

COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE TRANSITOIRE

Procès-verbal de la réunion ordinaire du 9 décembre 2009

LISTE DE PRESENCE :

ORGANISATIONS SYNDICALES	ELUS	REPRESENTANTS SYNDICAUX
CFE-CGC	YDIER Guillaume SOUBELET Jean-Pierre	PETIT Suzie
CFDT		LAFAILLE Marie BERHAULT Philippe
CFTC		
SNAP	MANCA José MERIQUE Laurent	GRABOILLAT Michel CHOPINEAU Christophe
CGT	SAVERUILLE Sabine LEMOINE Marie SOARES Sylvia HAENEL Manuella DEPROUW Nathalie PINEAU Blaise VALLOIS Dominique ERMACORA Pierette LEROY PIERRON Sylvie STROBEL Vincent	BARDAJI Rubens
CGT-FO	ROBIN Caroline RENAUD Yann SMACCHIA Fabrice CARDOSO Avelino GOFFIN Marie-Françoise BENNEVAULT Dominique	CLAUDE Sonia
SNU-FSU	BARREAU Anny LECOQ-CHERBLANC Anne SABATER Philippe HOUDAN Martin	DAUCE Noël
UNSA	NUGUES Dominique LE GOFF Jean-Cyril	BOUISSY Jean-Jacques
DIRECTION GENERALE	M. CHARPY M. RASHID Mme BLONDEL	

Ordre du jour

- | | |
|--|---|
| I. Validation du PV des 30 juin, 2 juillet et 17 juillet | 2 |
| II. Points d'actualité | 3 |

M. CHARPY présente ses excuses au CCE pour le retard avec lequel commence la réunion. Il était important de parler aux délégués et représentants du personnel présents sur les lieux. Il espère leur avoir apporté réponses qui les ont satisfaits. En conséquence, il sera difficile de tenir l'ensemble du programme aujourd'hui. Il propose donc de reporter éventuellement le point III au 14 décembre, si le temps venait à manquer.

I. Validation du PV des 30 juin, 2 juillet et 17 juillet

1. Validation du procès-verbal du 30 juin 2009

L'UNSA observe qu'il s'agit de comptes rendus plus que de procès-verbaux, les propos des organisations syndicales étant édulcorés.

Le secrétaire du CE fait part des modifications de FO, qu'il enverra à la direction pour intégration au procès-verbal.

Sous réserve de ces modifications, le procès-verbal du 30 juin est approuvé.

2. Validation du procès-verbal du 2 juillet 2009

L'UNSA ne prend pas part au vote, ses représentants ayant quitté cette séance.

FO signale une erreur en fin de compte rendu : il s'agit de remplacer « secrétaire du CCE transitoire » par « secrétaire de séance », le premier ayant quitté la séance.

Le SNU, l'UNSA et la CFE-CGC ne participent pas au vote. FO s'abstient.

Le procès-verbal du 2 juillet 2009 est approuvé.

3. Validation du procès-verbal du 17 juillet 2009

La CGT remarque que la séance du 17 juillet a approfondi un certain nombre de sujets, dont il ne retrouve pas le détail dans le procès-verbal. La secrétaire de séance CGT n'étant pas présente aujourd'hui, puisque le CCE se tient en même temps que le congrès confédéral de la CGT, il demande à la Direction de différer l'approbation du procès-verbal du 17 juillet et d'avoir accès au support de l'enregistrement ou à l'intégralité des propos pris en note.

M. CHARPY répond que la séance fait l'objet d'une prise de note et non d'un enregistrement. Si le CCE veut procéder différemment, il doit le décider dans son règlement intérieur.

Le secrétaire du CE prend note du report de l'approbation. Il signale la même erreur en fin de compte rendu que pour celui du 2 juillet. Par ailleurs, le procès-verbal ne peut être approuvé le 14 décembre, puisque cette réunion est la poursuite de la séance du 9 décembre.

La validation du procès-verbal du 17 juillet 2009 est reportée au prochain CCET.

II. Points d'actualité

1. Processus électoral

M. CHARPY indique que le processus électoral est pratiquement achevé. Il reste une élection en PACA le 19 janvier. La direction a fait en sorte de communiquer au plus vite les résultats nationaux, pour l'instant provisoires. Elle souhaite que les instances représentatives du personnel se mettent rapidement en place. Elle ne pourra réunir le CCE que lorsque le processus électoral sera achevé. Il reste donc encore deux ou trois réunions du CCET.

Quatre contestations sur les élections seraient en cours, à la Réunion, à la Direction Générale, en Guyane et dans les Pays de Loire. Ces contentieux ne sont pas suspensifs ; les instances élues s'installent, mais selon le jugement rendu, de nouvelles élections pourraient devoir être organisées. M. CHARPY ne souhaite aucun commentaire sur le résultat, qui donne une image diversifiée de la représentation syndicale dans Pôle Emploi. Il sait que certaines régions ont rencontré des difficultés concrètes et remercie tous ceux qui ont contribué à les lever.

2. Convention collective nationale

Signée par cinq organisations syndicales (CFDT, CFTC, UNSA, CGC et FO), la convention collective nationale a fait l'objet d'une lettre de la FSU, qui n'a cependant pas fait officiellement acte d'opposition, ainsi que de la CGT. Il demande si cette dernière est signée par la fédération ou le syndicat national.

La CGT répond que le syndicat national est affilié à l'union générale de la fédération des fonctionnaires.

M. CHARPY annonce que la procédure d'agrément de la CCN est en place. Il espère son aboutissement d'ici la fin de la semaine, afin d'envoyer un courrier à l'ensemble du personnel. En janvier, la commission de suivi sera réunie, afin de faire le point sur les commissions de repositionnement et sur l'exercice du droit d'option.

3. Transfert du personnel AFPA

La loi sur la formation professionnelle prévoit que le transfert du personnel AFPA à Pôle Emploi soit effectif le 1^{er} avril au plus tard. Des travaux sont en cours pour répartir les actions restant à l'AFPA et celles partant à Pôle Emploi. L'AFPA a lancé l'information consultation sur ce projet. Pôle Emploi s'y engagera, au niveau national et régional, à partir de la mi-janvier. Afin de garantir la plus grande transparence, notamment auprès du personnel AFPA, la direction transmettra aux organisations syndicales et au CCE de Pôle Emploi vers le 18-19 décembre, le dossier d'information consultation qui sera mis en discussion à partir de mi-janvier. Des réunions bilatérales seront organisées avec les fédérations syndicales de Pôle Emploi et de l'AFPA. Il importe de clarifier rapidement les conditions d'accueil pour apaiser l'inquiétude du personnel.

Par ailleurs, M. CHARPY souhaite qu'au début de l'année 2010, après un an d'existence, Pôle Emploi s'engage dans un projet d'entreprise / plan d'établissement pour les trois prochaines années. Ce travail durera trois mois à partir de janvier. Le projet sera présenté au CCE avant d'être présenté au Conseil d'administration.

4. Tentatives de suicides

M. CHARPY indique que 5 cas de tentatives de suicide ont été signalés ces dernières semaines :

- 3 en Ile-de-France, dont un délégué du personnel FO, une conseillère d'un site d'Argenteuil et un cas à confirmer, d'une personne en contrat aidé à Noisy le Grand ;
- 2 tentatives de suicide en PACA, dont une à Gap et une à Six-Fours sur le lieu de travail.

L'existence d'une souffrance telle qu'elle conduit à des tentatives de suicide interpelle fortement les directions d'établissement, la direction nationale et les représentants du personnel. C'est pourquoi il est prévu de réunir le CHSCT de la région PACA et les délégués du personnel de la région Ile-de-France.

Concernant le mode de discussion, le CHSCT voit son mandat tomber au moment des élections en vertu de l'accord transitoire renouvelé en juin 2009. Compte tenu de l'absence d'instances correctement constituées, la règle veut que les délégués du personnel soient convoqués pour traiter les questions de CHSCT. Après les avoir convoqués et compte tenu des délais de constitution des CHSCT, M. CHARPY considère, sous réserve d'un accord de la direction Ile-de-France et des organisations syndicales, que le mandat du CHSCT d'Ile de France pourrait être maintenu jusqu'au 31 décembre 2009, afin de diligenter les enquêtes nécessaires. C'est une solution transitoire, le nouveau CHSCT Ile-de-France devant prendre place dès le début 2010.

Cette situation doit par ailleurs conduire à accélérer le projet d'accord national sur les risques psycho-sociaux et les conditions de travail. Même si toute tentative de suicide articule des éléments complexes, à la fois personnels et professionnels, il convient d'apporter des réponses les plus précises possibles. M. CHARPY transmettra donc au CCE les réponses au questionnaire, afin que la direction et les représentants du personnel puissent travailler ensemble sur les solutions à mettre en place. Il fixera également l'objectif en 2010 de travailler sur la relocalisation d'un certain nombre de sites mixtes sur des sites uniques. Les lieux où les conditions de travail sont les moins satisfaisantes doivent être identifiés, pour apporter des réponses rapides en 2010.

M. CHARPY a également demandé une vérification du fonctionnement du système de numéro d'écoute de Pôle emploi, donnant lieu à un compte rendu anonyme des principaux motifs d'appels, qui sera partagé avec les organisations syndicales.

Enfin, à la suite du mouvement de grève d'octobre, la direction générale a pris des décisions, partagées avec les organisations syndicales, dont elle souhaite être certaine qu'elles sont mises en œuvre. Pour l'entretien unique, le temps nécessaire sera consacré à l'examen de l'expérience menée en région Centre avant tout déploiement. S'agissant des conditions de mise en place d'un accueil commun, deux personnes seront maintenues à l'accueil le temps nécessaire, l'une compétente sur les questions d'indemnisation, l'autre sur les questions de placement.

Lors de la convention des managers, il a été rappelé que l'idée d'un métier unique ne correspond pas à la réalité. Celle d'un socle commun de compétences doit être privilégiée. Il importe d'apaiser le climat d'incertitude régnant sur l'évolution des métiers. Concernant le suivi d'activité, M. CHARPY a rappelé qu'un tableau de chiffres ne constituait qu'un outil et ne saurait remplacer les relations humaines. Il souhaite diffuser rapidement les principes de management sur ces questions.

S'agissant du suivi de la mise en place des sites mixtes, deux solutions sont possibles : recourir aux CHSCT ou à des commissions paritaires, dont la mise en place semble nécessaire pour assurer le suivi et consolider le dispositif au niveau national. Il est également prévu de réunir les délégués du personnel au début de l'année.

Pour finir, M. CHARPY insiste sur la nécessité de mener à bien le programme des sites mixtes, notamment pour mettre fin aux pressions extérieures et pouvoir continuer à construire plus sereinement les modes de fonctionnement internes.

Interventions des organisations syndicales représentatives du personnel

L'UNSA donne lecture de la déclaration suivante :

« Simple, rapide, unique », tel est le slogan de la communication externe de Pôle emploi faite depuis début 2009. Si l'objectif affiché est bien celui-ci, la réalité est toute autre ! Le gouvernement et la Direction ont confondu vitesse et précipitation, le mal être et l'écoeurement sont devenus le quotidien des agents de Pôle Emploi.

Pour preuves, les nouveaux événements dramatiques de ces derniers jours, 5 tentatives de suicides (Argenteuil, Villejuif, Noisy-le-Grand, Gap, Six Fours), l'intoxication d'une partie des agents du site de Colomiers due à la réalisation de travaux alors que le site était ouvert, les agressions dont sont victimes quotidiennement les agents (menace de mort sur des collègues la semaine dernière à Charleville-mézières), etc.

L'UNSA dit STOP !

Depuis des mois, nous vous demandons une détente du calendrier de mise en oeuvre de la fusion, des formations sérieuses pour que le personnel puisse rendre un service de qualité aux usagers, le respect des engagements de la Ministre concernant le nombre de demandeurs d'emploi suivi par conseiller (50 à 60 au lieu de 150 actuellement),...

Suite à la forte mobilisation des personnels lors de la journée de grève du 20 octobre dernier, il nous semblait que vous aviez, Monsieur Charpy, montré des signes d'ouverture dans le souci d'améliorer les conditions de travail des agents et les services aux usagers. Force est de constater que vos intentions ne sont restées qu'au stade de l'effet d'annonce répondant, avant tout, à une stratégie de communication externe.

L'UNSA, au risque de radoter, vous demande des actes concrets par la mise en œuvre d'un plan d'urgence à la hauteur des attentes et du désarroi du personnel.

Cette fusion peut et doit se faire mais avec les agents et non pas contre eux ! »

Le SNU donne lecture de la déclaration suivante :

« La grève du 20 octobre 2009 a rassemblé près de la moitié du personnel de Pôle emploi. L'un des points majeurs de cette grève se situait sur la dégradation sans précédent des conditions de travail des agents.

La priorité absolue dans cette fin d'année devrait être sans conteste les orientations destinées au rétablissement et à l'amélioration immédiate de conditions de travail décentes.

Sans vouloir tenir une comptabilité supplémentaire morbide et non exhaustive, que dire des 5 récentes tentatives de suicides en IDF et en PACA ?

La réponse du Directeur Général aux délégués syndicaux centraux est largement en deçà de l'ampleur de la problématique. En effet, celui-ci ne propose que l'ouverture d'une négociation sur le stress avant février 2010. Or celle-ci est obligatoire pour les entreprises de 1000 salariés et plus !

Christian Charpy ne fait donc que reprendre une injonction du Ministre de l'Emploi, sans aucune initiative particulière et propre à Pôle Emploi value, la faisant passer pour une initiative de son fait !

Le questionnaire sur les risques psycho-sociaux qui a été mis en place, et auquel les agents devaient répondre entre le 5 et le 20 novembre, aura-t-il valeur d'un diagnostic qualitatif et exhaustif ?

L'expérience de la région Centre sur l'entretien unique fera l'objet d'un bilan avant la généralisation du processus. Pour le SNU-FSU, nous considérons que c'est d'abord le principe de l'interlocuteur unique qui doit être abandonné. Car il est une illusion : être expert des deux métiers est impossible, sauf à transformer nos métiers de demain en des métiers d'opérateurs de production, ne répondant ni aux besoins des usagers, ni aux attentes des agents ; un processus de normalisation se met en route avec le risque grand d'une perte de sens totale de nos métiers. Concernant les sites mixtes, le président de la république et le gouvernement ont décidé de maintenir les objectifs de déploiement, de ne pas infléchir les rythmes ; le Directeur Général se contente de la mise en place au niveau régional de commissions paritaires techniques afin de préparer, en application, les dossiers en amont des réunions chsct et ce, il va même jusqu'à préconiser l'accélération et l'unification des implantations ; ces réponses sont dangereuses et inadaptées, il faut au contraire décélérer le projet et le partager avec les équipes.

Les salariés ont besoin de stabilisation et d'un bilan complet du déploiement de ce dispositif.

Les agents sont en attente d'actions et de mesures d'urgence, et non pas de discours et de déclaration d'intention.

Le SNU vous alerte depuis des mois sur la sécurité et les conditions de travail au sein de l'Etablissement. La mise en œuvre de cette fusion sur un rythme effréné a percuté une fois de plus les usagers (DE et entreprises), les collectifs et bien sûr, les collègues individuellement qui connaissent depuis de nombreux mois une surcharge de travail (liquidation de dossier, smp), des objectifs toujours plus ambitieux en terme de délai de traitement et la mise en œuvre de procédures de travail rigidifiant l'ensemble des actes métiers (océan, bpp, bpo).

A cela s'est rajouté une rentrée sociale explosive :

- mise en œuvre du rsa, manque de formation du personnel*
- accueil sous tension*
- consignes de renvoi vers le 3949 engendrant incompréhensions et frustrations*
- difficultés de réception sur le flux, des espaces « accueils » non adaptés*
- nomadisme des collègues*
- organisations du travail non stabilisées, de dernière minute*
- aménagement de sites à la petite semaine*
- applicatifs et mobilier non adaptés aux missions.*

Ces éléments ainsi que d'autres, mettent en difficulté le personnel dans son quotidien professionnel et engendrent du mal être. Ces incidents amènent très peu de déclarations d'accident de travail, comme si ces faits étaient devenus notre quotidien. Par ailleurs, il faut noter le peu de poursuites et le nombre de protections fonctionnelles n'est pas communiqué.

Le travail a PE, en étroite dépendance avec son environnement externe de part la nature de la mission confiée (Service Public) est sujet à des interactions des uns et des autres. Le lot quotidien des incidents sur les postes Accueil dans les sites montre un accroissement de la gravité des incidents. Les risques auxquels sont exposés les personnels de Pôle Emploi, sont même à travers des incidents matériels, des risques que l'on peut qualifier de risques psycho sociaux, du fait de leur impact et de leur prise en charge.

le SNU exige une série de mesures concrètes et réalistes, du concret ici et maintenant :

- *Une consultation de l'ensemble des collectifs de travail afin que chacun s'exprime et se positionne sur ce qu'il pense du concept imposé d'un entretien unique un seul et même conseiller sur les champs du placement et de l'indemnisation.*
- *Une expertise nationale complémentaire au questionnaire sur les risques psychosociaux, et un croisement avec les expertises régionales réalisées ou en cours, par des méthodes qualitatives de type entretiens.*
- *Un état des lieux précis des incidents (nombre et nature) survenus dans les sites depuis le début de l'année, à partir des remontées des registres de sécurité et des fiches d'alerte.*
- *L'arrêt immédiat de tout dispositif de contrôle individuel de la productivité, y compris pour l'encadrement.*
- *Tenue de réunions de mutualisation régulières et d'échanges professionnels en dehors de l'encadrement, indispensables à créer du lien, et à soustraire les salariés de l'isolement, quelle que soit leur fonction au sein de ce collectif.*
- *Un accueil dual avec 2 files identifiées, placement et indemnisation, afin de sécuriser les personnels et de fiabiliser le service rendu.*

Il est indispensable de rechercher du sens et d'en donner.

Toujours du concret :

- *Arrêt de la concentration du réseau et maintien du maillage de proximité du service public.*
- *Arrêt des mobilités contraintes quelle que soit leur nature : géographiques ou fonctionnelles. La sécurisation pour le personnel de Pôle emploi en matière de mobilité choisie (quelle que soit celle-ci) doit s'inscrire dans un processus et validé par des instances représentatives du personnel.*
- *Rotation régulière sur les postes de travail en accueil (à minima 1/2 journée voire 1/4 de journée), avec le refus que les précaires soient exposés en permanence aux postes les plus difficiles à tenir.*
- *Renforcement de l'effectif de Pôle Emploi en CDI pour conforter les missions et assurer un véritable service public, et donc arrêt de toute forme d'externalisation (OPP/ Plateformes Téléphoniques DE ou entreprises/ Task Force/Support-diagnostic informatique aux sites...)*
- *Mode de recrutement exclusivement en CDI, par des process garantissant l'objectivité et non par « copinage », qui peut engendrer un fort sentiment d'injustice. CDisation de l'ensemble des précaires.*
- *Moratoire sur le déploiement des sites mixtes avec une consultation des instances régionales concernant chaque site prenant réellement en compte les aménagements proposés par le personnel.*
- *Renforcement au plus proche des agents, dans les mêmes locaux, des fonctions supports (Pagn, Assistants de production)*
- *Adapter le mode de Management aux logiques des métiers de Service Public et former les encadrants aux relations avec leurs équipes.*
- *Renforcement des moyens dévolus aux CHSCT régionaux et à la commission spécifiques du CCE.*

Renoncer à toutes ces mesures d'urgence, confirmerait que la Direction de Pôle emploi, n'a pas la volonté d'agir sur les causes, qui mènent au développement des risques psycho-sociaux. Elle prendrait ainsi la responsabilité pleine et entière de mettre en danger ses salariés, serait responsable vis-à-vis d'eux, des usagers, de l'opinion publique et de la justice.

Suite à la grève du 20 octobre 2009, nous sommes obligés de constater que les réponses de la direction sont totalement insuffisantes ; le malaise du personnel continue de s'amplifier, les services et le réseau sont désarticulés.

Face à ce constat d'une situation verrouillée, nous appelons à constituer un front intersyndical fort et le plus large possible, pour préparer un mouvement collectif d'ampleur. »

Le SNU demande à la Direction Générale, qui a constaté que le droit d'opposition n'avait été que partiellement effectif, comment déterminer un droit d'opposition dans le contexte actuel. La loi du 20 août prévoit que ce droit peut être exercé à condition de représenter 50 %. Un problème juridique se pose.

La déclaration du SNU appelle des réponses concrètes et immédiates, un plan d'urgence et non des annonces. La direction générale possède une responsabilité particulière. Elle n'a pas fait le travail nécessaire de synthèse des expertises menées en région. Le SNU l'a fait et cite un extrait du rapport d'experts, sur la polyvalence, qui alerte sur les risques psychosociaux.

Le CNHSCT du 25 novembre était lié à la proposition de mesures complémentaires. Or aucune mesure de ce type n'a été annoncée. Le courrier du directeur général n'a été connu qu'à l'issue du CNHSCT et ne fait que répéter les mesures proposées, ce qui peut signifier deux choses : soit le président n'était pas mandaté pour proposer de nouvelles mesures, soit la direction générale est incapable d'innover en la matière.

La direction ne fait pas cas de la taille des portefeuilles, qu'elle considère dans la moyenne des 90. C'est pourtant un mensonge éhonté, dont les organismes indépendants apportent la preuve : gérer un portefeuille de 150 à 170 personnes relève d'une mission impossible. Le SNU interprète cette position comme un déni de réalité inquiétant.

Enfin, M. WAUQUIEZ a évoqué les embauches de 1 000 CDD pour pallier à une situation du chômage « temporaire ». Le SNU demande quelle est l'appréciation de la direction. Personne n'est actuellement capable de prévoir les répercussions de la crise et ses incidences sur le nombre de chômeurs. Le SNU demande donc des embauches massives de CDI.

Pour finir, le SNU insiste sur la prise en compte de la précarité, un élément déstabilisant dans l'organisation du travail.

La CGT souligne que les tentatives de suicide les interpellent tous. Les propos tenus par le secrétaire d'Etat à l'emploi agacent. Il est inacceptable de manipuler les difficultés vécues par le personnel de Pôle emploi. La CGT trouvera le moyen de faire comprendre que la situation mérite une autre présentation.

Par ailleurs, des mouvements de protestation, de colère voire de révolte émergent, qui se manifestent notamment par la grève. La CGT a pour objectif de continuer à amplifier la mobilisation d'octobre. Les manifestations en cours répondent à la volonté de sortir d'une situation intenable. Les annonces répétées par la direction ne sont pas à la hauteur des attentes : elles doivent davantage prendre en compte le vécu du personnel. Le 20 octobre, les grèves les plus importantes ont eu lieu sur les sites mixtes imposés de force, ce qui signifie que le dispositif mis en place, sous l'impulsion du pouvoir politique, entraîne de graves difficultés pour le personnel mais aussi pour les usagers. De ce point de vue, la fusion aboutit à la mise en place d'une organisation du travail

insupportable. La constitution de grandes entités déshumanisées et concentrant les difficultés n'est pas tenable. Pourtant, la direction affirme vouloir achever ce dispositif. Il est donc logique que la situation soit explosive. La CGT demande que cesse la mise en place des sites mixtes.

Concernant le diagnostic des risques psycho-sociaux, le personnel le vit au quotidien et fait l'expérience de ce qui le détruit. Les causes en sont connues. Les organisations syndicales ne se laisseront donc pas entraîner dans des réunions inutiles.

S'agissant de la commission mixte paritaire, il faudrait commencer par faire fonctionner correctement les instances représentatives du personnel légales, au sein desquelles les problèmes doivent pouvoir être abordés en vue de solutions. La disparition programmée du CNHSCT constitue de ce point de vue un signe fort négatif.

Dans ces conditions, le discours de la direction ne peut être entendu. La CGT considère que seule la mobilisation du personnel est de nature à lever les obstacles et à parvenir à instaurer des commissions utiles pour les usagers.

La séance est suspendue de 16 heures 30 à 16 heures 40.

L'UNSA souligne qu'une des causes de la dégradation des conditions de travail est liée à l'objectif de la polyvalence. De nouvelles applications apparaissent tous les jours, qui ne concernent pourtant pas tous les conseillers. Pourtant ceux-ci, animés de leur conscience professionnelle, ont le sentiment de devoir tout connaître et souffrent d'une surcharge de travail. Considérant qu'il est impossible pour les conseillers d'être totalement polyvalents, l'UNSA note avec satisfaction la prise de conscience de la direction.

Les mesures annoncées comprennent des mesures de moyen terme et de long terme (sites à localisation unique) mais aucune mesure de court terme. Or le personnel attend des mesures d'urgence, une urgence dont témoignent les tentatives de suicide. La direction doit trouver le moyen de répondre à ces appels.

L'UNSA réclame des mesures concrètes et immédiates pour le personnel, appuyés sur la réalisation d'un audit social permettant d'identifier les sites en souffrance et d'apporter rapidement des réponses.

La CFE-CGC donne lecture d'une déclaration :

« Malgré les alertes répétées des élus CFE-CGC tant au niveau national que dans les régions, malgré le mouvement de grève massif du 20 octobre dernier avec près de la moitié des agents qui se sont exprimés, nous constatons que la Direction de Pôle emploi est dans la négation totale de la dégradation dramatique des conditions de travail de nos collègues.

Depuis maintenant une quinzaine de jours, de nombreuses tentatives de suicides ont eu lieu. La CFE-CGC est consciente que nous sommes face à un problème complexe aux entrées multiples, MAIS nous ne comprenons pas et ne pouvons accepter le rejet immédiat et systématique par la direction de la cause professionnelle. Le travail est pour chacun une composante essentielle dans nos vies. Le cri d'alerte de nos collègues est la tentative ultime de faire entendre leur détresse.

Maintenant, en réponse, n'entendre parler que numéro d'écoute ou questionnaires psychosociaux, nous prouve que la direction ne veut pas prendre la véritable dimension du problème.

Si cela ne suffisait pas, entendre dire par un Secrétaire d'Etat, Mr Wauquiez, que la situation n'a rien à voir avec celle de France Télécom nous paraît, au mieux, être une insulte aux agents de Pôle

emploi par rapport à ce qu'ils vivent : ils voient chaque jour leur travail changer, leurs expertises s'évaporer et leurs conditions de travail se détériorer.

Monsieur le Directeur Général, vous pouvez encore agir, ouvrir les yeux avant qu'il ne soit trop tard.

La CFE-CGC refuse de voir le compteur augmenter jour après jour.

La CFE-CGC vous demande d'ouvrir en urgence des négociations, pour mettre en place des actions significatives qui auront un impact immédiat sur les conditions de travail de nos collègues. »

La CFE-CGC cite l'exemple de la restructuration des agences de Chartres en site mixte. Sur les six animateurs d'équipe, seuls quatre devaient être maintenus à leur poste. Un poste vacant a permis de réduire la sélection à cinq personnes. La personne non retenue a été reçue par la directrice de site, puis par le directeur territorial sans que ceux-ci ne lui fassent la moindre proposition. Depuis deux mois que l'annonce est faite, cette personne n'a reçu aucun courrier officiel et ne peut lancer aucune démarche. Elle ignore où elle va travailler le 14 décembre. C'est une situation inhumaine et un management inconcevable.

La CFE-CGC demande à la direction de prendre des mesures rapides, immédiates et significatives, pour améliorer les conditions de travail des agents, en marquant une pause, si nécessaire, dans la mise en place des sites mixtes.

La CFDT donne lecture de la déclaration suivante :

« Chaque jour passé dans l'inaction rapproche Pôle emploi de France Télécom !

La vague de tentatives de suicides en PACA et Ile de France ces derniers jours vient très malheureusement confirmer ce que la CFDT dénonce depuis des mois.

Beaucoup de salariés ne sont pas encore à de telles extrémités mais tous souffrent de la situation : perte de sommeil, troubles relationnels, sentiments de dévalorisation, vide laissé par la destruction des collectifs de travail, entraînent une multiplication des appels à la médecine du travail.

L'absence d'une stratégie maîtrisée et partagée avec les agents de la fusion se fait d'autant plus sentir avec la crise économique et sociale que nous traversons.

Au quotidien, ordre et contre ordre s'enchainent :

Une fois on met la priorité sur l'accompagnement, une autre fois sur l'indemnisation, avec pour résultat de déstabiliser l'ensemble en permanence.

Une fois il faut faire l'entretien unique au plus vite, une autre on temporise.

Une fois, il faut faire le site mixte au plus vite, une autre fois on dit qu'il est fait, sans rien changer, en le laissant « multi localisé pour satisfaire à la communication gouvernementale.

On ne sait même plus qui est le directeur général entre messieurs Wauquiez et Charpy.

C'est la CFDT, au plus haut niveau qui la première a alerté sur la comparaison entre Pôle emploi et France télécom.

Il faut que cesse immédiatement le management par le stress, l'encadrement lui-même n'en veut plus. Dans la période, ce n'est pas le chiffre qui compte mais ce qui est fait pour les demandeurs et les entreprises !

Il ne suffit pas d'une enquête et de l'annonce d'une négociation à venir sur les risques psychosociaux pour que les réalités que vivent les agents disparaissent.

Il faut des actes concrets et pas seulement de vagues signaux de détente des calendriers que les agents ne perçoivent même pas dans leur quotidien !

Il faut une vraie vision de l'entreprise et de ses métiers demain,

Il faut de vraies mesures concrètes dans les négociations sur les accords Senior, sur l'égalité homme femme, le temps de travail et pas des propositions d'accords ronflants mais vide de contenus réels.

La CFDT demande depuis juin un plan stratégique pour les deux années à venir :

- 1. Avec des mesures contre le nomadisme, chaque conseiller à droit à un bureau et les demandeurs à la confidentialité.*
- 2. L'arrêt du Suivi Mensuel Personnalisé systématique au profit du suivi individualisé en se concentrant sur les DE qui en ont le plus besoin et la réponse aux entreprises.*
- 3. Des effectifs structurels suffisants pour remplir les objectifs de la convention tripartite de 60 demandeurs pour un conseiller.*

Mais rien de sérieux n'est venu jusqu'à présent.... Et la situation s'aggrave inexorablement !

En conséquence et par solidarité envers les victimes de cette fusion, la CFDT boycotte le comité central de ce jour et appelle l'intersyndicale à une riposte commune forte dès aujourd'hui ».

FO donne lecture de la déclaration suivante :

« Pour FO, les mesures prises par la Direction Générale jusqu'à ce jour ne sont pas à la hauteur des enjeux fixés. Ce qui est fait jusqu'à l'heure actuelle équivaut à mettre un emplâtre sur une jambe de bois. FO rappelle à la Direction Générale ses obligations en matière de sécurité et de santé des personnels. Aussi toutes organisations du travail qui seraient de nature à le compromettre seraient condamnables. De plus la Direction Générale a un devoir de résultat.

Pour ces raisons au vue de la situation actuelle, FO exige l'arrêt du déploiement des sites mixtes et de l'entretien unique.

FO a des exigences dont entre autre quatre impératives et concrètes :

- La prise en compte de la souffrance au travail des agents de Pôle Emploi, à commencer par la mise en place d'un plan de prévention des RPS.*
- Un véritable plan de formation permettant aux agents d'acquérir les compétences techniques nécessaires aux missions que l'on attend d'eux.*
- Des moyens en effectifs pour permettre entre autre d'atteindre les objectifs fixés à savoir 60 dossiers DE par agents.*
- Un référentiel immobilier prenant en compte la réalité du terrain et l'intégralité des besoins.*

C'est seulement une fois ces mesures satisfaites qu'un calendrier de mise en œuvre des sites mixtes pourra être envisagé.

Alors, une construction avec de vraies fondations solides permettrait enfin à l'ensemble du personnel d'accomplir ses missions sereinement. »

L'UNSA témoigne que le directeur général a bien tenu des propos sur la nécessité d'un management plus humain, à la convention des managers, et d'un socle de compétences communs aux deux métiers. Peu après, le Président de la République a évoqué l'idée contraire d'un référent unique. L'UNSA demande donc si les politiques partagent la vision de la direction générale.

Le SNAP pose la question des renforts et celle du nomadisme des bureaux, deux points dont la résolution est essentielle.

Le SNU demande au directeur général de faire comprendre la réalité de la situation au secrétaire d'Etat, dont les propos sont inacceptables. La cause professionnelle ne peut être exclue des facteurs explicatifs des tentatives de suicide des agents de Pôle Emploi.

Par ailleurs, le discours du président de la république est effectivement contradictoire. Il annonçait une opération vérité sur les relations sociales, en déclarant que les objectifs ne se discutent pas, seulement leur mise en œuvre. C'est le cœur du problème. La politique gouvernementale doit changer.

Les réponses à la presse prenaient soin de distinguer Pôle emploi de France Telecom. Or la succession de cinq tentatives de suicide en peu de temps marque un pas significatif. Des mesures concrètes doivent être prises rapidement. Il faut entendre ces appels au secours et prévenir toute aggravation de la situation à l'occasion des fêtes de fin d'année. Des mesures d'urgence doivent être prises et la hiérarchie doit arrêter ses pressions. Le personnel a le sentiment d'être méprisé. Les personnes en contrat précaires, les moins formées, sont dans les situations les plus difficiles. Un message fort est nécessaire sur les compétences, la formation et la préservation du collectif.

La question des mobilités professionnelles et géographiques est également destructrice. Les métiers de Pôle Emploi, liés à l'exclusion et au chômage, génèrent beaucoup de stress. La situation est extrêmement délicate. Le SNU demande donc à la direction d'envoyer une lettre à chaque agent annonçant un moratoire sur la mise en place des sites mixtes et témoignant qu'elle les a entendus.

Le SNU demande à la direction d'organiser une réunion nationale des CHSCT sur les conditions de travail, pour faire remonter le vécu du terrain. Il faut se montrer à la hauteur des attentes du personnel.

La CGT souligne qu'il ne faut pas jouer avec les réalités. Certaines tentatives de suicide ont été malheureusement réussies. Tous les aspects du problème doivent être pris en compte. Par ailleurs, le sujet du document unique n'a pas avancé depuis six mois. Face à la multiplication des commissions, la CGT demande à la direction d'arrêter de multiplier les dérivatifs par rapport aux instances légales et de respecter les instances représentatives du personnel. De ce point de vue, l'absence de consultation en CCE sur la convention collective nationale pose problème. Enfin, la CGT demande à pouvoir consulter les CERFA des élections professionnelles régionales.

Le SNU rappelle à la direction que la réalisation d'un document unique sur les risques psychosociaux constitue une obligation pour l'employeur. Il demande si la négociation évoquée par la direction porte sur les risques psychosociaux ou sur le stress, qui n'en est qu'un élément. Le SNU cite l'ouvrage *« Suicide au travail ; que faire ? »* de Florence Bègue:

« Qu'un suicide puisse se produire sur le lieu de travail indique que toutes les conduites de solidarité assumées par le collectif de travail se sont effacées.(...) un seul suicide sur le lieu de travail signe la déstructuration en profondeur de l'entraide et de la solidarité, une dégradation très

avancée du vivre ensemble dans toute la collectivité (...) c'est en fait toute la communauté de travail qui est en souffrance. C'est pourquoi le nombre n'a pas d'importance. ».

La mise en place d'une organisation individualisant les rapports et déstructurant les rapports collectifs est dangereuse. La mise en concurrence des salariés, par les tableaux chiffrés, va dans ce sens. La direction est en train de revenir sur les objectifs individuels, mais dans le mauvais sens, en les considérant comme des outils. Le SNU lui demande de réintroduire du collectif. Les risques psychosociaux se définissent comme des risques rencontrés dans la sphère professionnelle, pouvant porter atteinte à la santé mentale voire physique des salariés. Ces risques sont notamment liés au sentiment de responsabilité, à l'organisation et aux conditions de travail, aux relations entre personnes, aux tensions susceptibles d'en découler. En tenant compte de l'ensemble de ces éléments, la direction devrait mettre fin aux contrôles individuels et préserver le collectif de travail.

Réponses de M. CHARPY sur :

Le droit d'opposition :

En vertu de la loi de 2008, tant que le processus électoral n'est pas terminé il s'exerce dans le cadre de la loi précédente, datant de 2004.

La Convention collective nationale :

La convention signée ne s'appliquera qu'à Pôle Emploi, mais la loi la qualifie de convention collective étendue. Les règles à appliquer sont donc celles des conventions collectives de branche. La règle de l'opposition de plus de la moitié en nombre des partis signataires de la convention s'applique aux conventions d'entreprise.

Les tentatives de suicide

M. CHARPY souligne n'avoir à aucun moment déclaré que ces tentatives de suicide n'ont aucun rapport avec la situation professionnelle, pour la simple raison qu'il n'en sait rien. Il souhaite que soient menées des enquêtes approfondies pour savoir ce qui s'est passé et en tirer les conséquences. De même, il ne déclare à aucun moment que ce sont des appels au secours ne cherchant pas à aller plus loin. Le risque de décès est toujours présent. Il ne minore en aucun cas ces événements.

Par ailleurs, il n'y a pas de contradiction entre le Président de la République et le directeur général. Le premier ne peut être au fait de tous les éléments constitutifs du métier de Pôle emploi. L'idée d'un « interlocuteur unique » peut s'entendre au sens institutionnel, à charge pour la direction générale de la mettre en œuvre comme elle l'entend.

M. CHARPY souligne avoir considérablement modifié son discours sur les métiers. Des recompositions sont inévitables, les frontières entre les métiers ne seront pas celles d'avant la fusion. Le fonctionnement quotidien témoigne de la nécessité d'organiser correctement le travail, la qualité du service rendu et la valorisation des agents. La vision du directeur général est celle d'un socle commun de compétences complété par des spécialisations, avec des évolutions possibles entre métiers, clairement définis, qui coexistent et collaborent.

M. CHARPY est conscient du sentiment de dégradation des conditions de travail. Il est de sa responsabilité de les améliorer sur le plan matériel, immobilier et informatique.

Il partage également le constat d'une situation variable d'un site à l'autre et retient la proposition de traiter les situations en tenant compte de leurs particularités des sites. Le programme de visites a permis de visiter plus de 900 sites. Ce travail peut être partagé avec les organisations syndicales et les régions, s'il permet de cibler les actions urgentes sur les sites les plus en difficulté. Il correspondrait à l'idée d'un audit spécifique et d'un état des lieux partagé. Les rencontres

organisées dans les sites mixtes font remonter le sentiment d'un accompagnement insuffisant à la prise de poste. Cette base d'informations peut être complétée par les expertises des CHSCT.

Concernant les renforts en effectifs, la directeur général a demandé qu'ils soient annoncés avant le conseil d'administration du 18 décembre. Ce sont des renforts temporaires, ce qui ne signifie pas nécessairement des CDD. Il revient au directeur général de gérer les statuts de ces renforts, dans le cadre de la convention collective (5 % de CDD hors contrat aidés et conventions partenariales).

Par ailleurs, la direction générale constate que les propos tenus à la convention managériale ne redescendent pas forcément jusqu'au terrain. Elle propose d'envoyer une lettre à chaque collaborateur rappelant sa position sur les sujets suivants :

- métiers ;
- fonctionnement des sites mixtes en période intermédiaire ;
- évolution de l'entretien unique ;
- outils de travail ;
- principes de management.

Réunion des élus des CHSCT

Il faut installer le CCE et la commission hygiène et sécurité. M. CHARPY propose, après constitution des CHSCT régionaux, d'organiser un séminaire de travail avec les secrétaires des CHSCT et les responsables RH régionaux.

Gestion du personnel lors des restructurations

La Direction souligne que le cas de l'animateur du bassin de Chartres, non retenu lors de la constitution du site mixte, n'aurait pas du être traité. Il importe de mettre en place un dispositif ne laissant pas les directeurs de site en attente. Un rappel sera fait sur la nécessité de réaliser un suivi individualisé des personnes.

Aménagement des espaces de travail

Un groupe de travail a été chargé de traiter du projet de charte immobilière. Les sites multi localisés ne peuvent être une solution durable, l'objectif est celui de sites uniques. Défavorable à la demande de bureaux individuels, M. CHARPY indique qu'il existe d'autres solutions permettant de garantir une réduction de la mobilité des agents à l'intérieur de leur site. Il souhaite que soient organisées des visites de sites témoins, pour préparer les travaux des autres sites, et que le dossier de la charte immobilière avance rapidement.

Suivi de la convention collective

Des mesures ont été prises, telles que la CDisation, de 1 200 CDD dans un dispositif leur permettant de ne pas changer de caisse de retraite complémentaire. Par ailleurs, il souhaite la mise en place des commissions paritaires de suivi des sites mixtes, si les régions le préfèrent, que les CHSCT s'en occupent.

Document unique

Les négociations annoncées par la Direction porteraient sur la prévention des risques psychosociaux et les conditions de travail. Une première réunion est prévue le 14 janvier. M. CHARPY ne voit pas d'opposition à avancer la date de ces réunions, selon les disponibilités des participants.

Concernant le projet de document unique, il a fait l'objet de discussions en CHSCT et a été envoyé en région. Le débat n'a pas réellement eu lieu à Pôle emploi services. M. CHARPY s'engage à relancer ce point.

En conclusion, M. CHARPY propose de :

- réaliser des opérations ciblées sur les régions, refaire des visites et partager l'information ;
- envoyer une lettre au personnel annonçant les réponses de la direction générale aux inquiétudes exprimées ;
- veiller à l'application des principes fixés par la direction générale et se donner les moyens de leur mise en œuvre.
- organiser un séminaire de travail au premier trimestre avec les secrétaires des CHSCT et les responsables régionaux des RH.

La CGT refuse l'idée de la mise en place d'un comité de travail composé uniquement de secrétaires de CHSCT.

M. CHARPY propose d'organiser une réunion de travail d'une journée, afin de faire remonter le maximum de préoccupations et d'alertes, en aucun cas de créer une instance nouvelle.

La CGT signale que le document unique n'a pas été envoyé en Ile-de-France. Les organisations syndicales n'ont pas toutes reçues la note sur la fidélisation des CDD. Elle demande donc à la direction de veiller à la diffusion générale des consignes et à leur en faire un retour. Quant au programme de visites, lié aux sites mixtes, il aurait été opportun de le présenter en amont au CCE. Il demande donc la communication de l'intégralité du rapport de ce programme, ainsi que des modalités de sa réalisation, qui n'ont inclut ni le CNHSCT, ni le CCE.

Le SNU souligne que le document unique n'a pas fait l'objet de discussions sérieuses, seulement d'une prise de responsabilité unilatérale de l'établissement en dehors de toute négociation sociale. Le document unique est alors contestable juridiquement. Le SNU demande à ce qu'il soit élaboré avec les organisations syndicales, qui doivent pouvoir émettre un avis, et réclame la tenue d'un CNHSCT extraordinaire.

M. CHARPY donne son accord pour l'organisation d'un CNHSCT extraordinaire.

Le SNU demande à la direction de veiller aux propos des directions régionales qui semblent remettre en cause sa crédibilité et lui semblent inacceptables. Enfin, il se prononce pour la tenue d'une réunion sur les risques psychosociaux dans les plus brefs délais.

FO prend acte des opérations ciblées que la direction générale souhaite mettre en œuvre, en regrettant le manque d'ambition et de gestes forts. La direction n'a pas répondu à toutes les remarques et occulte le sujet de la formation des personnels et des compétences techniques. Par ailleurs, FO souhaite que les constats du programme de visites soient partagés, mais regrette que la direction n'ait pas informé préalablement les instances représentatives du personnel de ce programme. La mise en place de mesures sans information préalable des instances représentatives du personnel est un problème récurrent. FO demande à la direction de respecter ses obligations de ce point de vue.

La CFDT demande à la direction si elle pourra donner aux directions régionales les moyens nécessaires à l'amélioration des lieux de travail dans les deux prochaines années.

M. CHARPY répond que le problème n'est pas financier mais tient avant tout à la capacité à faire.

M. CHARPY doit quitter la réunion, qui se poursuit en présence de M. RASHID.

La réunion du 9 décembre se poursuivra le 14 décembre à 13 heures 30.

Le SNU demande à ce que les propositions du directeur général, bien qu'insuffisantes, soient notifiées sous la forme d'un relevé de décisions, comme promis en DSC.

M. RASHID précise que cette réunion est un CCE et non une réunion DSC. Il s'engage à en transmettre le contenu rapidement, dès qu'il sera validé par le secrétaire.

Le SNU demande que le projet de compte rendu lui soit transmis en même temps qu'au secrétaire.

Le secrétaire du CCET indique qu'il vérifie la correspondance entre le compte rendu transmis par la direction et la prise de notes, puis le transmet rapidement aux organisations syndicales pour relecture. Il s'engage à le retransmettre directement aux organisations syndicales.

La séance est levée à 18 heures 15.

Le Secrétaire du CCE transitoire



Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi



Christian CHARPY