

COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE

Procès-verbal de la réunion ordinaire du 1^{er} octobre 2010

ORGANISATIONS SYNDICALES	MEMBRE ELUS	SIGNATURE	TR	REPRESENTANTS SYNDICAUX	SIGNATURE	TR
CFE CGC	YDIER Guillaume		N	Moritz Eric NACON michel		
	PETIT Suzie		N			
	MANES Henri					
	SOUBELET Jean-Pierre		N			
CFDT	ARNOUX Patricia			NEZAN Pascal		
	CUNIN Christophe	excusee				
	MIMOUNI Yolène	excusee				
	GANDONNIERE Agnès	excusee.				
	GOMES Jean-Manuel					
	RENARD Luc					
CFTC	PARISOT Christian	excusee	0	MARSAL Marie-Paule		0
	DURAND Stéphanie		0			
	MAUPIN Michelle		0			
CGT	MIRAMON Arnaud		0	GUILLOU Stéphane		0
	CHARAMON Xavier					
	LEROY PIERRON Sylvie		0			
	LEMOINE Marie		0			
	UNDRITNER Margot		0			
	BLASQUEZ Harri FRIOUCOURT Luc		0			
CGT-FO	BONNICHON Ghislain		EXCUSEE	KERMORGANT Françoise		
	RENAUD Yann					
	ROBIN Caroline	excusee.				
	SZEFEROWICZ Sylvie					
	BARBOUX Loïc	excusee				
	FORT Nadia					
	LOISY Christine	excusee				
	LARMET Alain	excusee				

PV

ORGANISATIONS SYNDICALES	MEMBRE ELUS	SIGNATURE	TR	REPRESENTANTS SYNDICAUX	SIGNATURE	TR
SNU 3	BARREAU Anny		0	RODRIGUES Bruno		N
	SIMON Dominique		0	SABATER P.		
	LARA Christèle	Excusée				
	STEYGER Jean-Charles		N			
	(ROMAND Joseph)		0			
	SUJIC Cesar			Hoirque Valérie		0
	M'HEDHBI Emmanuel	Excusé				
	TERRINE Jean-Michel			BREUVART Michel		
SNAP	MACE Brigitte		N	GRABOILLAT Michel		N
	MANCA José		N			
SUD 2	MEMAIN Daniel			APICELLA Patricia		0
	MASSON Sylvie	Masson	0	Corinne Leuymet		
UNSA 2	JOUBERT Aurore		0	NUGUES Dominique		0

Ordre du jour

	2
Ordre du jour	2
.I Adoption des procès-verbaux des réunions du CCE des 4 mai, 16 juin, 22 juin et 7 juillet 2010	2
.II Information en vue d'une consultation sur le référentiel immobilier de Pôle Emploi	2
.III Information en vue d'une consultation sur le projet de mise en œuvre de l'entretien d'inscription et de diagnostic	2
.IV Information en vue d'une consultation sur l'ajustement du rattachement des directeurs de CRDC, des conseillers interrégionaux à l'intégration et des conseillers carrière	12
.V Consultation sur le plan Rebond	13
.VI Questions diverses	13

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

En préambule, Monsieur RASCHID rappelle que la séance du 16 septembre ayant été ajournée, la séance d'aujourd'hui suit le même ordre du jour et débute au point trois.

Le SNU donne au préalable lecture d'une déclaration :

« Nous savons tous combien il est difficile et parfois périlleux de tenter d'expliquer ce geste de désespoir, de souffrance et de violence ultime retourné contre soi qu'est le suicide. Mais au-delà de ce que le directeur général s'est permis d'appeler honteusement ses fragilités, nous étions nombreux à avoir identifié que la fin de carrière qui a été imposée à Jean-Pierre Lessage avait largement entamé son capital estime de soi. Ce dramatique événement devrait être considéré par la Direction générale comme une alerte vigoureuse car malheureusement, cette situation n'est pas isolée et d'autres cadres et managers sont dans une souffrance périlleuse, comme d'autres personnels de Pôle Emploi. Les risques psychosociaux sont classiquement associés aux méfaits des choix organisationnels.

Dans ce cas, ils sont associés au traumatisme lié à une désastreuse gestion des ressources humaines, ce qui est un comble pour un établissement qui se veut le plus grand service RH de France. La gestion d'un potentiel d'encadrement supérieur aux besoins estimés ne s'est traduite que par des mises au placard ou des places redondantes dans les structures, ce qui ne leurre personne. Ce faisant, la Direction générale a laissé sur les seules épaules des cadres concernés la responsabilité de digérer le traumatisme, de trouver un exécutoire, une porte de sortie, et de trouver un nouveau projet. Il n'est pas acceptable que ce qui relève d'une responsabilité collective soit déchargé sur la seule responsabilité individuelle, notamment car cela contribue à détruire des individus qui ont par ailleurs, tout au long de leur carrière, rendu les services que la direction attendait d'eux.

Le SNU est en cours de finalisation du résultat d'une enquête sur les conditions de travail et de la santé des cadres. Cette enquête met en évidence les caractéristiques très inquiétantes considérées par les chercheurs, médecins, sociologues et psychologues comme des indicateurs de dangers psychosociaux, et plus seulement de risques. Nous demandons instamment que la Direction générale mette en place en urgence un plan d'action pour contrebalancer les méfaits de sa confusion entre la gestion et le gâchis des ressources humaines. »

Les élus du SNAP donnent lecture pour mémoire d'un extrait de la CCN de Pôle Emploi :

« Article 52.6, information des instances représentatives du personnel : La Direction générale présente au début de chaque réunion du CCE un bilan des opérations de repositionnement réalisées, les difficultés rencontrées et les solutions apportées et ce jusqu'au premier trimestre suivant la date d'expiration du droit d'option ainsi qu'un bilan des opérations liées à la retraite complémentaire pour les agents de droit privé. » Le SNAP exige la stricte application de cet article de la CCN, considérant que la direction se doit d'informer les représentants du personnel. Conformément à l'article en question, le SNAP exige donc dès à présent et jusqu'au premier trimestre après l'expiration du droit d'option, que ce point soit systématiquement porté à l'ordre du jour des CE et traité comme tel. »

.I Adoption des procès-verbaux des réunions du CCE des 4 mai, 16 juin, 22 juin et 7 juillet 2010

Ce point a été traité lors de la réunion du 16 septembre 2010.

.II Information en vue d'une consultation sur le référentiel immobilier de Pôle Emploi

Ce point a été traité lors de la réunion du 16 septembre 2010.

.III Information en vue d'une consultation sur le projet de mise en œuvre de l'entretien d'inscription et de diagnostic

Monsieur LUCAS reprend les éléments des dossiers du 7 juillet et du 16 septembre sur le dispositif de l'entretien. Le rythme des convocations est estimé à cinquante minutes en tenant compte de la suppression des redondances entre l'IDE et le PPE, de la mise en place de l'information prévisionnelle et des éléments de préinscription en ligne. Pendant la période de déploiement, sera préconisée la généralisation de l'identification sur le planning d'activités. Le référent devra être présent sur le site et pourra être un encadrant. Des débriefings auront lieu avec les agents en vue du partage d'expériences.

FO demande que le document sur l'expérimentation en région Centre soit transmis aux organisations syndicales.

Monsieur LUCAS répond que le document du CCE du 7 juillet a été transmis. Le bilan d'expérimentation de la région Centre, réalisé en février, a également été envoyé.

Madame BLONDEL ajoute que le document présenté par Monsieur LUCAS a été adressé pour le CCE du 7 juillet.

Le SNU confirme la réception de ce document, mais rappelle que le document sur l'expérimentation en région Centre n'a pas été transmis.

Madame BLONDEL répond que pour le CCE du 16 septembre, les syndicats ont reçu deux documents complémentaires.

Monsieur LUCAS ajoute que sont présentés aujourd'hui les documents délivrés pour deux CCE successifs.

Le SNU souligne qu'il n'a pas eu de réponse à ses questions sur l'expérimentation EIS.

Monsieur RACHID rappelle que l'objectif de ce CCE est d'achever l'ordre du jour du 16 septembre en présentant les dossiers sur l'EID. L'ensemble des questions portant sur ce point fera l'objet de réponses lors de la séance du 7 octobre.

Pour le SNU, certains dysfonctionnements liés aux CE se sont produits la veille. Dans plusieurs CE, des passages en force de l'examen d'une information en vue d'une consultation sur l'EID ont été tentés. Le SNU demande de suspendre l'ensemble des tentatives de consultations dans les CE tant que la consultation n'aura pas eu lieu en CCE. Sept régions se sont élevées hier contre les méthodes pratiquées.

Monsieur RACHID répond que Monsieur CHARPY s'est exprimé sur ce point lors du dernier CCE.

LA CFDT souhaite aborder les questions portant sur l'EIS.

Pour Monsieur RACHID, la séance a pour objet de poursuivre l'information et de répondre aux questions qui vont émerger. La Direction ne censure pas les syndicats mais souhaite répondre par écrit, en plus des réponses orales, au prochain CCE.

Le SNAP ajoute qu'il n'a jamais obtenu les réponses aux questions posées en juin.

La CGT rappelle les propos du Directeur général le 16 septembre et souhaite, en conséquence, que l'étude des documents et le traitement des questions ne soient pas morcelés. Par ailleurs, il constate que la mise en œuvre de la réforme progresse dans les régions. Pour la CGT, cette manière de procéder est irrespectueuse envers les syndicats.

Monsieur RACHID répond que les élus, en régions, prendront position sur les dossiers qui leur seront soumis.

Monsieur CHARPY arrive en séance.

Monsieur LUCAS reprend la présentation du document. Le déploiement obéira au principe de visibilité sur les enjeux du projet. Une documentation sera mise à disposition tant des agents que des managers de proximité et des directeurs territoriaux pour qu'ils puissent organiser la mise en œuvre du dispositif. Une appropriation régionale sera organisée pour assurer le suivi des acquis de la formation et un outil de pilotage du déploiement local sera fourni aux régions afin de faciliter la visibilité sur l'avancée de la mise en œuvre. Les outils devront être appropriés en amont pour permettre aux structures d'offrir un service de support efficace pour le réseau.

Trois régions déploieront l'EID au quatrième trimestre 2010 dans le cadre d'un déploiement progressif, pour tester la mise en place de l'outil AUDE, s'assurer de l'infrastructure de formation requise et organiser la capitalisation des pratiques. L'EID sera déployé au niveau national dès janvier 2011.

Madame PNIZAN précise que le schéma de la filière relations clients vise à expliciter le cadre dans lequel les choix d'identification des agents menant le projet EID s'effectueront. La filière se décline en quatre métiers, déclinés eux-mêmes en trois grands métiers que sont l'intermédiation, la gestion des droits et la double compétence.

Monsieur LUCAS ajoute que les fiches de présentation des formations étaient jointes au dossier du 7 juillet. Etait joint pour mémoire le premier retour sur la démarche d'inscription à EIS réalisé en région Centre.

Le premier élément du dossier du 16 septembre porte sur l'identification des agents qui mèneront l'EID. Figurent ensuite des informations sur les trois premières régions déployant l'EID. Enfin est rappelé le calendrier du déploiement de l'EID site par site, ainsi que des projets EID et Neptune dans chaque région.

Dans le dossier figure également l'information sur la mise en place de l'EIS dans la région Centre. Un an après la mise en place de l'EIS, cinq constats peuvent être dressés.

- L'EIS peut être pratiqué par l'ensemble des conseillers personnels.
- Tous les agents EIS ont reçu une formation de conseiller personnel.
- La mise en œuvre de l'EIS a respecté les contraintes d'activité.
- Les agents travaillant sur l'EIS viennent en majorité du placement.
- L'EIS est désormais partie intégrante de la production de services.

Le déploiement de l'EID a été réalisé sur la base de ces constats et en mettant l'accent sur trois éléments : un dispositif de formation significatif, des modalités d'accompagnement renforcées et un rythme de convocation estimé à cinquante minutes.

Le SNU demande l'explication de la terminologie « *Pôle Emploi de droit commun* » et que les documents cités soient mentionnés dans l'ordre du jour.

A la page trois du document du 16 septembre, la Direction parle « *d'informations sur le délai de traitement du dossier* ». Le SNU souhaite avoir un retour et s'interroge sur le temps de back office. A la page quatre, les contraintes d'activités pourraient être détaillées, notamment par des données chiffrées. En page 5, il est expliqué que le rythme des convocations a été porté à cinquante minutes. En revanche le temps de back office généré n'est pas mentionné. Il est à espérer que cette durée sera maintenue sur l'ensemble des régions.

Ensuite, le document sur l'OATT évoque la planification à la demi-journée. Une planification de l'activité à la journée n'est donc pas judicieuse. En page 7, le référent identifié doit disposer des compétences pour réaliser le placement et l'indemnisation. L'allègement de sa charge de travail doit être garanti. Le SNU s'assure qu'une synthèse des réunions de partage a été réalisée en concertation avec les agents.

Le socle de compétences évoqué page 8 manque de précisions, tout comme les modalités d'accompagnement renforcé et la mobilisation de la ligne managériale. Il n'est pas expliqué en quoi consistera l'appropriation pour accompagner les managers de proximité. Sur le rythme de convocations, le SNU souhaite s'assurer qu'aucun surbooking n'aura lieu.

Sur le second document, la Direction rappelle que l'EID est un « *acte métier de base* » alors que les métiers n'ont pas été définis, ni négociés, de même pour les besoins de l'établissement. Les agents travaillant sur des sites et des plateformes spécialisés devraient avoir le choix d'évoluer vers l'EID. Le SNU attire l'attention sur la pression exercée sur certains agents de l'indemnisation pour choisir l'EID.

La Direction devrait donner des précisions sur le déploiement en cours de l'EID et Neptune, qui place les organisations syndicales devant le fait accompli et passe outre le dialogue social.

La CGT souhaite que la Direction réponde aux questions posées en argumentant, notamment sur l'idée selon laquelle le projet a pour ambition de mieux répondre aux attentes des demandeurs d'emploi. Par exemple, il faut prouver que tous ont accès à Internet et savent l'utiliser. Tout miser sur cet outil n'est pas forcément pertinent.

Considérant la répartition et la diminution des agents indemnisation sur les sites, la Direction devra démontrer comment ils peuvent assurer le traitement des demandes d'allocations, intervenir à l'accueil et assumer le rôle de référent. Pour être efficace, il faut être entièrement disponible auprès du demandeur d'emploi. Il est difficile d'imaginer qu'un délai de quatre jours suffise pour traiter les

demandes d'allocations. La proscription de la demande d'information revient en outre à réaliser un traitement au rabais.

Par ailleurs, la Direction devra démontrer qu'elle va améliorer le service de traitement des demandes d'allocations en immédiat.

La CGT attend toujours le document écrit sur la question des entretiens par téléphone, sujet évoqué pour la première fois en juin 2009. La direction fait part d'une grande logique concernant les entretiens uniques, l'IES et l'IED. Pour cette raison, la CGT a demandé une analyse de l'expérimentation IES dans le Centre. La Direction segmente les débats et fait en sorte que les syndicats soient à contretemps de la réalité.

La notion de socle commun est mise en exergue dans le projet EIS. Toutefois, elle est difficilement conciliable avec le rapport d'expertise Technologia de juin 2009 qui avançait la perception forte de deux métiers différents au sein du site du Centre. De même, la mise en place de l'EID se heurte à la négociation sur la classification des emplois.

Ensuite, il est juridiquement prouvé que l'ensemble des évolutions EIS et EID a des répercussions sur les conditions de travail. Cependant, la possibilité de discuter de ce problème spécifique en CCE n'existe pas et le CCE ne peut pas vraiment être éclairé en la matière. Il pourra agir sur l'expérimentation de l'EIS du Centre si on lui donne les moyens de procéder à une expertise. Par ailleurs, la Direction régionale du Centre n'a pas appliqué le jugement du TGI d'Orléans, exigeant la tenue de cette expertise et a fait appel de ce jugement de première instance. La Direction générale estime peut-être que cet appel est suspensif du jugement. Le jugement en appel intervenant le 6 octobre et le CCE sur l'EID ayant lieu le 7 octobre, l'instance ne pourra pas être éclairée correctement sur ce jugement.

La CGT souhaite avoir une précision sur la notion de métier de base. Pour les syndicats, le métier de base concerne le placement et l'indemnisation. La CGT craint que les agents de l'indemnisation ne soient réduits à la fonction de back office et de téléphonie. La direction devrait préciser les critères qui fondent le choix des agents destinés à l'indemnisation ainsi que l'assertion selon laquelle l'EID va conduire à l'égalité de traitement des demandeurs d'emploi. L'agence de Cournon doit débiter l'EID le 23 novembre. Or cette mise en œuvre semble compliquée, car les instances représentatives du personnel auvergnates attendent un avis circonstancié du CCE sur l'organisation du travail. Il est enfin souhaitable d'obtenir des précisions sur les conditions d'exercice des métiers qui pratiqueront l'EID.

L'UNSA revient sur la présentation de Monsieur LUCAS. Il est difficile de retrouver des références à des CCE datant d'un an. Il est donc souhaitable que les documents soient transmis avant la séance.

L'UNSA souhaite que la mise en place de l'EIS ait un sens pour les demandeurs d'emploi et que le système ne ressemble pas à celui existant avant la fusion entre l'ANPE et les ASSEDICS. Le projet évince la question de l'indemnisation. Par ailleurs, le traitement final des dossiers des demandeurs d'emploi et de la décision finale apportée au dossier par les agents est inexistant. L'UNSA demande à avoir une vue d'ensemble sur le Pôle Emploi. Par ailleurs, la question de l'intérêt de l'utilisateur dans le nouveau dispositif doit être prise en compte.

L'UNSA éprouve une certaine méfiance quant au projet et à la solution du double guichet. Un traitement simultané serait plus cohérent. L'EIS prend sens si le même agent prend en charge le

placement et l'indemnisation. Toutefois, cette organisation présente des risques psychosociaux. Il faut démontrer le bénéfice retiré par l'usager de l'EIS pour pouvoir se prononcer en faveur du projet. Les documents remis n'abordent pas cette problématique.

La CFDT demande des informations sur le tutorat et si la direction a recensé l'ensemble des agents, Les référents ne peuvent être reconnus comme tuteurs en l'absence de formation reconnue. Ces derniers doivent être formés au tutorat, ce qui suppose d'établir une charte en vue de la mise en place de l'EID.

La notion de « *métier de base* » figurant dans le document du 16 septembre pose la question du choix de métiers séparés. Il n'est pas normal que la formation ne soit pas commune, puisque ce métier est unique.

Etre volontaire à la mise en place de l'EID ne suffit pas pour les agents de l'indemnisation, puisque la décision revient à la direction. Cependant, il se peut que des agents ne souhaitent pas s'engager sur l'EID. Il faut déterminer s'ils pourront conserver leur portefeuille SMP et savoir comment les choix de la direction seront guidés. Il pourrait être utile de faire appel au volontariat, pour le personnel engagé sur d'autres missions notamment.

La CFTC intervient sur la durée des entretiens. Dans les agences placements où la durée des entretiens PPAE est de 45 minutes, le service de qualité a été éprouvé et le taux de sortie des demandeurs d'emploi est très satisfaisant. Or chaque entretien, IDE et PPAE, se déroule en trente minutes actuellement. Il ne peut être envisagé de mener ces deux entretiens en quarante-cinq minutes. Cela revient à ignorer les difficultés pour les agents à acquérir la double compétence. Les demandeurs d'emploi ont besoin d'écoute et d'un service de qualité.

Tous les agents issus du placement réaliseront les entretiens EID, y compris ceux n'effectuant pas de PPAE. La CFTC souhaite savoir comment cela sera possible pour ces derniers.

En complément, la CFTC ajoute que des débats ont eu lieu en CPNF sur les orientations de formation en 2011. Certains propos sont contradictoires avec ceux tenus en CCE, notamment concernant les documents sur l'EID. Il faut donc rester cohérent.

Sur les cinq cas de notification du rejet ou de la reprise, la Direction intègre deux cas présentant un risque potentiel. La formation de l'agent ne sera pas suffisante pour gérer ces cas.

La CFTC estime que le document du 16 septembre sur l'identification des agents menant l'EID est assez surprenant. La Direction fait en sorte qu'une catégorie du personnel n'ait pas le choix. Cela structure l'évolution du personnel.

Enfin, la CFTC a signalé en CPNF les expertises sauvages ayant lieu dans certaines régions et a fait un rappel le 20 et le 29 septembre en demandant la fin de ces expérimentations. Aucune réponse n'a été donnée à ce jour. Il est dommage que la Direction tolère ce genre de pratiques et ne les fasse pas cesser tant que le CCE ne s'est pas prononcé sur la mise en place de l'EID.

La CFDT rejoint la CGT sur l'utilité du projet pour les demandeurs d'emploi. Les agents de la région Centre se posent de nombreuses questions quant à l'expérimentation en cours. La CFDT constate que les préalables figurant dans le document du 16 septembre n'ont jamais été remplis pour mener l'EIS dans de bonnes conditions. Les formations ont été insuffisantes et l'accent a été mis sur le tutorat au détriment du PPAE.

La CFDT rejoint la CFTC sur le projet de charte permettant d'identifier les tuteurs dans le Centre. Il semble que la Direction aille trop vite. La CFDT n'est pas opposé au socle commun, mais souhaite savoir où il s'arrête. Il doit y avoir un équilibre entre l'EIS, l'EID et le socle commun, sur la base du volontariat et des compétences. Il faut définir clairement le contenu de l'EID et que la CPNF intervienne sur l'acte métier.

FO revient sur la qualité de la formation, la compétence et la maîtrise du tuteur et demande qu'un accord soit formalisé sur ce point. La question du référent unique et sa formation soulèvent une responsabilité de l'employeur. FO partage les remarques des autres syndicats sur les propos tenus précédemment. La Direction ne peut invoquer une commande de la puissance publique pour passer outre la consultation préalable en CCE. Or il a été rapporté que des actions se mettent en place dans le réseau sur l'EID et EIS. L'importance du chantier n'exonère pas des travaux de consultation et la Direction doit répondre aux questions posées.

La CGC s'associe aux remarques précédentes et s'inquiète d'une classification des postes avant l'heure. Il existe ensuite une incertitude quant à la mise en œuvre de l'EID dans les régions pilotes et sur l'impact organisationnel des formations, considérant les faibles effectifs en place. Le management intermédiaire a également fait part de son inquiétude.

La question financière n'a pas été réglée non plus. Le retour et le bilan après la mise en place dans les trois premières régions avant le déploiement national ne sont pas explicités. Enfin, l'étude sur l'impact réel sur les conditions de travail demandée par le CCE n'a pas vu le jour.

Le SNU se joint à la CGT sur la plus value du projet pour les demandeurs d'emploi. Ensuite, sur le socle de compétences décrit en CPNF, le SNU souhaite savoir quelle compensation la direction envisage sur la montée en compétence des agents. Enfin, certaines contradictions illustrent la mise en place de l'IDE. C'est le cas à Angers, où le service personnalisé promis par la Direction se situe en fait hors décret. Les obligations et les droits du demandeur d'emploi ne lui sont plus rappelés lors de l'IDE. Les demandeurs d'emploi ont affiché leur insatisfaction sur le nouveau système d'EIS et l'acte unique d'inscription.

Le SNU souligne que le point sur les informations d'accompagnement à la mise en œuvre de l'EID a été ajourné par deux fois en CPNF. Le 20 septembre, les organisations syndicales ont refusé unanimement que ce point soit discuté. Le 29 septembre, la Direction a demandé qu'une réunion supplémentaire soit organisée le 11 octobre, alors que l'EID devait être entériné par le CCE le 7 octobre. Les syndicats s'y opposent et le SNU rappelle le processus entre la CPNF et le CCE.

Le SNU souhaite que l'objectif de l'EID soit clarifié, suite à une dépêche de l'AFP parue le 29 septembre. Le SNU demande si l'EID a un lien avec le budget 2011 de Pôle Emploi.

FO revient sur la mise en place d'expériences sauvages. A la Réunion, une formation a permis aux agents du placement d'acquérir les bases de la fonction d'indemnisation. Mais l'entretien EID est en fait un entretien PPAE et les agents réalisent déjà des EID.

Le SNU pense que le respect de la méthode doit être une priorité du dialogue social. Cela permettrait de définir un protocole d'expérimentation réalisé de préférence par des cabinets indépendants, car le CCE doute des données issues des retours des expertises conduites par la Direction.

Par ailleurs, la difficulté d'acquérir une double compétence a été démontrée par une expertise indépendante et remet en cause la pertinence de l'entretien unique. La Direction cherche un gain de

productivité *via* la mise en place du métier unique et de l'entretien unique. Cette stratégie ressemble à celle mise en place chez France Telecom. Or il faut prendre en compte les mobilités forcées et les restructurations. Il n'y a en outre pas de plan d'action sur les risques psychosociaux malgré les risques encourus pour les agents.

Le SNU demande quels éléments sont mis en place pour éviter le risque d'une orientation déjà considérée comme dangereuse pour le personnel et si la Direction envisage de mettre en place les mesures de prévention nécessaires. L'EID ne concourt pas à la dédouaner de l'obligation de prévention. Enfin, la Direction a également une obligation de ne pas entraîner des violences institutionnelles.

Pour la CGT, ce qui se passe en Ile-de-France est très inquiétant car le métier de conseiller est déjà en place. Les responsables doivent rendre compte à la hiérarchie du déroulement des entretiens uniques. Par ailleurs, l'existence du diagnostic de couverture des activités est maintenue, alors que la mise en place de l'EID n'a pas encore été prévue.

De plus, les agents n'ont pas reçu de tutorat et n'ont pas eu le temps de s'approprier les décrets d'application par rapport à leur activité future. Ils n'ont pas même le temps d'exercer leur activité PPAE et SNP correctement. La mise en place précipitée de l'EID n'est pas pertinente et la CGT souhaite avoir une présentation globale du projet, qui ne recueille pas l'approbation des agents. La mutualisation des agences qui a lieu en raison de délais trop restreints ne leur permet pas de travailler correctement.

FO désapprouve la mise en place sauvage du projet dans les régions. Un tract sur l'entretien unique datant du 18 septembre 2009 prenait déjà position sur la nouvelle organisation. Mais à ce jour, les conclusions de l'expérimentation présentée au CHSCT Centre n'ont pas été présentées en CCE. Une grève avait contraint la direction à tenir des engagements, reniés à ce jour.

L'EID constitue une dégradation des services rendus aux usagers et est réduit à un entretien administratif. L'EIS semble être un premier palier de l'EID. Or plus de cinquante minutes sont nécessaires pour accomplir 17 actes métiers.

La CFDT fait remarquer qu'aucune estimation de la charge ressources n'a été délivrée par la Direction à ce jour et demande comment le temps de formation sera géré et si les pratiques en agences devront être abandonnées ou compensées par des recrutements. Il est par ailleurs prévu de répondre aux questions écrites pour ce CCE le 7 octobre. La CFDT demande par conséquent de modifier l'ordre du jour ou de procéder à une consultation.

Le SNU précise que la gratification de la double compétence ne doit pas être financière.

La séance est suspendue de 11 heures 50 à 12 heures 15.

Monsieur CHARPY précise qu'une consultation préalable du CCE aura lieu avant que le projet ne devienne une décision.

Aucune expérimentation sauvage n'a eu lieu. Des agents ont certes été formés au métier d'IDE et au métier PPAE. Mais il est exceptionnel qu'ils enchaînent deux entretiens. La Direction s'oppose clairement aux dispositifs déployés dans certains bassins d'emploi et maintient le principe d'une IDE et d'un PPAE individuels réalisés par deux personnes distinctes.

Il semble possible de mener de front les deux structures de concertation que sont la CPNF et le CCE et de travailler avec les syndicats sur les formations à apporter dans le cadre de l'EID. L'« *agence de droit commun* » est l'agence de proximité classique Pôle Emploi, opposée aux agences spécialisées.

L'EID est un acte métier nouveau qui conduit à réaliser un acte d'inscription. En aucun cas, le dossier n'est liquidé. Il y a une évolution par rapport au PPAE classique. Le socle commun de compétences doit correspondre à toutes les questions traitées à l'accueil coordination. Au-delà, deux métiers spécifiques tels que l'intermédiation et la gestion des droits interviennent. La discussion sur le sujet aura lieu lors de la négociation sur la classification. Des agents exerceront les deux métiers sans que les métiers ne soient fusionnés. Il n'est à ce propos pas choquant de réaliser une cartographie des compétences, qui vise à mieux identifier la part des agents compétents pour traiter les dossiers d'indemnisation et de placement.

L'afflux du nombre de demandeurs d'emploi à inscrire a soulevé des difficultés de liquidation de dossiers et des délais de traitement croissants. Il faut donc mieux identifier les compétences disponibles sur le terrain pour mettre en place une politique de recrutement et une politique de formation continue.

La raison d'être de l'EID figure dans la convention tripartite. Le point commun avec l'entretien unique est l'intervention d'un seul interlocuteur. Mais l'agent s'engage, lors de l'EID, à notifier au demandeur d'emploi ses droits sous cinq jours. L'EID est différent de l'entretien simplifié dans la région Centre. Il vise à simplifier l'accès au service de Pôle Emploi.

Les résultats de l'enquête IPSOS auprès des demandeurs d'emploi et de l'enquête Internet seront présentés prochainement. Il est frappant de noter l'absence d'écart de satisfaction entre la région Centre et les autres régions pilotes concernant le premier entretien.

La distinction entre le tutorat et le référent est claire. Le référent est présent pour le placement et l'indemnisation et a une capacité à agir en soutien à tout acte métier intervenant dans l'agence Pôle Emploi. Il est clair qu'il faut dégager du temps pour les tuteurs.

Les agents travaillant sur les plateformes CRP, CTP et CDE sont issus du placement et exercent un métier d'intermédiation. Ils ne font pas de PPE ni de liquidation. Mais ils doivent pouvoir, à leur retour dans une agence de proximité, être formés aux activités d'entretien et de diagnostic.

Le SNU demande confirmation que les agents du pôle appui n'auront pas vocation à travailler sur l'IDE et que les agents CRP et CTP pourront participer à des formations.

Monsieur CHARPY confirme. La Direction ne souhaite pas la disparition des fonctions d'appui. L'activité des agents peut évidemment évoluer. Un appui à la production demeurera, soit *via* le maintien du pôle appui, soit *via* une répartition du personnel d'appui dans les équipes de production. Ces deux types d'organisation ne sont pas contradictoires.

L'accord sur le plan d'action RPS a été déclaré invalide. La nouvelle version sera bientôt diffusée. Elle prévoit la réaffirmation des identités et des expertises professionnelles. Une lettre sera envoyée aux directeurs régionaux pour présenter le plan. Un courriel sera ensuite diffusé aux agents, puis le document sera diffusé sur l'intranet de Pôle Emploi. Il n'y a pas de réforme profonde de l'organisation du travail.

La question du CHSCT de la région Centre de recourir à une expertise a été contestée par la direction. Le TGI a pris une décision favorable au CHSCT. La Direction a fait appel de cette décision. La Direction appliquera le jugement de la Cour d'Appel d'Orléans, délivré le 6 octobre.

Monsieur LUCAS indique qu'une instruction du 8 septembre porte sur l'harmonisation nationale des règles en matière de recevabilité et de complétude des dossiers. Elle vise au respect de la réglementation et à la protection des demandeurs d'emploi.

Monsieur CHARPY explique que la durée de cinquante minutes de l'entretien est une moyenne, qui sera probablement ajustée. Ce rythme ne pose pas de difficulté dans la région Centre.

Des activités de back office seront de fait créées, mais cela ne diffère pas tellement de la situation actuelle. La planification des activités à la demi-journée semble par ailleurs préférable.

Concernant les radiations issues d'entretiens téléphoniques, l'article L. 5412 du Code du travail prévoit les conditions de radiation, mais ne précise pas le type d'entretien qui doit être réalisé. Il a été demandé que plusieurs tentatives d'appels du demandeur d'emploi aient lieu avant d'engager l'avertissement de radiation.

FO demande que la suspension de la séance du 1^{er} octobre soit reportée à une date ultérieure. Les questions diverses posées en séance et n'ayant pas obtenu de réponse doivent figurer à l'ordre du jour du prochain CCE.

Pour FO, la Direction doit démontrer la valeur ajoutée du projet. Les demandeurs d'emploi seront de fait spoliés, de par leur ignorance de la réglementation. Il est demandé à la Direction si les agents pourront formuler des demandes de renseignement lorsqu'ils ont les moyens de réaliser une liquidation provisoire.

Monsieur CHARPY répond qu'aucune instruction en direction des agents du réseau visant à l'absence de demande de pièces complémentaires n'a été délivrée. Il sera mis bon ordre aux instructions allant dans ce sens.

FO demande par conséquent qu'un rappel à l'ordre soit réalisé par la Direction. La question de la saisie préalable des informations n'a pas fait l'objet d'une réponse.

Monsieur CHARPY répond que les cas des 20 % de demandeurs d'emploi n'ayant pas accès à internet seront traités par téléphone ou dans l'agence.

FO demande si la Direction compte mettre en place des lignes d'accueil différenciées d'EID en fonction de certains éléments d'antériorité connus du système d'information.

Monsieur CHARPY répond par la négative.

Pour FO, cette situation pose problème. Par ailleurs, trois relevés d'avis de la CPNF et du CCE seront nécessaires. Le CCE doit savoir si la CPNF a émis un avis favorable sur le contenu des formations avant de se prononcer. Enfin, la Direction affirme mettre en œuvre le projet après le recueil de l'avis, mais tout se met en œuvre actuellement.

Le SNU se félicite des propos de la Direction sur le tutorat, mais souhaite qu'elle fasse part des décisions concrètes de mise en œuvre et de la méthode appliquée au sein des directions régionales.

En effet, aucune précision n'a été apportée sur la classification des métiers. Il est étonnant de parler de la double compétence et de ne pas inclure la mission d'orientation.

La CFDT demande si Pôle Emploi tient compte des handicaps et si la Direction répondra par écrit à la question des critères de choix concernant les agents destinés à l'IDE et à celle des charges ressources. Il faut également qu'elle se prononce quant au report ou à la modification du point trois de l'ordre du jour du 7 octobre.

La CFDT demande comment il sera possible de tenir le délai de notification de radiation dans les cinq jours.

La CFTC souhaite savoir si l'EID fait partie du socle commun de compétences et de la reconnaissance de la double compétence. Il est inconcevable de défavoriser certains agents.

La CFDT a déclaré l'année précédente que la durée de cinquante minutes n'était pas tenable et qu'il fallait être en capacité de dégager sur chaque site au moins une ressource pour venir en renfort des agents, en fonction de la durée de l'entretien et de leurs compétences. Sur le back office, il est demandé au liquidateur d'être productif. La responsabilité n'incombe pas aux personnes qui ont saisi les données et qui sont insuffisamment formées.

La CGT revient sur l'instruction réalisée.

Monsieur CHARPY précise qu'il a rappelé dans une note envoyée en août que les radiations effectuées suite à un défaut de contact téléphonique pour un entretien programmé n'étaient pas possibles.

La CGT demande à obtenir la réponse écrite à la question.

Monsieur CHARPY répond que la note sera mise à l'appui du compte rendu de cette séance.

La CGT désapprouve que la Direction n'applique pas les décisions de justice. Si le jugement de première instance est confirmé en appel, l'expertise se poursuivra. Or le calendrier de la Direction concernant l'expertise est nécessaire pour éclairer les travaux du CCE. Il ne sera donc pas possible d'aborder ce point le 7 octobre.

La Direction ne peut, certes, pas reprendre toutes les interventions. Il n'en demeure pas moins que les réponses sont très insatisfaisantes et allusives. Les réponses doivent, par ailleurs, être transmises avant le CCE du 7 octobre.

FO attend une réponse sur l'antériorité par rapport à l'expérimentation menée dans la région Centre et demande le rendu de l'expérience menée par la région Centre et l'avis de clôture. Ensuite, la Direction doit se prononcer sur la demande d'accord sur le tutorat. Enfin, l'origine des agents et le moment du débriefing devront faire l'objet d'une réponse.

Pour le SNU, l'EID constituera une modification profonde de l'organisation du temps de travail. A Mayotte, rien n'a été prévu pour organiser l'entretien de cinquante minutes. Aucun élément de réussite du déploiement de l'EID dans les régions n'a pour le moment été exposé. La situation de l'emploi à Mayotte et à la Réunion nécessite une réflexion approfondie.

La somme de pièces constituées par la mise en place de l'EID n'est pas évaluée. Or la saturation prévue perturbe le fonctionnement des agences et provoque des risques psychosociaux. Les agents

qui relaient l'EID bénéficient d'un soutien faible de la part des managers. Ces derniers doivent être entendus sur la mise en place de l'EID.

Les demandeurs d'emploi vont subir la mise en place de l'EID. Les délais de réponses ont par exemple, été rallongés et, depuis des mois, les demandes d'allocation et de rejets sont envoyées sans que l'agent ait rencontré le demandeur d'emploi. La mise en place de l'organisation continue au mépris des préconisations de la Direction.

Par ailleurs, il est indiqué que 80 % des demandeurs d'emploi ont accès à internet. Ce n'est pas le cas à Mayotte et aucune action n'est engagée en direction de la majorité des demandeurs d'emploi de l'île. Enfin, il faut prendre en compte les objectifs de qualité. Le travail est réalisé dans l'urgence.

FO suggère que l'ordre du jour du 7 octobre soit modifié. Il faudrait peut-être organiser un CCE extraordinaire sur l'EID.

Monsieur CHARPY réserve sa position sur le second point.

Le SNU s'associe à la demande de FO et demande une réponse claire sur la mise en œuvre de l'EID en agence. Ensuite, conseiller des individus sans connaître leurs droits complexifie la tâche des agents et va accroître le flux de demandeurs d'emploi. Enfin, le SNU souhaite que la direction fasse part des possibilités qu'auront les agents en termes d'action conseiller une fois le projet mis en place.

De plus, en raison de contraintes strictes de temps, le conseiller ne peut pas rappeler un demandeur d'emploi qui n'a pas répondu. Le SNU demande que les rendez-vous aient lieu dans les agences afin d'éviter la génération d'un avis de radiation. Les appels et courriels servent certes d'ajustement, mais il ne faut pas pénaliser les agents sur les avis de radiation.

Le SNU estime que la responsabilité de l'établissement sur la situation actuelle est lourde, dans la mesure où il ne mobilise pas les moyens nécessaires et suffisants à la mise en œuvre de ses projets. Le SNU va donc appeler les agents à boycotter les heures supplémentaires. Il ajoute que la direction n'a présenté aucun bilan chiffré sur le nombre d'agents formés au tutorat et à la mise en situation opérationnelle et sur les volumes d'heures supplémentaires par établissement.

L'UNSA n'a pas obtenu les réponses à ses questions.

FO souhaite obtenir les plannings types liés à la mise en place de l'EID. Aucune action n'a, par ailleurs, été engagée au sujet de la validation des paiements.

La CFTC demande si les délais seront suffisants pour que les organisations syndicales se prononcent sur le projet. La direction doit fournir des réponses écrites sur le tutorat et exprimer son point de vue sur les heures supplémentaires liées à la liquidation des dossiers.

.IV Information en vue d'une consultation sur l'ajustement du rattachement des directeurs de CRDC, des conseillers interrégionaux à l'intégration et des conseillers carrière

Sous réserve de modification de l'ordre du jour, ce point sera abordé lors de la séance du 7 octobre.

.V Consultation sur le plan Rebond

Sous réserve de modification de l'ordre du jour, ce point sera abordé lors de la séance du 7 octobre.

.VI Questions diverses

La CGT demande que le sujet des zones rurales soit abordé en CCE. En outre, le contenu de la réponse fournie par la Direction à l'inspection du travail devra être exposé au préalable en CCE. Ensuite, la rencontre récente entre Monsieur CHARPY et les organisations syndicales de Poitou-Charentes exige que la Direction apporte des réponses actualisées au CCE. Enfin, la question des CPN sur Rhône-Alpes est pendante. FO attend une réponse sur Montreuil et sur la note concernant la Champagne-Ardenne.

FO demande une précision sur le rôle du chargé de mission sur la performance sociale.

Le SNU a envoyé cinq questions exigeant une réponse urgente.

Monsieur CHARPY répond que les réponses seront données la semaine suivante.

FO demande que le recrutement concernant le recouvrement fasse l'objet d'une information/consultation au CCE.

Monsieur CHARPY répond que ce dossier a été approuvé par le CE du siège.

La CGT ajoute que le prolongement de 20 CDD a été annoncé la veille.

FO précise que le recouvrement concerne l'ensemble du champ de Pôle Emploi, ce qui suppose d'informer le CCE.

La CFTC revient sur la rencontre en Poitou-Charentes.

Monsieur CHARPY répond qu'il a reçu les syndicats ayant demandé à être reçus. Cette rencontre ne s'inscrivait pas dans le cadre d'une visite à la Direction régionale.

Pour la CFTC, cette attitude remet en cause la loyauté vis-à-vis des organisations syndicales. Il est demandé que GOA soit porté à l'ordre du jour du CCE.

L'UNSA revient sur les méthodes exercées pour inciter les agents à la mobilité en région Ile-de-France et qui sont vécues comme des menaces. Elle demande à la Direction de les faire cesser.

Monsieur CHARPY répond que l'EID ne fait pas partie du socle commun de compétences. La reconnaissance porte sur la double compétence et non sur l'EID, qui est un acte métier normal.

Les agents concernés par le recrutement le seront pour fusionner les bases de données de fichiers. Le sujet n'impacte en rien l'activité quotidienne des régions.

Les autres réponses aux questions seront fournies par écrit la semaine prochaine.

La séance est suspendue à 13 heures 40. Elle est ajournée jusqu'au 7 octobre 2010.

Le Secrétaire du CCE



Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi



Christian CHARPY

PV APPROUVE