

COMITE CENTRAL d'ENTREPRISE

Procès-verbal de la réunion ordinaire du 16 septembre 2010

PARTICIPANTS ORGANISATIONS SYNDICALES :

ORGANISATIONS SYNDICALES	MEMBRE ELUS	SIGNATURE	TR	REPRESENTANTS SYNDICAUX	SIGNATURE	TR
CFE CGC	DEBUISNE David		0	PETIT Stéphanie		N
	Jean-Louis BROUARD		oui	MORITZ Eric		
	YBIER Guillaume					
	MANES Henri		0			
	SOUBELET Jean-Pierre		0			
CFDT	ARNOUX Patricia		0	NEZAN Pascal		0
	CUNIN Christophe	Excuse				
	CHÉVALIER Sophie	Excuse	0			
	MIMOUNI Yolène	Excuse	0			
	GANDONNIERE Agnès		0			
	GOMES Jean-Manuel		0			
	RENARD Luc		0			
CFTC	PARISOT Christian		0	MARSAL DUBAND Marie-Paule		N
	DURAND Stéphanie		0			
	MAUPIN Michelle		0			
CGT	MIRAMON Arnaud		0	GUILLOU Stéphane		0
	HERNE COLAS		oui	Antoine		
	CHARAMON Xavier					
	LEROY PIERRON		0			
	Sylvie STROPEZ		0			
	DEPROUW N		0			
	LEMOINE Marie					
	UNDRIERNER Margot		oui			
	BLASQUEZ Harth		0			
	MEYER Brigitte					
CGT-FO	BONNICHON Ghislain		0	KERMORGANT Françoise		0
	RENAUD Yann		0			
	ROBIN Caroline	Excuse	0			
	SZEFEROWICZ Sylvie		0			
	BARBOUX Loïc		0			
	FORT Nadia	Excuse				
	LOISY Christine	Excuse				
	LARMET Alain		0			

ORGANISATIONS SYNDICALES	MEMBRE ELUS	SIGNATURE	TR	REPRESENTANTS SYNDICAUX	SIGNATURE	TR
SNU	BARREAU Anny		0	RODRIGUES Bruno		
	SIMON Dominique (T)		0	BREUVART Michel		
	LARA Christèle (T)		0			
	STEYGER Jean-Charles		0			
	ROMAND Joseph					
	STEELE César		0			
	HOSINGNE Valerio		0			
	M'HEDHBI Emmanuel (T)		0			
TERRINE Jean-Michel		0				
SNAP	LEVASSEUR Jean-Pierre (T)		0	BERNARD Laurent		0
	LEGRAND Sandrine		0			
SUD	MEMAIN Daniel		0	APICELLA Patricia		0
	MASSON Sylvie (T)		0			
UNSA	KRAUSS Thierry (T)		0	LE GOFF Jean-Cyril		0

ZEGOUT Skemane

NUQUES Dominique

Représentants de la Direction Générale

Mr CHARPY
Mr RASHID
Mme BLONDEL

Ordre du jour

Représentants de la Direction Générale	2
Mr CHARPY	2
Mr RASHID	2
Mme BLONDEL	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	1
.II Information en vue d'une consultation sur le référentiel immobilier de Pôle Emploi	4
.III Information en vue d'une consultation sur le projet de mise en œuvre de l'entretien d'inscription et de diagnostic	16
.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	16

.V Consultation sur le plan Rebond

16

.VI Questions diverses

16

PV APPROUVE

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

En préambule, Monsieur CHARPY rappelle que la consultation sur le plan Rebond (prévue au point V de l'ordre du jour de la présente séance) est demandée par le Secrétaire du comité central d'entreprise qu'il ne s'y associe pas, considérant qu'elle n'est pas nécessaire.

La CGT souhaite qu'une demi-heure en fin de séance soit consacrée aux questions diverses.

Monsieur CHARPY accède à la demande de la CGT.

Par ailleurs, la CGT signale que Monsieur Charpy aurait dû demander l'autorisation des élus avant d'inviter les représentants de la direction présents à sa droite.

Monsieur CHARPY en convient. Il demande par conséquent si les élus souhaitent exprimer une opposition à la présence ce jour des deux représentants de la direction que sont Monsieur Garnier et Monsieur Suchet.

Les élus n'expriment aucune opposition à la présence de Monsieur GARNIER et de Monsieur SUCHET.

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

Monsieur CHARPY, notant le nombre de procès-verbaux à approuver, souligne la fréquence des réunions du comité central d'entreprise.

Sous réserve de la prise en considération des demandes de modifications formulées en séance, le procès-verbal de la séance ordinaire du 4 mai 2010 est approuvé à l'unanimité.

En l'absence de remarques, le procès-verbal de la séance extraordinaire du 4 mai 2010 est approuvé à l'unanimité.

L'ensemble des demandes de corrections n'étant pas parvenues au Secrétaire du comité central d'entreprise, l'approbation du procès-verbal de la séance du 16 juin 2010 est reportée à une séance ultérieure.

En l'absence ce jour de la Secrétaire de séance du 22 juin 2010 seule susceptible d'entériner les demandes de modifications formulées par les organisations syndicales, l'approbation du procès-verbal de la séance du 22 juin 2010 est reportée à une séance ultérieure.

La CGT rappelle que Monsieur Charpy s'était engagé le 22 juin 2010 à apporter des éléments d'information sur les radiations de demandeurs d'emploi pour absence de réponse à un appel téléphonique. Elle ajoute que des radiations ont lieu également actuellement pour absence de réponse à un SMS.

Monsieur CHARPY indique que Monsieur Lucas apportera une réponse orale sur le sujet dans la journée, lorsqu'il aura rejoint la séance. La réponse sera adressée par écrit officiellement aux organisations syndicales par la suite.

A propos du procès-verbal de la séance du 7 juillet 2010, le SNU FSU rappelle que Monsieur Charpy avait affirmé ce jour, concernant l'EID, que l'information ne pouvait débiter dans les CE et les CHS-CT régionaux avant la consultation du comité central d'entreprise sur le sujet.

Monsieur CHARPY s'inscrit en faux. Il avait simplement souligné qu'une première information du comité central d'entreprise devait avoir lieu avant de démarrer l'information auprès des instances régionales. En aucun cas, il n'a affirmé que la consultation du comité central d'entreprise doit avoir lieu avant une information aux CE et aux CHS-CT.

Le SNU FSU maintient ses affirmations.

Monsieur CHARPY répète qu'il n'a pas tenu les propos que le SNU FSU lui attribue.

FO appuie l'intervention du SNU FSU. Elle ajoute que les informations sur l'EID ont débuté dans certains CE régionaux (CE de Champagne-Ardenne et de Midi-Pyrénées). Elle en demande l'arrêt immédiat.

Monsieur CHARPY répète ne pas avoir tenu les propos qui lui sont attribués. Il assure avoir probablement été mal compris.

FO explique que le procès-verbal sur la question fait foi.

Monsieur CHARPY répond que le procès-verbal ne retranscrit nullement les propos qui lui sont attribués. Il ajoute n'avoir pas modifié en l'occurrence les propos du procès-verbal, dont il n'est pas responsable de la rédaction : le prestataire chargé de la rédaction du document n'a pas retranscrit les propos qui lui sont attribués car Monsieur CHARPY ne les a pas tenus.

La CGT assure que Monsieur Charpy a tenu les propos qui lui sont attribués. Elle ajoute que cinq organisations syndicales ont entendu les propos concernés. Elle demande donc que la phrase portant sur l'engagement relaté par le SNU FSU soit ajoutée au procès-verbal de la séance du 7 juillet 2010 avant son approbation par le comité central d'entreprise. Elle signale par conséquent que les propos concernés seront inscrits au procès-verbal, n'en déplaie à Monsieur Charpy.

La CFDT assure à son tour avoir entendu les propos que le SNU FSU attribue à Monsieur Charpy. Elle propose de se rapprocher du Secrétaire de séance du 7 juillet 2010 afin qu'il confirme ou infirme les propos attribués à Monsieur Charpy.

Monsieur CHARPY sait pertinemment les propos qu'il tient ou ne tient pas. Il répète n'avoir pas tenu les propos qui lui sont attribués. Si les propos concernés figurent finalement au procès-verbal, il réfutera le document.

Le Secrétaire du comité central d'entreprise propose que le procès-verbal retranscrive les propos en engageant le Secrétaire de séance du 7 juillet 2010 et en indiquant que Monsieur Charpy les réfute.

La CGT refuse la proposition du Secrétaire du comité central d'entreprise arguant du fait que le procès-verbal n'appartient pas à Monsieur Charpy. Elle demande une suspension de séance afin de contacter le Secrétaire de séance du 7 juillet 2010, absent ce jour, pour clarifier le point de désaccord apparu entre élus et direction.

FO propose que le procès-verbal retranscrive les propos entendus par les organisations syndicales en précisant qu'il s'agit d'une interprétation des élus, arguant du fait que chacun des membres de l'instance ne peut modifier que ses propos.

La CGT réitère sa demande de suspension de séance.

La séance est suspendue de 10 heures 15 à 10 heures 50.

La CGT rappelle que deux personnes avaient été Secrétaires de la séance du 7 juillet 2010. Le second Secrétaire de séance, qui avait remplacé le premier qui avait dû s'absenter, est présent aujourd'hui. La CGT lui cède la parole.

Monsieur GOMES, second Secrétaire de séance le 7 juillet 2010, affirme que Monsieur Charpy avait précisé ce jour que la consultation du comité central d'entreprise devait avoir lieu avant une quelconque information ou consultation des CE ou des CHS-CT en région.

Monsieur CHARPY rappelle que la position claire de la direction rappelée le 7 juillet 2010 se fondait sur une décision de justice d'avril 2009 selon laquelle le Code du Travail ou la jurisprudence n'impose aucun ordre d'information et de consultation entre comité central d'entreprise et CE ou CHS-CT. En l'occurrence, il n'est nullement besoin d'avoir consulté le comité central d'entreprise avant une information devant les CE et une consultation induite des CHS-CT. Monsieur CHARPY ajoute que les représentants du personnel ne peuvent nullement imposer une rédaction du procès-verbal de la séance du 7 juillet 2010 qui n'est pas conforme aux propos réellement échangés.

La CGT estime que Monsieur Charpy est le seul à vouloir imposer une rédaction du procès-verbal de la séance du 7 juillet 2010 qui ne serait pas conforme aux propos réellement échangés. Monsieur Charpy avait en l'occurrence affirmé qu'il s'engageait à respecter un ordre logique en matière d'informations et de consultations, indépendamment de la jurisprudence et du Code du Travail : consultation du comité central d'entreprise avant toute information et consultation en région.

Le SNU FSU demande une modification du procès-verbal du 7 juillet 2010 après un vote des élus visant à ajouter les propos qu'il attribue à Monsieur Charpy. Il ajoute que si les séances étaient enregistrées, le problème soulevé ne se poserait pas. Il demande donc que les séances du comité central d'entreprise soient dorénavant systématiquement enregistrées.

SUD s'associe aux propos du SNU FSU.

La CFDT précise que les CE de Pôle Emploi sont enregistrés dans leur grande majorité. Elle demande donc à son tour que les séances du comité central d'entreprise soient dorénavant systématiquement enregistrées.

La CFTC appuie également la demande précédente d'enregistrement des séances du comité central d'entreprise.

La CFE-CGC regrette l'absence de règlement intérieur du comité central d'entreprise, seul susceptible d'éviter des débats de ce jour autour de l'enregistrement des séances. Elle ajoute que la technologie ne résout pas systématiquement l'ensemble des problèmes qui peuvent apparaître. Les enregistrements peuvent par exemple parfois se révéler de mauvaise qualité.

Monsieur CHARPY accède à la demande d'enregistrer dorénavant les séances (si le Secrétaire du comité central d'entreprise donne son accord) à la condition que les procès-verbaux restent synthétiques.

Le Secrétaire du comité central d'entreprise donne son accord à son tour à l'enregistrement des séances.

Par ailleurs, Monsieur CHARPY répète n'avoir pas tenu les propos qui lui sont attribués.

Le SNU FSU réitère sa demande de vote sur un procès-verbal intégrant les propos de Monsieur Charpy que cinq organisations syndicales affirment avoir entendus.

Monsieur CHARPY indique que, dès lors qu'un tel procès-verbal sera voté, il adressera un courrier au Secrétaire du comité central d'entreprise pour lui faire savoir qu'il réfute les propos qui lui sont attribués.

Le procès-verbal de la séance du 7 juillet 2010 est approuvé à la majorité des élus (deux abstentions). Monsieur CHARPY se déclare défavorable au procès-verbal.

Monsieur CHARPY motive son vote par le fait qu'il réfute les propos qui lui sont attribués ajoutés au document. Il répète qu'il adressera un courrier au Secrétaire du comité central d'entreprise sur le sujet.

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

Monsieur CHARPY rappelle que le projet avait initialement fait l'objet d'une information auprès du CNHS-CT transitoire. Par ailleurs, des réunions de travail ont eu lieu avec les représentants du personnel le 17 décembre 2009 et le 26 janvier 2009. Elles ont permis de répondre à un certain nombre de questions et de passer de la notion de charte à la notion de référentiel. Les représentants du personnel ont cependant refusé de voter, arguant de nouvelles élections ayant eu lieu dans l'intervalle.

Monsieur CHARPY ajoute que le nouveau référentiel immobilier s'impose par les différences qui existaient, notamment d'organisation de l'espace, entre les antennes de l'ex-Assedic (avec des espaces d'accueil de grande taille par exemple) et les agences de l'ex-ANPE. L'organisation des bureaux était notamment extrêmement dissemblable.

L'objectif du nouveau référentiel consiste à essayer de traduire dans l'espace le schéma de délivrance des services de Pôle Emploi. Il s'agit également de permettre une organisation de l'espace permettant d'améliorer les conditions de travail préalables et de répondre aux sollicitations des demandeurs d'emploi et des entreprises. Le référentiel proposé se divise en quatre parties : les activités des différents espaces de travail au sein d'un Pôle Emploi local ; les espaces et leurs organisations ; les paramètres qui permettent de respecter les proportions entre les différents espaces ; les niveaux de performance techniques et environnementales à atteindre (consommation d'énergie, confort thermique, accessibilité « tout handicap », etc.).

Les espaces se divisent en trois catégories : les espaces en libre-accès ; les espaces en accès restreint (où ont lieu les entretiens dans des bureaux individuels ; les usagers y sont systématiquement accompagnés par un agent de Pôle Emploi) ; les espaces accessibles uniquement aux agents de Pôle Emploi.

Le référentiel distingue également les différents types d'accueil, avant une répartition des surfaces moyennes selon la taille des sites. Les bureaux individuels où ont lieu les entretiens doivent bénéficier d'une surface utile minimale moyenne de 10 m². Le référentiel en outre insiste sur un certain nombre de paramètres environnementaux (basse consommation d'énergie, confort acoustique, confort olfactif, traitement des déchets).

Par ailleurs, le badgeage des agents est prévu à l'extérieur des locaux. Il est prévu en outre des toilettes à l'usage aux clients et des toilettes destinées aux agents situées dans les espaces réservés. La taille des salles de réunion a également été augmentée.

Enfin, Monsieur CHARPY signale que les réponses écrites aux questions de la CFDT sur le référentiel immobilier ont été rédigées.

Les réponses écrites de la direction aux questions de la CFDT sont distribuées en séance.

La CFDT se déclare particulièrement attachée au bureau individuel dédié. Globalement, par ailleurs, elle ne voit pas de réflexion menée en parallèle du projet sur ses aspects budgétaires. En l'occurrence, il est impossible de disposer d'une vision claire du budget de l'année 2011 dans le domaine. En regard des possibles restrictions budgétaires évoquées notamment dans les médias, la CFDT demande le point de vue éclairé de la direction sur le sujet.

Le SNU FSU considère que l'économie générale du projet donne satisfaction sur un point, la prise en considération du bien-être des collègues et des usagers. En revanche, plus précisément, le document fait référence presque à chaque page à l'offre de service, qui reste cependant inconnue à ce jour. Le SNU FSU demande par conséquent à prendre connaissance du contenu de l'offre de service. Par ailleurs, le SNU-FSU estime que le document manque de précisions sur un certain nombre d'éléments qui lui paraissent essentiels. Il regrette par exemple que l'immobilier serve à définir l'organisation du travail tandis qu'il lui semblerait logique de réfléchir à l'organisation du travail avant de définir le référentiel immobilier. Le SNU FSU évoque notamment la possible disparition des zones techniques au profit des bureaux individuels d'entretien. Les espaces dédiés aux employeurs seront en réalité des bureaux polyvalents. Or, les bureaux polyvalents destinés aux employeurs relèveront dorénavant de la décision des régions. Le SNU FSU craint en l'occurrence que certaines régions ne prévoient pas un tel espace. En définitive, le SNU FSU constate que rien n'est prévu et imposé pour le traitement effectif des clients employeurs.

Par ailleurs, le SNU FSU constate que l'espace commun évoqué dans le projet n'apparaît pas sur les plans.

S'agissant du bureau de supervision dédié au manager de l'accueil, le SNU FSU demande qu'il soit effectivement occupé aux heures d'ouverture des sites.

L'ARC en outre doit être assuré par deux agents. Le SNU FSU s'interroge sur la compétence des agents concernés. Il demande pour sa part la présence d'un agent de l'ex-indemnisation et d'un agent de l'ex-placement afin de répondre à l'ensemble des questions des usagers.

En ce qui concerne l'espace de détente et de convivialité, qui semble être une préoccupation forte de la direction, le SNU FSU s'étonne que la taille prévue de l'espace dépende du nombre d'agents désirant déjeuner sur place. Il demande pour sa part que la taille en soit définie selon le nombre d'agents présents sur le site.

La CGT demande en premier lieu que les termes « collaborateurs » et « clients » disparaissent définitivement des documents de la direction. Par ailleurs, donnant lecture d'un paragraphe de la page 4 du document (*« Une agence Pôle Emploi est managée par un directeur ou un directeur et un directeur adjoint selon la taille des sites. Il est organisé sur la base d'équipes de production. Chaque équipe est composée de huit à douze agents. Elle est pilotée par un responsable d'équipe. Selon la taille de l'agence Pôle Emploi, une fonction d'adjoint de direction peut être confiée par le directeur de Pôle Emploi local à l'un ou plusieurs des responsables d'équipes ou au responsable de l'équipe de gestion administrative et technique »*), elle constate que les managers, en fonction des impératifs de planning et de taille d'agence, peuvent avoir une fonction d'adjoint. En réalité, la nouvelle organisation passe par le biais du référentiel immobilier, sans discussion préalable sur le sujet dans le cadre du nouveau programme de négociations sociales défini quelques jours auparavant. En l'occurrence, la classification des emplois devrait donner lieu à discussion ; au lieu de négociations ouvertes, la direction se permet pourtant de mettre les organisations syndicales « au pied du mur ».

La CGT réfute en outre le fait que les Pôles Emploi locaux délivrent la totalité des services de base (page 6 : *« Quel que soit le Pôle Emploi local, il délivre la totalité de l'offre de service »*), à moins

que la relation entreprise en soit exclue. Pôle Emploi a décidé en effet de créer un certain nombre de plateformes pour traiter certains services de base dans le domaine.

Sur la taille des sites, elle ajoute que certains bâtiments apparaissent, qui sont totalement inadaptés aux besoins des usagers ; elle cite l'exemple du site ouvert à Cardinet qui fonctionne avec 120 collègues mais qui en réalité ne fonctionne pas. La direction argue de la proximité des bouches de métro pour avoir ouvert un seul site au Cardinet et pour avoir fermé d'autres sites prétendument peu accessibles tandis que la ville de Paris n'est nullement dépourvue par ailleurs de bouches de métro. A présent pourtant, les collègues doivent parfois aller chercher une réponse à une simple question d'un usager en un endroit précis du site après dix minutes de marche. Le site du Cardinet est par conséquent un échec : les employeurs se plaignent, les demandeurs d'emploi se plaignent, les collègues ne savent plus à qui s'adresser lorsqu'ils ont un problème professionnel ou opérationnel à régler. La CGT affirme en définitive que l'argument de la proximité ne justifie nullement la fermeture de certains sites au profit d'un site de grande taille tant les sites fermés ne souffraient pas d'un déficit de proximité et fonctionnaient de manière extrêmement plus favorable que le site du Cardinet. Selon la CGT, l'argument géographique et l'accessibilité ne représentent qu'un argument de façade.

FO demande si Pôle Emploi est soumis aux prix du Domaine, susceptible d'influer énormément sur la localisation des Pôles Emploi et sur la manière dont le programme immobilier doit être mené.

L'UNSA demande si les sites existants seront utilisés à l'avenir pour réaliser le projet proposé. Elle ajoute que les aspects techniques du dossier devraient être traités par une commission dédiée aux problématiques d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Par ailleurs, elle évoque une difficulté de compréhension du document, insuffisamment illustré à son goût. En outre, les sujets de fond (organisation du travail, offre de service, etc.) n'ont absolument pas été discutés. L'UNSA aurait souhaité pour sa part que les dossiers aient été discutés avec les organisations syndicales avant la rédaction du référentiel immobilier.

Elle reconnaît que les surfaces de travail seront supérieures à celles proposées au sein de l'ex-ANPE. Elles seront cependant inférieures à celles qui prévalaient au sein de l'ex-RAC. Sur les bureaux, elle demande des espaces de travail personnels pour chaque collègue. L'incertitude entourant le lieu d'installation et de travail d'un agent est en effet à l'origine d'une grande part de risques psychosociaux.

FO se déclare préoccupée par le contenu du dossier, qui parle d'un certain nombre de sujets relevant de l'offre de service et non du référentiel immobilier lui-même. En l'occurrence, une discussion sur l'organisation du travail aurait dû avoir lieu avant de définir un référentiel immobilier, qui lui-même doit ensuite se fonder notamment sur le maillage du territoire. L'organisation territoriale aurait donc dû être discutée en amont avant de définir par exemple la taille des sites. Par ailleurs, FO insiste sur les conditions de sécurité des personnels et le respect de la confidentialité des entretiens à tenir avec les demandeurs d'emploi. En l'espèce, elle demande la mise en place de boxes d'accueil individuels. Il lui semble à cet égard que les décisions prises d'abattre des cloisons dans certains sites des ex-Assedic sont contraires à l'intérêt des personnels dans le sens où elles sont à l'origine d'un certain nombre de facteurs de stress. FO demande en définitive que les conditions de sécurité des agents soient garanties (à cet égard, elle rappelle que la direction subit une obligation de résultat et non une obligation de moyens dans le domaine). FO envisagerait dans le cas contraire de saisir les CHS-CT sur la problématique du référentiel immobilier.

La CFTC estime à son tour que le référentiel immobilier est extrêmement structurant. Elle s'interroge pour sa part sur l'état des lieux actuel en termes de nombre de m² occupés au titre de la location et au titre de la propriété. Par ailleurs, la CFTC insiste à son tour sur deux points qui lui paraissent essentiels : la sécurité des agents et la confidentialité des échanges. Or les bureaux

polyvalents à ce jour n'assurent aucune confidentialité. En outre, les agents qui assument des activités d'indemnisation ont besoin de calme pour assurer leur tâche ; les collègues de l'ex-AFPA ont également besoin de confidentialité. A cet égard, la CFTC préconise des portes coulissantes qui pourraient être ouvertes ou fermées selon l'activité mise en œuvre dans le bureau concerné.

En outre, la CFTC demande à être destinataire du référentiel mobilier. Elle croit savoir en effet que des difficultés se posent déjà dans le domaine : plans de travail trop étroits, rangements insuffisants, etc.

Sur les espaces de détente, la CFTC préconise de distinguer l'espace de cuisine et l'espace de repos.

La CFTC évoque par ailleurs une question qui reste en suspens. Pourquoi la direction n'a-t-elle pas défini la nature des établissements dans le référentiel immobilier ? Il s'agit en l'occurrence d'ERP. Pourquoi aucune référence juridique sur le sujet n'apparaît-elle dans le document ?

Enfin, la CFTC se déclare à son tour défavorable à l'utilisation des termes « collaborateurs » et « clients » dans les documents de la direction.

La CFDT, ayant pris connaissance des réponses écrites apportées par la direction à ses questions, fait part de son agacement. Elle estime en effet que la direction a, dans la plupart des cas, oublié de répondre (sur les aspects économiques et budgétaires et sur les guichets automatiques par exemple). En outre, au nom de l'ensemble des collègues des ex-Assedic, elle demande le retour du bureau dédié individuel. Elle évoque en l'espèce une régression par rapport à la situation passée.

Enfin, sur la prééminence entre comité central d'entreprise et CHS-CT, elle signale que le CHS-CT de Champagne-Ardenne a voté l'installation des portes sur les sites ; après une intervention de la direction générale, les portes ont été retirées. La CFDT demande une réponse précise sur le sujet. Elle demande également une nouvelle fois une réponse précise de la direction sur le sujet du bureau individuel dédié.

SUD signale pour sa part que, pour rendre un avis sur le dossier, le comité central d'entreprise a besoin de l'avis de l'organe dédié aux problématiques d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail au niveau national. Or le Directeur général a précisé préalablement que la procédure d'information et de consultation de l'ex-CNHS-CT n'avait pas été menée à son terme. A présent, SUD préconise par conséquent que la commission d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail émanant du comité central d'entreprise prévue dans la convention collective nationale soit effectivement mise en place et émette un avis avant de demander un avis au comité central d'entreprise lui-même.

Par ailleurs, SUD préconise de petites agences en lieu et place des agences de grande taille préconisées à présent dans le référentiel immobilier. SUD regrette également l'absence d'espaces dédiés à la documentation individuelle des agents. Elle argue du fait que les agents doivent pouvoir accéder à la mise à jour permanente des informations professionnelles. SUD dénonce en outre la manœuvre de la direction qui consiste à introduire des éléments structurants sur la délivrance des services par des dossiers annexes (comme par exemple le référentiel immobilier) sans en avoir discuté préalablement avec les représentants du personnel. En l'occurrence, pour SUD, il est urgent de formaliser des discussions sur le sujet.

SUD regrette en outre qu'il ne soit pas prévu explicitement dans le référentiel immobilier d'espaces de réunion consacrés aux associations de demandeurs d'emploi. Enfin, SUD dénonce la « dérive sécuritaire » de la direction comme point de départ de l'organisation tandis qu'à l'inverse, il lui semble que l'organisation doit permettre d'améliorer la sécurité des collègues.

Le SNAP regrette à son tour l'absence de réunion de la commission d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail sur le dossier du référentiel immobilier préalablement à la présente discussion. Une telle réunion aurait en effet été susceptible d'améliorer le contenu du document. Le SNAP préconise notamment la réunion de la commission d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail sur le sujet des différents espaces prévus dans les agences, notamment et surtout l'espace d'accueil. En outre, il s'interroge sur le calendrier prévu dans les régions s'agissant du référentiel immobilier. Enfin, il demande si les contrats de professionnalisation sont pris en compte dans les modes de calcul de la direction pour définir les postes de travail.

Le SNU FSU affirme pour sa part que le CNHS-CT n'a pas été informé sur le sujet du référentiel immobilier. Un simple groupe de travail du CNHS-CT a réfléchi au sujet. Il argue du témoignage de Fabienne Delmas, ancienne Secrétaire du CNHS-CT, en la matière.

Il regrette en outre que les locaux et le mobilier soient définis avant l'organisation du travail. Il préconise pour sa part d'inverser la réflexion. Il demande notamment la réintroduction de zones techniques dans le référentiel immobilier.

Le SNU FSU estime en définitive que Monsieur Charpy « ne joue pas carte sur table » car il possède en réalité un projet plus global d'entreprise qu'il refuse de présenter aux représentants du personnel. Il demande que la direction présente son projet complet et finalisé.

Sur les DOM et les risques sismiques, il demande que l'Etablissement prenne les mesures qui s'imposent en construisant des bâtiments adéquats.

En ce qui concerne le maillage territorial, le SNU FSU rappelle que, depuis deux ans, le Directeur général a émis des choix amenant certains élus de proximité à craindre une disparition des services publics dans leur ville. Par ailleurs, l'engagement selon lequel 90 % des demandeurs d'emploi doivent avoir accès à un Pôle Emploi en moins de 10 minutes doit être respecté. Or, par exemple, en Pays-de-la-Loire, 42 % des sites sont appelés à disparaître. Devant l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi, le SNU FSU considère par conséquent que Pôle Emploi doit revenir sur le plan d'installation territoriale prévu en 2008 en multipliant le nombre de sites contrairement à ce qui était prévu alors. En tout état de cause, il estime que le Directeur général ne pourra pas échapper à une discussion sur le maillage territorial et sur l'organisation en amont du référentiel immobilier. Certes, le SNU FSU se déclare satisfait de la volonté de la direction de présenter un référentiel au niveau national ; en revanche, elle désapprouve totalement la manière utilisée. Elle demande pour sa part que l'offre de service soit finalisée, présentée et discutée. Un plan immobilier en l'occurrence ne peut et ne doit nullement dicter les organisations de demain. Le SNU FSU demande en définitive que soient présentés : les métiers rénovés ; le maillage territorial rénové (la cartographie précise prévue) ; établissement par établissement, direction territoriale par direction territoriale, les prévisions d'implantation territoriale et les moyens alloués. Le SNU FSU considère pour sa part que des équipes de plus de 50 personnes mettent les collègues en situation de risques psychosociaux ; les demandeurs d'emploi, quant à eux, ne se sentiront pas en situation de confiance.

La CGT s'étonne qu'il soit défini dans le référentiel immobilier un nombre de postes de travail et une surface de travail sans avoir préalablement pris en compte le nombre de travailleurs précaires au sein de Pôle Emploi.

Le SNU FSU dénonce à son tour comme dangereux le fait que la présence d'un bureau destiné aux employeurs soit laissé à la décision des régions. Une telle mesure est susceptible en effet de ne pas permettre de distribuer l'ensemble de l'offre de service dans chaque agence comme le souhaite l'Etablissement. En l'occurrence, le SNU FSU préconise un schéma réellement national et non des particularités régionales susceptibles d'être à l'origine de disparités territoriales dans l'offre de service.

FO revient sur le sujet des bureaux d'entretien. Elle dénonce l'utilisation de boxes (bureaux non fermés) et le nomadisme induit. Elle évoque en l'espèce l'impossibilité d'avoir un entretien de fond avec les demandeurs d'emploi. La demande de bureaux fermés reste par conséquent une demande primordiale de FO. Elle regrette par conséquent que les quelques décisions régionales de mettre en place des bureaux fermés soient remises en cause par des injonctions contraires émanant du niveau national. L'espace doit en effet être adapté au confort des agents et des usagers. FO note à cet égard que l'espace Atelier doit « être clos afin de maintenir la possibilité d'un travail au calme ». Elle demande donc qu'il en aille de même pour les bureaux des agents.

Par ailleurs, il lui semble inconcevable que la personne de l'accueil puisse animer les services de libre accès. FO préconise préférablement de dégager du personnel dédié à l'animation des services de libre accès, extrêmement utiles à l'ensemble des usagers, qu'ils soient employeurs ou demandeurs d'emploi.

Sur les employeurs, plus précisément, elle regrette à son tour que les bureaux dédiés soient laissés à la décision des régions. Elle estime en effet qu'une telle mesure entraînera à terme la disparition pure et simple des espaces dédiés aux employeurs.

Concernant les espaces destinés aux psychologues du travail, FO se félicite que le Code de déontologie soit repris par Pôle Emploi. Elle demande simplement à présent que le Code soit respecté et mis en œuvre.

Enfin, revenant sur le sujet de la sécurité, elle demande des informations quant à l'installation de détecteurs de faux papiers à proximité des photocopieurs.

La CFE-CGC regrette en premier lieu l'absence d'accord en matière de risques psychosociaux. Elle reconnaît le travail qui a été réalisé par le groupe de travail du CNHSCT auquel elle a participé activement. Elle reconnaît aussi que les remarques ont été prises en compte et qu'il y a eu des évolutions. Maintenant, ce qui est primordial pour elle, c'est l'accompagnement politique du référentiel. Quels outils, quels process sont mis en place pour accompagner son déploiement ? Comment la Direction va faire pour faire respecter strictement ce référentiel ? Celui-ci est très important pour la CFE-CGC car c'est l'environnement de nos collègues pour de longues années. Ce référentiel doit aussi être adaptable. La taille de certains sites, l'évolution des métiers et peut-être une nouvelle offre de service amèneront sans doute le faire évoluer. Elle demande la mise en place de la commission CHSCT prévue par la CCN ou d'un groupe de travail restreint dans lequel elle est prête à travailler activement.

La CFTC, sur l'accueil de coordination, demande davantage de précisions sur le mobilier prévu pour que le collègue soit « en position assis – debout ». Elle considère pour sa part que la position « assis – debout » est inacceptable. Elle préconise un vrai siège permettant de s'asseoir correctement après avoir reçu un usager en position debout. Par ailleurs, elle demande un espace de rangement pour les courriers que remettent régulièrement les demandeurs d'emploi aux collègues de l'accueil.

Sur le PILA, elle s'enquiert d'une éventuelle évolution qui permettrait de respecter l'offre de service et l'attente des usagers dans le domaine de la rédaction des curriculum vitae.

La CFTC souligne également qu'il est précisé dans le référentiel immobilier qu'un film sera diffusé en boucle dans l'espace de transition. Elle craint pour sa part un effet de saturation et d'agressivité par rapport à un film dont le contenu pourra paraître répétitif.

L'espace ARC, quant à lui, est prévu comme devant être vitré. La CFTC demande pour sa part des parois pour moitié opacifiées tant les demandeurs d'emploi sont mal à l'aise dans les salles vitrées. Les demandeurs d'emploi souhaitent en effet davantage de confidentialité vis-à-vis de l'extérieur.

Le SNU FSU préconise une expertise en termes d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail sur le sujet du référentiel immobilier. En outre, en réponse au regret exprimé précédemment relatif à l'absence d'accord sur les risques psychosociaux, il souligne que les propositions de la direction dans le domaine n'étaient pas admissibles.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 35.

Monsieur CHARPY se propose d'apporter un certain nombre de réponses en séance, sachant que des réponses pourront également être apportées ensuite par écrit.

Sur le référentiel d'activité à finaliser avant le référentiel immobilier, il explique que le référentiel immobilier doit être utilisable quelle que soit l'évolution à venir des activités et de l'organisation du travail. Les locaux sont en effet installés pour une vingtaine d'années. Par conséquent, le référentiel immobilier doit pouvoir permettre de s'adapter à une éventuelle évolution à venir de l'activité. Néanmoins, les éléments évoqués (notamment relatifs à l'accueil) ont été pris en compte et discutés au sein d'autres instances.

Par ailleurs, Monsieur CHARPY évoque deux exercices différents et complémentaires : l'élaboration du référentiel immobilier et le schéma d'implantation territoriale de Pôle Emploi, qui devait être remis à l'été 2009 selon la convention tripartite. Le schéma d'implantation territoriale de Pôle Emploi sera prêt prochainement. Il sera présenté lors de la prochaine réunion du conseil d'administration. Il respectera notamment le ratio prévu de plus de 80 % de demandeurs d'emploi situés à moins de 30 du Pôle Emploi local. Le schéma permettra de densifier les services auprès de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

S'agissant des propriétés et des locations, à ce jour 90 % des locaux occupés par Pôle Emploi sont loués. Il est prévu cependant d'acquérir 80 sites de l'UNEDIC. A l'issue de l'acquisition et au terme du schéma d'implantation, le taux de location sera ramené à 82 %. Ensuite, selon le schéma d'implantation prévu sur les années 2010 – 2013, il est prévu de reloger 60 % des agences (dont une partie est déjà effectuée), d'étendre 10 % de locaux et de réaménager 30 % des locaux existants. Le coût global du programme se monte à 495 millions d'euros sur quatre ans. Le montant sera financé soit par investissements directs, soit par une prise en charge des travaux par le propriétaire et paiement sous forme de surloyer.

En ce qui concerne la taille des sites, Monsieur CHARPY rappelle qu'il avait été indiqué dans la convention tripartite que la taille classique d'un site devait permettre d'accueillir entre 15 et 70 agents. Il précise ainsi que 63 % des agences comprendront entre 15 et 40 agents, 33,5 % des agences comprendront entre 40 et 70 agents, 1,5 % des sites comprendront plus de 70 agents (soit 14 agences). La règle est donc respectée pour l'essentiel, la taille moyenne d'une agence se situant à une capacité d'accueil de 35 agents.

Enfin, Monsieur CHARPY souligne que les contrats aidés figurent parmi les effectifs pris en compte pour calculer les surfaces.

La CFDT demande que les éléments chiffrés précédemment détaillés soient communiqués par écrit aux représentants du personnel.

Monsieur CHARPY accède à la demande de la CFDT.

S'agissant des activités menées au sein des agences, il précise que les services en direction des demandeurs d'emploi et des entreprises y figureront (ils sont au nombre de huit : inscription, accueil, liquidation des dossiers, indemnisation, suivi mensuel, relation entreprise, traitement de l'offre, orientation).

Sur la question induite de la zone technique, Monsieur CHARPY explique que les espaces de travail collectif situés dans la zone d'accès restreint auront pour rôle d'assumer la place de la zone technique.

Concernant les espaces dédiés aux employeurs, Monsieur CHARPY a pu constater que, dans certaines agences de Pôle Emploi, à ce jour, de tels espaces n'existent pas. Il a donc été préférable de laisser le choix d'un tel espace aux régions. Les bureaux polyvalents pouvant recevoir à la fois des demandeurs d'emploi et des employeurs, en effet, la région doit décider d'une identification ou pas d'un espace dédié à la relation à l'entreprise.

S'agissant de la question de l'espace de supervision, il considère que la présence d'un manager à proximité de la zone d'accueil constitue une proposition favorable.

Monsieur CHARPY ajoute que Pôle Emploi n'est pas soumis aux Domaines.

Sur la transparence des locaux dédiés à la relation avec les clients, il est prêt à étudier les difficultés évoquées par les représentants du personnel. Il précise cependant qu'il est favorable à une image de transparence et non de confinement dans les agences de Pôle Emploi. La vitrophanie lui semble à cet égard représenter une solution favorable.

En ce qui concerne les deux personnes présentes à l'accueil Relation client, il évoque la nécessité de compétences complémentaires.

A propos de la question de la taille des sites semblant dicter la présence d'un adjoint au directeur ou d'un directeur adjoint, il confirme qu'à la cible, les agences accueillant moins de 40 agents bénéficieront de la présence d'un adjoint et d'un directeur d'équipe ; au-delà, un directeur adjoint sera nommé. A ce jour, cependant, certaines agences accueillant moins de 40 agents bénéficient de la présence d'un directeur adjoint. Elles ne subiront de leur côté aucune modification immédiate, la situation devant se réguler sur la longue durée.

Sur les salles de détente et de vestiaires, Monsieur CHARPY fait part de sa volonté de mettre en place des espaces relativement grands. Les espaces prévus sont supérieurs à ceux actuellement en vigueur.

A propos du statut d'ERP, il assure que la référence sera reprise dans le corps du texte.

Il indique qu'un poste de travail installé spécifiquement dans les agences permettra de rédiger un curriculum vitae ou une lettre de motivation.

Sur les postes « assis – debout », Monsieur CHARPY signale qu'il est prévu un tel dispositif dans les bornes d'accueil coordination (mais pas dans les ARC, où les sièges permettront de s'asseoir) car il a été considéré comme délicat pour un agent de demeurer assis lorsque les demandeurs d'emploi lui font face debout.

Monsieur CHARPY évoque ensuite la question des bureaux d'entretien. Pôle Emploi s'organise sur la base d'un référentiel en fonction des activités. Les activités des agents varient au cours de la semaine, voire au cours de la journée. L'agent peut se situer en zone d'accueil, en situation d'entretien avec un demandeur d'emploi, en activité d'indemnisation, etc. Le choix s'est donc porté sur des bureaux polyvalents qui ne seraient pas dédiés. Les bureaux seront partagés ainsi entre deux ou trois agents. Il n'est nullement question en l'occurrence de mettre en place des bureaux individuels. Le nombre de postes de travail sera au minimum d'un poste par agent (les postes se trouvant soit dans les bureaux polyvalents, soit en zone d'accueil). Simplement, les bureaux seront polyvalents, les personnes tournant selon les activités qu'elles mènent. Monsieur CHARPY assure qu'en aucun cas, une situation d'*open space* ne sera mise en œuvre. Certes, la question des bureaux

fermés avec des portes a été posée, notamment dans une logique de confidentialité. Pour répondre, Monsieur CHARPY signale qu'une porte ne réduit que de 3 décibels les effets sonores (contre 40 décibels pour les cloisons) tandis que la résonance des échanges à l'intérieur d'un local s'en trouve accentuée, comme le prouvent l'ensemble des études techniques. En outre, en termes de sécurité, l'absence de porte permet une meilleure intervention en cas d'agression. En aucun cas, quoi qu'il en soit, l'argument financier n'entre en ligne de compte pour refuser d'installer des portes.

Sur le recours demandé à la commission consacrée aux questions d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, Monsieur CHARPY souligne que ladite commission n'existe pas à ce jour. Il précise simplement que le référentiel doit être adopté au niveau national avant qu'à chaque réaménagement ou extension d'un site, l'opération donne lieu à des plans au niveau régional avec information et consultation des instances locales concernées.

La CFTC rappelle qu'en Champagne-Ardenne, les élus locaux ont été consultés sur l'installation de portes. Ils ont approuvé l'installation de portes. Ensuite, le directeur régional a décidé de retirer les portes dans le respect du référentiel national de manière unilatérale sans consulter de nouveau les instances représentatives du personnel.

Par ailleurs, la CFTC signale que le référentiel immobilier proposé a subi des modifications par rapport au projet présenté à l'ex-CNHS-CT sans aucune discussion préalable avec les organisations syndicales. La CFTC déplore en l'espèce un déficit de dialogue social : la commission dédiée aux problématiques d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail aurait dû pouvoir se saisir du sujet.

Revenant sur la question des bureaux sans porte, la CFTC assure que la décision de la direction porte atteinte à la confidentialité des échanges. Elle déplore la décision prise y compris du point de vue de la sécurité des agents. En effet, l'absence de porte est susceptible de faciliter les intrusions inopinées de demandeurs d'emploi.

En outre, la CFTC assure que le référentiel immobilier ne correspond pas aux engagements pris par la direction sur un certain nombre de sujets dans la convention collective nationale. Elle adressera par écrit à la direction la liste des engagements qui ne sont pas respectés à son sens. Elle s'interroge en outre sur la raison pour laquelle le référentiel immobilier n'a pas été présenté dans les instances représentatives du personnel locales. La CFTC évoque en l'espèce un délit d'entrave puisque certains sites pérennes ont été mis en place sans avoir informé et consulté préalablement les représentants du personnel. La CFTC demande par conséquent que la direction suspende l'installation de l'ensemble des sites pérennes qu'elle souhaite mettre en place.

SUD, revenant sur les propos précédents du Directeur général selon lesquels le traitement de l'offre serait effectué dans les zones de travail collectif, constate que cette affirmation ne figure pas dans le document remis aux représentants du personnel. Elle s'enquiert donc précisément de la façon dont le traitement de l'offre sera réalisé dans la zone de travail collectif.

Le SNU FSU revient sur le schéma d'implantation et les chiffres donnés précédemment par le Directeur général, dont il demande le détail. 63 % des agences locales seront relogées en effet. Il en déduit que 63 % des agents seront de nouveau mutés. Les chiffres présentés, plus largement, auront un impact sur la vie professionnelle des agents, qui auront à subir une nouvelle vague de mutations forcées gravissimes au regard du contexte lié aux conditions de travail des collègues. Plus globalement, le SNU FSU demande la liste de l'ensemble des sites Pôle Emploi projetés et la liste des sites appelés à fermer leurs portes. Il demande que les questions liées au sujet dans le domaine des ressources humaines soient abordées.

Le SNU FSU demande par ailleurs si l'ARC sera assuré sur l'ensemble des sites. Il demande également si un bureau de réception des employeurs sera imposé sur l'ensemble des sites. Il sollicite

en outre la réintroduction des zones techniques, craignant un mélange des activités dans les zones polyvalentes nuisible à l'accueil des employeurs.

Enfin, le SNU FSU considère que, si le comité central d'entreprise émet un avis, cet avis sera bloquant pour les CHS-CT en région. Il demande donc un recueil préalable de l'avis des CHS-CT.

SUD déplore la logique purement statisticienne de la direction. Elle souhaite savoir à cet égard si le référentiel immobilier s'impose aux points-relai. Si la direction décide de supprimer les points-relai, au contraire, certains demandeurs d'emploi auront 90 kilomètres à couvrir pour se rendre au sein d'un Pôle Emploi. La logique statisticienne de masse affichée par le Directeur général ne peut donc pas valablement être avancée.

FO estime que la place de la relation à l'employeur reste floue dans le référentiel immobilier, en particulier s'agissant des forces de prospection. Elle insiste en outre sur la nécessité de fermer les bureaux par des portes dans une logique de calme, de confidentialité et de qualité des entretiens, liés à l'espace clos induit.

Sur la situation de la région Champagne-Ardenne, elle indique à son tour que le CHS-CT avait travaillé à la mise en place de portes aux bureaux d'entretien avant de comprendre que de telles portes ne seraient pas installées. Pourtant, dans une logique de sécurité, un responsable de site avait fait circuler un texte invitant chaque collègue à fermer les portes des bureaux pour empêcher les demandeurs d'emploi d'y entrer de manière intempestive.

La CFDT insiste sur sa volonté de fermer par des portes les bureaux d'entretien. Elle souhaite en outre l'inscription d'un point à l'ordre du jour d'un prochain comité central d'entreprise consacré à une expertise portant sur les perspectives budgétaires de l'année 2010 et au-delà en lien avec la politique immobilière.

La CGT s'associe à la demande précédente. Elle s'associe également à la demande du SNU FSU portant sur les mouvements des collègues induits par les fermetures de sites (dont elle demande identiquement à connaître le nombre). Enfin, elle s'associe à la demande de la CFTC de suspendre l'installation des sites pérennes.

Par ailleurs, elle condamne le choix de sièges « assis – debout » en zone d'accueil. Elle en demande donc l'abandon. En outre, elle considère qu'il est scandaleux que le Directeur général donne des chiffres en séance destinés au conseil d'administration ; en l'occurrence, les chiffres auraient dû être fournis au comité central d'entreprise de façon prioritaire.

Sur les plateformes, elle répète que leur installation entraîne le fait que l'intégralité de l'offre de service n'est plus assurée dans les agences.

A propos de la sécurité évoquée par la direction pour expliquer l'absence de portes aux bureaux, elle demande ironiquement de retirer les portes des bureaux des managers puisqu'une directrice de site a porté plainte contre une délégation syndicale composée de quatre représentants du personnel qui était entrée dans son bureau, en invoquant une agression ; le directeur régional s'est associé à la plainte tandis qu'il n'y avait eu aucune agression. Sur le sujet, la CGT évoque une entrave à la liberté syndicale. Le dossier étant urgent, elle demande une réponse immédiate au Directeur général.

La CGT s'associe à la demande d'un bureau individuel dédié. Elle a en effet le sentiment que la nouvelle organisation du travail qui se profile implique un retour de quinze ans en arrière. Elle assure en outre que l'avis circonstancié des CHS-CT ne peut être repoussé car le référentiel immobilier a des impacts sur les conditions de travail des agents. L'avis des CHS-CT est en l'occurrence incontournable sur le dossier évoqué.

SUD s'associe aux demandes de la CGT, de la CFTC, du SNU FSU et de la CFDT. Par ailleurs, SUD insiste sur la nécessité de dédier certains espaces collectifs à certaines activités (notamment la relation à l'entreprise ; en effet, l'activité de la relation à l'entreprise impose l'obligation de disposer de façon immédiate d'un certain nombre de documents précis).

Le SNU FSU revient sur la zone technique, sujet qui le préoccupe particulièrement. Il s'associe en l'occurrence aux propos précédents de SUD sur la nécessité de disposer d'espaces dédiés à certaines activités, notamment l'activité de relation à l'entreprise. Il espère par conséquent que la zone évoquée sera identifiée dans les prochains documents que la direction remettra aux représentants du personnel.

La CFTC s'associe à son tour aux propos de SUD. Par ailleurs, elle demande si le référentiel immobilier prévoit une place de parking pour chaque agent sur chaque site. En outre, elle souhaite prendre connaissance du référentiel spécifique prévu pour les plateformes de production. Elle s'enquiert également de la situation des ex-personnels de l'AFPA.

Monsieur CHARPY reconnaît que le sujet n'est pas traité dans le référentiel immobilier.

La CFTC signale pourtant que la majorité des ex-personnels de l'AFPA sont intégrés à présent aux sites pérennes de Pôle Emploi. Elle propose pour sa part d'externaliser l'archivage pour permettre la mise en place de bureaux personnels individualisés. En outre, elle souhaite prendre connaissance du référentiel mobilier.

Sur l'accueil de coordination, elle déplore l'absence de zone de dégagement derrière les postes de travail. L'agent présent en accueil de coordination est pourtant la première personne en contact avec les demandeurs d'emploi. Les demandeurs d'emploi peuvent ainsi se regrouper autour de l'agent sans que celui-ci puisse se dégager.

En ce qui concerne l'ARC, la CFTC souhaite connaître le type de cloisons prévu. Elle signale en effet que les cloisons concernées doivent respecter un certain nombre de normes.

FO rappelle qu'il existe des formalités particulières en matière d'information et de consultation des instances représentatives du personnel notamment lorsque le dossier touche au sujet des conditions de travail. FO propose par conséquent que le comité central d'entreprise vote une délibération demandant aux CE des établissements de se saisir du problème immobilier.

Le SNU FSU demande pour sa part que l'Etablissement intervienne rapidement pour mettre fin aux entraves dont peuvent souffrir les représentants du personnel. Il demande également que le Directeur général « remette au pas » la directrice de l'agence de Montreuil qui a porté plainte contre des représentants du personnel et avec laquelle de nombreuses difficultés pour les organisations syndicales s'étaient déjà faites jour. Enfin, le SNU FSU demande une suspension de séance.

Avant la suspension de séance, Monsieur CHARPY signale qu'il apportera des réponses écrites aux questions restées en suspens. Il réfute cependant d'ores et déjà la demande d'arrêter la mise en place des sites pérennes, arguant du fait que les instances locales seront informées et consultées au cas par cas. Enfin, sur la plainte déposée par la directrice de l'agence de Montreuil, il indique qu'une telle action relève de la seule responsabilité de la directrice de l'agence de Montreuil ; toute personne, en République, a le droit de saisir la justice si elle s'estime agressée. Plus globalement, il estime qu'au cours des derniers mois, il a pu constater une volonté de déstabilisation des directeurs d'agence par certains partenaires sociaux. C'est pourquoi Monsieur CHARPY a demandé au directeur régional d'Ile-de-France de soutenir moralement la directrice de Montreuil. Cependant, le directeur régional d'Ile-de-France ne s'est pas joint juridiquement à la plainte déposée par la directrice de l'agence de Montreuil.

La CFTC signale que les agents du site de Montreuil ont fait usage de leur droit d'alerte à deux reprises depuis le mois de mai précédent à l'égard de la directrice de l'agence. La CFTC invite donc la direction à prendre en considération le « passif depuis 25 ans » de la directrice de l'agence de Montreuil avant de prendre des décisions de soutien.

La CGT entend que le Directeur général invoque le droit de chacun à faire usage de ses droits constitutionnels. Il ne s'agit pas cependant du sujet. Les représentants du personnel, en l'occurrence, ne demandent nullement au Directeur général d'agir « en dictateur » mais d'examiner avec attention la situation évoquée : un manager a déposé plainte contre quatre représentants du personnel ; or, il importe au Directeur général que les relations entre les élus du personnel et la ligne hiérarchique dans son ensemble se règlent autrement que par voie de justice. En l'occurrence, il est de la responsabilité du Directeur général de faire en sorte que la voie judiciaire ne soit pas empruntée lorsqu'elle ne s'impose pas. En l'espèce, la CGT croit savoir que la solution judiciaire ne s'imposait nullement. Elle en vient donc à considérer que, pour Monsieur Charpy, le terrain des relations sociales est « la baston » (la CGT s'excuse pour l'occasion de ne pouvoir faire autrement qu'utiliser un vocabulaire aussi vulgaire que celui du Président de la République). La CGT ajoute que, selon ses informations, le directeur régional d'Ile-de-France s'est joint juridiquement à la plainte déposée.

SUD demande pour sa part au Directeur général d'intervenir pour améliorer le dialogue social en Ile-de-France. Elle rappelle en effet que le directeur régional d'Ile-de-France avait déjà menacé à deux reprises par le passé les représentants du personnel de déposer une plainte à leur encontre.

La CGT donne lecture d'une délibération votée à l'unanimité par le CHS-CT d'Ile-de-France le 14 septembre 2010 :

« Nous avons pris connaissance, ce jour, du courrier de M. Raymond Lagré, Directeur Régional, aux directeurs d'agence d'Ile de France. Nous déplorons que dans son soutien à la ligne managériale l'Etablissement ait décidé de se joindre à la plainte du directeur du site de Montreuil la Beaune contre des agents dans l'exercice de leurs mandats, sans même avoir pris connaissance de leur version des faits. Nous dénonçons cette façon d'agir disproportionnée et partielle qui vise à criminaliser l'action des élus et ne peut être comprise que comme une manœuvre d'intimidation à l'encontre des instances représentatives du personnel. C'est pourquoi nous demandons instamment à la Direction Régionale de reconsidérer sa position et que la plainte soit retirée. Nous demandons également qu'une mission d'enquête du CHSCT soit diligentée sur la problématique de cette agence, compte tenu du nombre d'alertes remontées depuis février 2010 par les délégués du personnel et les membres du CHSCT concernant les conditions de travail des agents. »

La CGT s'étonne que Monsieur Lagré affirme qu'il s'est joint à la plainte si tel n'est pas le cas. Sur le sujet, la position du Directeur général apparaît donc essentielle.

Monsieur CHARPY répète qu'à ce jour, le directeur régional d'Ile-de-France ne s'est pas juridiquement joint à la plainte de la directrice de l'agence de Montreuil. Il répète que la plainte déposée ne relève que de la responsabilité de la directrice elle-même. Il est en revanche de la responsabilité de Monsieur CHARPY d'apporter son soutien aux managers lorsqu'ils se sentent menacés dans l'exercice de leur activité. En l'occurrence, Monsieur CHARPY estime que l'attitude inacceptable de certaines personnes a provoqué la situation. Il n'est guère étonné pour sa part qu'une telle plainte ait été déposée. A présent, il répète qu'il refuse d'user de son « pouvoir de persuasion » pour faire en sorte que la plainte soit retirée tandis que la directrice concernée a simplement fait usage d'un droit constitutionnel.

La séance est suspendue de 16 heures 45 à 17 heures 25.

Le SNU FSU souligne que la phase d'information sur le sujet du projet immobilier n'est pas achevée. Il demande en outre que les éléments d'information qui seront communiqués au conseil d'administration le 24 septembre 2010 soient fournis au comité central d'entreprise.

Monsieur CHARPY répond qu'il adressera aux représentants du personnel les éléments d'information nécessaires à leur réflexion.

Le Secrétaire du comité central d'entreprise signale pour sa part que l'ensemble des élus du comité central d'entreprise s'associe à la déclaration du CHS-CT d'Ile-de-France dont la CGT a précédemment donné lecture.

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

Le point d'information en vue d'une consultation sur le projet de mise en œuvre de l'entretien d'inscription et de diagnostic n'est pas traité.

.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

Le point d'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 n'est pas traité.

.V Consultation sur le plan Rebond

Le point de consultation sur le plan Rebond n'est pas traité.

.VI Questions diverses

SUD demande au Directeur général de prendre l'engagement de répondre par écrit aux questions diverses que l'organisation syndicale a posées au mois de juin 2010.

Monsieur CHARPY s'y engage. Il propose plus généralement aux organisations syndicales de récolter l'ensemble de leurs questions diverses et de les lui faire parvenir par écrit afin qu'il réponde par écrit. Les questions diverses nécessitant des réponses orales seront traitées dans le cadre de la séance destinée à poursuivre l'ordre du jour de la séance de ce jour. Monsieur CHARPY propose la date du 1^{er} octobre 2010.

La CGT souhaite que la question de la CPL 2 et des mouvements locaux et le point sur les consultations sur les sites mixtes soient traités de manière urgente.

FO prend acte que le point sur l'EID est reporté au 1^{er} octobre 2010. Dans l'attente, elle demande que cessent les informations entamées sur le sujet au sein des instances régionales.

La CGT s'associe à la demande précédente.

La CFTC donne lecture d'une première déclaration :

« A quand le permis à point à Pôle Emploi »

« En effet, la CFTC emploi souhaite vous interpellier sur les dérives qui se mettent en place depuis plusieurs mois dans vos Etablissements par vos Directeurs régionaux.

La note technique 2010/008 mise en œuvre en Champagne Ardenne, malgré l'intervention des élus CFTC emploi au comité d'établissement de Champagne Ardenne du mois de juin 2010, instaure la mise en place de Bonus/Malus est intolérable, insoutenable et en est l'exemple flagrant.

A travers cette note, elle instaure la suspicion, la culpabilisation et fait peser un risque psychosocial majeur sur les agents et les responsables de sites. De plus, elle instaure un nombre minimum d'appel à prendre par tranche de 3 heures sous peine d'avoir un malus pour le site et va même jusqu'à conditionner la prise de congés.

Comme à son habitude, Monsieur VERMOREL n'a pas respecté ses obligations vis à vis des IRP.

La CFTC emploi vous demande d'intervenir immédiatement afin de procéder au retrait immédiat de cette note, comme l'a demandé l'ensemble des organisations syndicales de Champagne Ardenne.

Ce qui est plus dramatique, c'est que d'autres régions procèdent de manière quasi-identique « Rhône Alpes ».

Pour la CFTC emploi, l'ensemble du personnel (employés, agents de maîtrise, cadres) exerce leurs activités avec une conscience professionnelle irréprochable et essaye de faire face à l'ensemble des missions qui nous sont confiées malgré le manque criant et évident de moyens.

L'instauration de « compétitivité » entre site est mal venue dans nos établissements, car elle entraîne une désolidarisation et un repli par site.

La CFTC emploi réitère sa demande de faire procéder immédiatement au retrait de ce type de notes dans l'ensemble des établissements. »

La CFTC donne lecture d'une deuxième déclaration :

« La CFTC emploi souhaite obtenir des informations de votre part concernant la mise en œuvre de la note cadrage « Dispositif de mutualisation des dossiers des instances en période de forte charge ».

Cette note a été présentée dans au moins un comité d'établissement sans pour autant demander l'avis des élus du CE.

La CFTC emploi se permet de vous rappeler que cette note nationale modifie l'organisationnel, le lien hiérarchique pendant le détachement, la rémunération etc....

Les élus CFTC emploi au CCE n'osent encore une fois vous rappeler vos obligations vis-à-vis de cette instance et que le fait de mettre en œuvre ce dispositif sans information/consultation de CCE implique de fait la formalisation d'un « délit d'entrave ».

La CFTC emploi demande donc l'arrêt immédiat de la déclinaison de cette note de cadrage et sa présentation au prochain CCE.

La CFTC emploi vous pose aussi la question, dans le contexte actuel de réduction des CDD que vous demandez et exigez à vos Directeurs régionaux, comment ce dispositif peut-il être mis en place ? »

La CFTC donne lecture d'une troisième déclaration :

« La CFTC emploi vous demande lors du prochain CCE, un état récapitulatif des budgets des établissements avec le consommé poste par poste.

La CFTC emploi est alertée par nos élus sur des budgets qui seraient consommé entièrement alors que nous sommes au mois de septembre. Comment allons nous fonctionner jusqu'à la fin de l'année ? »

La CGT signale que le 31 décembre 2010, l'activité de recouvrement sera transférée vers les URSSAF. Selon un accord signé, plus d'un millier d'agents attendent un reclassement avec commission de suivi. Pourtant, la commission de suivi n'a pas été réunie depuis le 14 avril précédent. La CGT demande au Directeur général d'arrêter rapidement une date pour réunir la commission.

La CFDT s'associe à la déclaration précédente.

Le SNAP souhaite que le Directeur général réponde aux deux questions qu'il lui a adressées par courrier à la fin du mois d'août 2010.

Le SNAP donne lecture des courriers concernés :

Courrier 1

« Madame la Présidente,

Je me permets de vous solliciter afin de vous demander de bien vouloir organiser, dès la rentrée, une réunion nationale de l'ensemble des Secrétaires de CE au sujet des moyens qui leur sont alloués.

En effet, afin de contribuer à la mise en place des CE respectifs, L' Etablissement a bien voulu accorder pour l'année 2010 la possibilité de mettre en place avec les Directeur Régionaux un contrat de détachement pour un ou des Agents de Pôle Emploi, afin de faire face entre autre aux activités décidées par le CNGASC et qui sont dévolues aux régions quant à leur organisation et gestion.

Comme vous le savez, la gestion de ces activités représente une masse de travail importante, et je trouve nécessaire, malgré la dotation de fonctionnement qui nous est attribuée, que l'établissement Pôle Emploi puisse participer de cette manière, aux travaux régionaux, qui leur incombent.

Je vous demande donc une réunion nationale pour en débattre, ou bien de pouvoir solliciter le Directeur Général, pour la reconduction de ce contrat de détachement pour la mandature en cours. Cette initiative aurait aussi pour vocation de permettre aux CE de poursuivre leur politique sociale et culturelle, dans de bonnes conditions et dans l'intérêt de tous les salariés de Pôle Emploi.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de mes respectueuses salutations. »

Courrier 2

« Monsieur le Directeur Général,

Je souhaite attirer votre attention sur le fait que le SNAP constate que, dans plusieurs Directions Régionales, chaque Direction fait sa propre et libre interprétation de la CCN de Pôle Emploi :

Ainsi, les agents bénéficiant de l'Article 37 de la CCN qui édicte § 6 : « En cas de poursuite de l'activité après l'âge de soixante ans, la durée de travail est réduite à partir de cet âge d'une heure par jour avec maintien du salaire. La charge de travail est diminuée en conséquence. Selon les besoins cette réduction horaire journalière, qui ne peut être compensée, peut être cumulée pour constituer une réduction hebdomadaire ou mensuelle. »

Le SNAP vous demande de nous indiquer dans quelle instruction POLE EMPLOI est il écrit que si ces heures ne sont pas soldées chaque fin de mois, elles sont perdues pour le collègue ? Car aujourd'hui, tous les jours, des collègues sont confrontés à cette décision arbitraire.

Le SNAP considère que ces heures sont cumulables dans le temps et sans restriction à l'image d'un compte épargne temps que l'agent concerné pourra prendre quand il le désire puisqu'il s'agit d'un droit.

Le SNAP est d'ailleurs en possession de courriels de collègues nous alertant sur leurs situations, et, c'est la raison pour laquelle j'ai décidé de vous interpeller.

Le SNAP vous demande d'adresser une instruction en ce sens en direction du réseau.

Dans l'attente, veuillez croire, Monsieur le Directeur Général, à l'assurance de ma considération distinguée. »

Le SNAP demande également à son tour que l'EID ne soit pas inscrit aux ordres du jour des réunions des instances régionales.

FO demande à recevoir un état bilanciel de l'emploi au sein de Pôle Emploi, établissement par établissement. Elle demande en outre, sur la question de l'allocation vacances, que la direction revienne sur sa décision de ne pas agir sous le prétexte que l'outil informatique est inadapté. FO demande pour sa part que l'outil informatique soit corrigé, la mise en œuvre de l'allocation vacances ne devant pas dépendre des capacités de l'outil informatique. En l'occurrence, l'allocation vacances doit être de 1,29 % pour l'ensemble des collègues, y compris les contrats aidés.

L'UNSA s'associe à la demande de la CGT de réunir la commission de suivi prévue pour les agents du recouvrement reclassés.

La CFTC s'associe à la position de FO s'agissant de l'allocation vacances.

La CFDT rappelle pour sa part avoir demandé plusieurs mois auparavant des organigrammes consolidés, qui ne lui sont jamais parvenus. Elle avait également requis des chiffres sur les charges et les moyens, sans que sa demande ait été suivie d'effet.

Monsieur CHARPY propose de répondre aux questions précédentes par écrit ou par oral le 1^{er} octobre 2010. Simplement, il souligne que les contrats aidés bénéficiant de plus d'un an d'ancienneté percevront l'allocation vacances de manière rétroactive sur un an à taux plein (*pro rata temporis* pour les autres). Il s'engage par ailleurs à communiquer au comité central d'entreprise un état des effectifs. En outre, s'agissant des agents du recouvrement, il indique qu'il respectera son engagement de reclasser les personnels qui le nécessitent. Il reconnaît dès lors la nécessité de réunir rapidement la commission de suivi prévue en la matière. Sur l'EID, il considère qu'aucun calendrier n'impose la consultation du comité central d'entreprise avant d'engager l'information et la

consultation des instances représentatives du personnel des trois premières régions qui déploient. Pour les autres régions, la consultation du comité central d'entreprise ayant eu lieu, la question ne se posera pas : il sera prévu une information du CE et une information et une consultation du CHS-CT.

DIRECTION GÉNÉRALE
Christian CHARPY
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Paris, le **30 SEP. 2010**

**Monsieur le Secrétaire du C.C.E. de
Pôle emploi**

Objet : Procès verbal du CCE du 7 juillet 2010

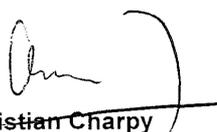
Monsieur le Secrétaire,

Comme je l'ai indiqué lors de la séance du CCE du 16 septembre dernier, je réfute les propos qui me sont prêtés figurant au procès verbal du CCE du 7 juillet 2010 concernant le point de l'ordre du jour relatif à « l'information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de mise en œuvre de l'entretien d'inscription et de diagnostic » . .

Mon propos exact est qu'une première information du comité central d'entreprise devait avoir lieu avant de débiter l'information auprès des instances régionales. En aucun cas, je n'ai affirmé que la consultation du comité central d'entreprise devrait avoir lieu avant une information aux comités d'établissement et aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Je demande donc la suppression du paragraphe suivant figurant en page 16 du procès verbal : « *Monsieur Charpy dit : je respecterai l'ordre logique, le CCE sera informé et consulté avant les CE de région* ».

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire, l'expression de mes sentiments distingués.



Christian Charpy