution de l'offre de service :*
  1. *l'entretien unique se situe dans le processus information consultation à ce stade. A ce propos, il n'est pas question de faire avec 1 seul agent au lieu de 2 avant, le même travail avec du temps en moins.*
  2. *la finalisation de la mise en place de l'organisation réseau : S'agit il de la mise en place des sites mixtes et dédiés et organigrammes ?*
  3. *l'accompagnement dédié à certaines populations de DE expérimentés dans les régions n'a pas fait état de consolidation au niveau national.*
- *La CFDT demande la transmission aux élus du protocole signé avec UNIFORMATION; Au regard des enjeux majeurs de Pôle emploi notamment dans l'offre de service, la CFDT revendique que le protocole avec UNIFORMATION aille bien au delà des obligations légales. Le protocole doit intégrer le financement d'actions mutualisées. L'enveloppe budgétaire doit être à la hauteur des enjeux connus. Pour autant la CFDT s'interroge sur le devenir du CNF mais surtout le devenir des agents qui le composent ?*
- *L'analyse des bilans et évaluations 2009 du CNF doivent également être transmis aux élus car au delà des discours d'annonce de bonnes intentions, la CFDT a besoin de chiffres, de matières*
  1. *le type de formation,*
  2. *le contenu de la formation,*
  3. *le volume des formations en heures,*
  4. *les budgets prévus pour les formations*

*Sur les orientations prioritaires, la CFDT prend bien en compte, que les orientations sont liées aux évolutions de l'offre de service. Le terme apprendre le métier de l'autre devra sous peu se transformer en apprendre un nouveau métier en fonction d'une nouvelle offre de service.*

*L'ONM ou un autre groupe de travail pourra réfléchir sur les axes nouveaux métiers, sur les évolutions des activités des conseillers, afin de déterminer les besoins en formation pour atteindre les objectifs fixés.*

*S'il est vrai que la notion de la culture commune oblige l'employeur à définir des formations destinée à l'ensemble du personnel, il n'est pas question de construire cette culture sur des éléments individuels et optionnels tel que le CIF et le DIF.*

*Ces deux axes ne pourront être discutés que sur la gestion des absences et remplacement et non sur une orientation professionnelle.*

*Enfin, la CFDT réclame la réintégration de l'axe "accompagnement du DE" au retour à l'emploi. En effet, au delà des évolutions techniques , la CFDT tient absolument à ce que cette mission d'accompagnement , mission de service public, tiennent toute sa place dans la convention avec UNIFORMATION car il s'agit d'un enjeu majeur de la survie de notre métier.*

La CGT-FO demande en quoi le CCE a la possibilité de faire évoluer les orientations de la formation.

La CFTC rappelle que les prérogatives de la CPNF sont conventionnelles. Les obligations de l'employeur vis-à-vis du personnel de droit privé sont incluses dans un accord qui n'a pas été dénoncé. Par ailleurs, la délibération sur les actions de formation a lieu au niveau des établissements, sur la base des orientations. Les données qui en ressortent sont ensuite consolidées au niveau de la Direction Générale, qui présente le plan de formation au CCE.

La CFTC suggère à la Direction de faire parvenir le PV de la réunion de la CPNF à l'ensemble des membres du CCE. Lors de la CPNF, la CFTC a notamment demandé la mise en place d'un dispositif de VAE interne afin de permettre aux personnes en SAE de participer aux campagnes de recrutement de Pôle Emploi. La CFTC souhaite, au travers des orientations décidées en CPNF, que l'ensemble du personnel soit formé le mieux possible. Il est hors de question de sectoriser les activités car cela aurait des conséquences dramatiques sur le moyen et long terme. C'est dans cet esprit que la CFTC a travaillé en CPNF à l'amendement du projet présenté par la Direction. Elle a également demandé la systématisation du tutorat pour garantir l'équité entre les agents. Les travaux de la CPNF ont donc été utiles et visent à assurer l'équité de l'ensemble des salariés de Pôle Emploi.

La CGT demande d'ajouter la mention « *dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel* » aux orientations de Pôle Emploi Services, les instances représentatives du personnel ne connaissant pas les métiers de demain de ce service. Par ailleurs, elle souhaite savoir par qui les orientations de Pôle Emploi Services ont été priorisées. Enfin, le second axe, « *Poursuivre la professionnalisation des managers en leur faisant bénéficier des cursus managériaux leur permettant ainsi de passer d'une expertise technique à une expertise managériale* » sous-entend que les salariés de Pôle Emploi Service seraient de mauvais managers et uniquement de bons techniciens.

Madame INIZAN rappelle que les orientations formation constituent un cadre qui permet ensuite de décliner des projets, construire des budgets et élaborer des plans. Il est donc normal que le document présentant les orientations ne contienne pas ces éléments concrets. Les formations sont élaborées au niveau national. Les établissements se les approprient ensuite pour les décliner en actions de formation.

Même si les métiers de demain sont en cours de définition, les orientations tiennent compte des éléments connus concernant l'évolution de l'offre de service, à savoir essentiellement le palier 2. Les formations ont vocation à accompagner les évolutions de l'offre de service dans le respect des instances représentatives du personnel, chaque projet d'organisation faisant l'objet d'une consultation sur la base d'un dossier comprenant un volet formation. Par ailleurs, les orientations de la formation du conseiller personnel consistent à poursuivre l'enrichissement des compétences des conseillers personnes sur la base des modules existants. La formation des conseillers personnels sera ensuite adaptée et précisée dans le cadre de l'évolution des métiers.

Les durées des formations sont définies au niveau national pour les formations nationales. L'offre de formation existante n'est pas remise en cause et peut être utilisée pour construire les plans de formation. La formation des nouveaux entrants a été élaborée dans le cadre des éléments connus concernant l'offre de service. Elle a été discutée et validée en CPNF, les nouveaux entrants étant tous du personnel de droit privé.

Le protocole Uniformation sera communiqué aux membres du CCE.

Une enquête qualitative sur la formation du conseiller personnel a été lancée et sera exploitée avant la mise à jour de la formation pour 2010.

Pôle Emploi continuera d'accompagner les collaborateurs qui souhaitent bénéficier de la VAE, notamment ceux des fonctions support. Parallèlement, un projet sera mis en œuvre en 2010 afin de développer la VAE sur le cœur de métier de Pôle Emploi.

Les collaborateurs des pôles appui et gestion peuvent être intégrés à des formations métier ou support. Les orientations de Pôle Emploi Services ont été transmises par la Direction de cette entité. Elles seront débattues au sein des instances compétentes.

Monsieur RASHID rappelle que la décision de présenter les orientations de la formation en CCE résulte d'une demande des organisations syndicales considérant que les éléments décidés en CPNF devaient *a minima* être présentés au CCE. Le CCE aurait pu demander des modifications qui auraient été portées à la connaissance de la CPNF. Les plans de formation des régions en revanche seront soumis à l'avis des CE, qui représentent les personnels des deux statuts.

Les orientations de la formation visent le renforcement des compétences liées à l'évolution des activités mais ne préjugent pas de l'évolution des métiers. En revanche, le dossier de présentation de l'entretien unique par exemple contient un volet formation qui est discuté en CCE. Même si les métiers de demain ne sont pas définis, l'Etablissement continue de développer les compétences des agents pour qu'ils renforcent la maîtrise des activités actuelles.

Monsieur RASHID indique par ailleurs que les personnes en contrat aidé sont prises en charge dans le cadre d'une formation spécifique avant le terme de leur contrat en vue de les insérer au sein de Pôle Emploi ou d'un autre employeur. Un accord signé en début d'année prévoit explicitement ces mesures et le DGA RH veille attentivement à leur respect en les rappelant aux RH des régions.

## V. Questions diverses

L'UNSA demande l'inscription d'un point sur l'avenir des services du recouvrement et des services d'appui à l'ordre du jour d'un prochain CCE.

*La séance est levée à 18 heures 10.*

Le Secrétaire du CCE transitoire



Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi



Christian CHARPY