

**COMITE CENTRAL d'ENTREPRISE**

**Procès-verbal de la réunion ordinaire du 7 juin 2011  
Reprise de la réunion du 16 mai 2011**



CCE ORDINAIRE  
MARDI 7 JUIN 2011  
14H30 - 17H30

pôle emploi

Organisations Syndicales	Participants	Etablissements	Signatures
CFE-CGC	YDIER Guillaume	Aquitaine	
	SOUBELET Jean-Pierre	Poitou Charentes	
	MARTIN Frédéric-Paul	DG	
	<b>Représentant syndical</b>		
	PETIT Suzie	Centre	
CFDT	ARNOUX Patricia	Languedoc Roussillon	
	CUNIN Christophe	Champagne Ardenne	
	MIMOUNI Yolène <i>Christina Jirou</i>	IDF	
	GANDONNIERE Agnès	Rhône Alpes	
	GOMES Jean-Manuel	Midi-Pyrénées	
	RENARD Luc	NPDC	
	<b>Représentant syndical</b>		
NEZAN Pascal <i>FALLET clauschen</i>	Centre		
CFTC	PARISOT Christian	Champagne Ardenne	
	DURAND Stéphane	IDF	
	MAUPIN Michelle	Poitou Charentes	
	<b>Représentant syndical</b>		
	MARSAL Marie-Paule	DG	
CGT	MIRAMON Arnaud	Auvergne	
	STROBEL Vincent	DG	
	LEROY PIERRON Sylvie	IDF	
	DEPRON Nathalie	PES	
	MEYER Brigitte	IDF	
	UNDRIENER Margot	IDF	
	<b>Représentant syndical</b>		
DGA-RH	GUILLOU Stéphane <i>Guillaume B...</i>	Pays de Loire	

CGT-FO	BONNICHON Ghislain	Languedoc Roussillon		
	RENAUD Yann	Pays de Loire		
	ROBIN Caroline	PES		
	FORT Nadiapf	La Réunion		
	SZEFEROWICZ Sylvie	Champagne Ardenne		
	BARBOUX Loïc	Centre		
	LOISY Christine	Haute Normandie		
	LARMET Alain	DSI		
	<b>Représentant syndical</b>			
	KERMORGANT Françoise	Bretagne		
SNU	M'HEDHBI Emmanuel	Midi-Pyrénées		
	PAYET Jérôme	La Réunion		
	LAHAUT Edith	Martinique		
	BREUVART Michel	NPDC		
	LARA Christèle	Languedoc Roussillon		
	SIMON Dominique	Franche Comté		
	STEYGER Jean-Charles	Pays de Loire		
	HOINGNE Valérie	Pays de Loire		
	<b>Représentant syndical</b>			
	PRONOST Colette	Bretagne		
UNSA	ASCARINO Laurence			
	<b>Représentant syndical</b>			
	NUQUES Dominique	<b>LE GORF</b> <b>JEAN-YVES</b>	<b>SIEGE</b>	
SNAP	LEVASSEUR Jean-Pierre	Auvergne		
	LEGRAND Sandrine	Auvergne		
	<b>Représentant syndical</b>			
	GRABOUILLAT Michel	Languedoc Roussillon		
SUD	REDON-Emmanuelle	IDF		
	MEYRAN Daniel	Midi-Pyrénées		
	<b>Représentant syndical</b>			
	SANCHEZ Jean-Louis	APICELUR		

Sté UBIOUS Nolwenn BELLOT

Patricia

## Ordre du jour

I.	Information en vue d'une consultation sur OCEAN	4
II.	Information en vue d'une consultation sur GOA	9
III.	Information sur ODIGO	13
IV.	Questions diverses	13

*La séance ordinaire du comité central d'entreprise est ouverte à 14 heures 40, sous la présidence de Monsieur CHARPY, Directeur général de Pôle Emploi.*

## **I. Information en vue d'une consultation sur OCEAN**

La CGT déplore que ce point soit abordé alors que le point 2 n'a pas été traité en totalité.

Le SNU appuie les propos tenus par la CGT.

Monsieur CHARPY organisera une prochaine réunion sur REPERE.

La CGT regrette que les dossiers soient examinés par intermittences.

Madame POUX explique que le dispositif de contrôle interne vise à rassurer les financeurs de Pôle Emploi, à savoir l'UNEDIC et l'Etat. Ce dispositif est indispensable pour permettre la certification des comptes. Le contrôle est l'un des éléments du dispositif de maîtrise des activités. Il part d'une phase d'identification et d'anticipation des risques auxquels Pôle Emploi peut être confronté. Il s'appuie sur des dispositifs parfois spécifiques :

- contrôle financier ;
- sécurité du système d'information ;
- sécurité des personnes et des biens ;
- prévention des fraudes ;
- contrôles automatiques ;
- contrôle interne.

Le contrôle interne peut s'effectuer a priori ou a posteriori. Ce dispositif présente également un intérêt pour les demandeurs d'emploi et les entreprises. Le contrôle interne est piloté et mis en œuvre par un réseau d'acteurs (contrôleurs et agents).

88 fiches d'activité ont été construites. Certaines activités ne faisant pas l'objet d'un contrôle, seules 200 fiches de contrôle ont été élaborées. Elles sont accessibles sur le logiciel partagé. Elles sont également utiles aux managers de manière à améliorer l'activité. Le référentiel est élaboré avec les acteurs métiers et articulé avec la cartographie des processus de Pôle Emploi. Il peut être actualisé en fonction de l'évolution de l'offre de services.

Les contrôles a posteriori sont réalisés à partir d'échantillons. Les échantillons doivent être représentatifs et fiables. L'an dernier, 560 000 contrôles ont été réalisés sur la France entière. L'objectif pour cette année est de contrôler à bon escient, en réduisant de 6 % le nombre de contrôles pour un gain de temps de 24 %.

L'analyse des résultats vise à optimiser la maîtrise des activités et leur qualité de réalisation. Cette analyse est réalisée au sein de chaque structure régionale. Il en est tenu compte au niveau national pour éventuellement mettre en place un programme de développement des compétences ou faire évoluer les contrôles automatisés.

FO déplore le caractère succinct du document remis aux membres. OCEAN était déjà utilisé dans le cadre de l'assurance chômage. Le périmètre de contrôle a cependant été étendu à l'activité Placement. Dès lors une nouvelle procédure d'information/consultation s'avère nécessaire auprès

des CE. La Direction doit procéder à une information complète tant auprès des représentants du personnel que des agents.

FO souhaite savoir sous quelle forme sont construits les échantillons statistiques et par qui. Elle demande sous quelle forme et sur quelle base est effectuée l'auto-évaluation. L'agent doit savoir par qui il peut être contrôlé et sous quelle forme. Elle demande à qui et à quoi correspond la mention « *les agents volontaires, experts du métier* ». Des documents écrits doivent être communiqués.

La CFDT souscrit aux propos tenus par FO. Elle insiste sur la nécessité d'une information/consultation. Elle s'enquiert des actions correctives prévues. Sans nier l'utilité d'OCEAN au regard des risques financiers, la CFDT émet des réserves au regard de l'activité Placement notamment ainsi que sur la possibilité d'identifier la qualité du travail et la pertinence des actes réalisés pour le demandeur d'emploi.

FO déplore le fait que la CNIL n'ait pas été saisie d'une demande de contrôle sur l'activité Placement, contrairement à l'accord du 6 juin 2004. Il est curieux de constater que cette activité doit faire l'objet de 7 points de contrôle. Les agents doivent être informés du contenu d'OCEAN. Pôle Emploi a mis les représentants du personnel devant le fait accompli.

La CFDT espère que seule la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi sera prise en compte. Il faut que cet objectif soit assorti des mesures d'accompagnement nécessaires, notamment en matière de formation. « *L'agent volontaire* » pose question à une époque où il est difficile de définir les activités métier. Il convient d'identifier précisément les acteurs du contrôle.

Le SNU constate que la Direction ne respecte pas les représentants du personnel, qui s'interrogent ainsi sur leur rôle. Les fiches de contrôle n'ont pas été portées à leur connaissance, ni les modalités de contrôle. Par souci de transparence, il faut mettre en place une procédure d'information conforme à la loi et une commission ad hoc de représentants du personnel. Ces outils ont un impact non négligeable sur l'activité quotidienne des agents et la qualité du service.

La CGT rejoint les propos tenus par FO et la CFDT sur les effets induits par ces outils de contrôle, au demeurant peu accessibles en ligne et, à tort, non joints aux documents transmis aux membres du CCE. Une dérive vers un contrôle individuel avait déjà été observée dans certaines régions, au sein des ex-Assedic, lors des entretiens annuels. Il convient de ne pas amplifier les risques de dérives, voire de paranoïa. Le jugement de valeur individuel risque de se retourner contre l'agent. Le contrôle semble constituer un élément supplémentaire de pression sur les collègues en termes de productivité et de normalité des manières de servir. La CGT aimerait savoir quel lien la Direction établit entre le contrôle OCEAN et le problème de l'agrément et de l'assermentation des contrôleurs de Pôle Emploi au sujet de l'authenticité des pièces d'identité du demandeur d'emploi.

Le SNU précise que l'article L. 2323-13 impose à la Direction de fournir une information pleine et entière en matière de nouvelles technologies. Le SNU s'enquiert du traitement des données individualisées et de la traçabilité des actes métiers des agents. Un code manager est nécessaire pour accéder au détail des fiches d'activité. Par ailleurs OCEAN, GOA et ODIGO conduisent à s'interroger sur la protection des données relatives aux demandeurs d'emploi. Il faudrait discuter du logiciel OPERA qui est inséparable de ces questions.

Enfin le SNU demande combien d'établissements ont développé OCEAN, combien d'agents ont été ou sont soumis à ce contrôle et combien le seront. De nombreux CE ont demandé que le CCE soit consulté sur cette affaire. Le SNU s'enquiert du calendrier de déploiement et des adaptations possibles du logiciel sur les actes Placement. Il rappelle qu'un plan annuel de maîtrise des risques pour l'ensemble des établissements de Pôle Emploi doit être communiqué chaque année.

FO s'interroge sur la composition du corps de contrôleurs. Elle craint que les données statistiques soient utilisées à des fins autres que celles qui ont été affirmées. Aucun élément de cadrage n'a été précisé. C'est pourquoi FO réclame un volet managérial de garantie de cet outil qui est pour le moment incompréhensible.

La CGT réclame la présentation des supports d'entretien EPA.

La CFE-CGC regrette que le dossier soit incomplet. Les agents contrôlés ne sont pas mentionnés dans le document. En outre ce n'est pas parce que l'outil est accessible qu'il est familier. La CFE-CGC s'interroge sur l'élargissement de l'outil à d'autres activités telles que l'activité Placement. Elle observe une tendance vers une simplification des tâches et un appauvrissement

La CFDT a mis une demi-heure pour trouver les fiches. Dans certaines régions, le choix a été fait de recruter les contrôleurs uniquement au profit des REP. Il ne faut pas oublier la dimension humaine du contrôle ni la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi.

L'UNSA reconnaît l'utilité du contrôle au regard des risques financiers mais s'interroge sur la finalité de l'étendre aux actes métiers du placement. De plus le document est incomplet. Les fiches sont difficiles à trouver. Par conséquent l'UNSA réclame des éléments supplémentaires sur OCEAN. Elle craint qu'une pression et certain « flicage » ne soient exercés sur le personnel. Elle déplore un management par les chiffres et la fixation d'objectifs de moyens quantitatifs et ce au détriment d'objectifs de résultats qualitatifs.

La CFDT s'interroge sur le type de contrôle, étant donné que des indicateurs de suivi existent déjà. Elle s'inquiète des correctifs mis en œuvre auprès de l'utilisateur, notamment dans le cadre du métier Placement.

La CFDT précise que l'accord de 2004 est opposable. Il doit donc être connu de l'ensemble des agents de Pôle Emploi et des instances. L'agent doit savoir si les données ont un lien avec l'EPA, au risque de ne pouvoir se défendre.

Le SUD a compris que l'objectif d'OCEAN était d'améliorer le service rendu. Néanmoins il n'est pas possible de viser à la fois la quantité et la qualité. Il est par ailleurs possible pour un agent de s'appuyer sur le contrôle interne pour refuser de réaliser un acte.

Le SNU rappelle que Pôle Emploi fonctionne sur la base d'une convention collective. Il demande à quelle date la CPNF a été saisie et à quelle date son avis, nécessaire pour que le CCE puisse rendre lui-même un avis, aurait été communiqué au CCE.

La CFTC constate que la CPNF n'a jamais été à l'ordre du jour. Elle demande quelle est la proportion de fiches de contrôle et de fiches d'activité qui relèvent respectivement du placement et de l'indemnisation.

Les fiches de contrôle ont été présentées par la Direction comme un outil au service de la pédagogie. Or un « flicage » est déjà observé sur certains sites. La CFTC s'enquiert de la position de la Direction à ce sujet et des garanties proposées aux agents.

Monsieur CHARPY affirme que le contrôle interne constitue une sécurité pour les demandeurs d'emploi et les entreprises. OCEAN n'est qu'un outil. L'accord de 2004 a été repris intégralement et annexé à la convention collective nationale. Cet accord protège les agents puisqu'il interdit que les données issues du contrôle interne soient utilisées à toute finalité autre que d'éventuelles actions

de formation professionnelle. Monsieur CHARPY insiste sur le fait qu'il n'est aucunement question d'utiliser les données individuelles issues d'OCEAN pour une autre fin que celle-ci.

En outre les référentiels d'activité sont issus des référentiels des deux Maisons. Le plan de contrôle et le plan d'audit font partie des prérogatives de la Direction. A ce titre, ils n'ont pas vocation à être présentés aux instances, au risque de remettre en cause le principe même de l'audit.

Il est vrai que les points du contrôle ont été étendus mais cette extension est modérée. Moins d'un tiers des activités concernent le placement et plus des deux tiers portent sur l'indemnisation car cette activité implique des risques financiers plus importants. La Direction a considéré qu'il n'était pas nécessaire de repartir de zéro pour présenter le dispositif puisque celui-ci avait déjà fait l'objet du côté de l'ANPE d'une information de la CCPN sur la politique qualité et que les bonnes pratiques de placement avaient été présentées. Par ailleurs le dispositif avait été présenté au sein de l'assurance chômage dans le cadre de l'information-consultation sur l'activité. Toutefois Monsieur CHARPY est prêt à procéder à une information-consultation complète.

Madame POUX indique qu'il n'y a pas de « corps » de contrôleurs. Les 3 800 contrôleurs n'exercent pas cette activité de contrôle au-delà de 30 % de leur temps. Par ailleurs il ne s'agit pas de contrôler un agent mais de contrôler une activité de façon globale pour en assurer la maîtrise. Si l'on voulait évaluer un agent, il faudrait d'ailleurs se reporter à un ensemble de dossiers. Le contrôle du traitement de la demande d'allocations s'élève à 7 dossiers par mois dans une agence. Ce nombre est insuffisant pour contrôler un agent. Il n'est pas possible de préciser combien d'agents seront contrôlés. Certains éléments peuvent faire l'objet d'un correctif individuel. Néanmoins pour l'activité Placement, il s'agit de procéder à une analyse globale et non à un correctif.

Un certain nombre de contrôles bénéficient d'un taux de qualité supérieur à 98 %. Il s'agit du contrôle du paiement des prestations, de la conformité des bons à payer au niveau des OPP et du respect du paiement des factures. Ces contrôles financiers sont nécessaires à l'obtention de la certification des comptes. Quelques fiches de contrôle de l'activité Placement ont été simplifiées. Toutes les activités relevant du contrôle du traitement et de la gestion des offres d'emploi, de l'actualisation, de la mise en œuvre et du suivi de la PPAE ainsi que de la mise en œuvre du SNP nécessitent un certain nombre d'actions au niveau national.

N'est contrôlé que ce qui est vérifiable sur un dossier. Certains éléments de la relation client ne sont donc pas repris.

Monsieur CHARPY suppose que le dispositif OCEAN prévoit un point particulier sur le contrôle des papiers d'identité.

Madame POUX acquiesce. Ce contrôle ne va pas au-delà.

Monsieur CHARPY assure que seuls seront assermentés, après l'adaptation du poste, une partie des agents chargés de la prévention et du contrôle de la fraude, soit 80 à 90 personnes. Monsieur CHARPY apportera des réponses complémentaires par écrit. Il a par ailleurs souhaité traiter les différents points de l'ordre du jour individuellement.

La CGT relève que l'accord de 2004 prévoit qu'il est remis personnellement à chaque agent. Or le projet OCEAN dépasse largement le cadre de cet accord, auquel n'ont pas accès tous les collègues de Pôle Emploi. De plus les fiches d'activité sont difficilement accessibles, et il n'est pas admissible qu'on renvoie les élus à leur recherche. Elle déplore le fait que Madame Poux n'ait pas présenté un dossier complet et sincère. La CGT demande des précisions sur les actualisations des suivis SMP, qui doivent être débattues et faire l'objet d'une consultation. S'agissant des bonnes

pratiques de placement (BPP), il serait utile de les expliciter car elles n'ont jamais été utilisées du temps de l'ANPE et sont inadaptées aux besoins des usagers. Ces BPP participent d'un formatage de l'activité. C'est pourquoi globalement les agents les ont refusées.

Dans certains services, il est reproché personnellement aux agents les difficultés d'obtention de la certification des comptes. On leur dit que c'est de leur faute. Ces dérives existaient déjà du temps de l'ASSEDIC. Les risques de « flicage » semblent se renforcer.

Le SNU se demande comment il est possible de proposer des actions correctives si les agents ne sont pas contrôlés individuellement. Le SNU demande la mise en place d'une commission ad hoc de suivi des outils relatifs à OCEAN et ODIGO. Il s'enquiert du référentiel utilisé et se demande comment il est possible d'identifier les bénéficiaires d'un programme de formation sans identifier les agents.

La CFDT estime préférable d'informer les agents y compris lorsqu'ils ont réussi leurs procédures, ce qui peut les conforter dans leur métier. Le contrôle ne doit pas se limiter à la sanction.

Le SNU reconnaît qu'il n'est pas prévu que l'article de 2004 soit renégocié. Néanmoins se posent des questions de renégociations des statuts. La protection des agents privés est avérée dans le cadre des trois logiciels à l'ordre du jour. En revanche aucun article ne prévoit une protection individuelle de cet ordre au profit des agents publics qui n'ont pas opté pour la CCN. C'est pourquoi le SNU réclame une renégociation de cet accord. Il convient donc d'informer les représentants du personnel des outils qui existaient dans chaque institution.

La CGT observe que l'utilisation à des fins de contrôle individuel est une réalité. Le « flicage » fait en effet partie des remontées de la part des collègues. Il existe un vrai problème de fond sur l'existence d'éléments permettant ce type de contrôle, à des fins suspectes. Il existerait une tendance à la criminalisation interne, à des pressions et à la volonté d'écarter certains collègues ; la CPNC a de beaux jours devant elle. Il n'est pas admissible que la Direction ne formule pas de réponse orale dès ce jour. L'organisation de la consultation suppose qu'une information complète ait été fournie aux membres du CCE. Il convient de respecter la chronologie. La Direction a les réponses aux questions posées mais ne semble pas vouloir les donner, ce qui signifie la mise à mal du processus d'information/consultation.

Monsieur CHARPY a déjà répondu au sujet de la consultation. Les fiches d'activité sont disponibles sur le bureau métier des agents, qui en ont ainsi nécessairement connaissance. Les plans de contrôle ne seront pas communiqués, pour les raisons exposées précédemment. Les échantillons sont construits par les services de pilotage de QMR au niveau régional, avant de faire l'objet d'un partage au niveau national avec les directeurs régionaux et au niveau régional avec le comité de Direction régional. L'auto-évaluation fera l'objet d'une réponse écrite. Il s'agit de contrôler une activité et non une personne.

Madame POUX assure que les besoins de formation collectifs sont de toute façon connus. Par ailleurs l'agent est informé du retour du contrôle notamment dans le cadre des activités Indemnisation. Madame POUX prend note des remarques relatives à l'insuffisance de remontées positives. Si des difficultés récurrentes se présentent, des actions de tutorat ou de formation individuelles pourront être mises en place.

Monsieur CHARPY affirme qu'il n'existe pas de « corps » de contrôleurs. La question du portage managérial fera l'objet d'une réponse écrite. Le contrôle interne est sans rapport avec l'EPA. Une réunion de DSC s'est tenue la semaine précédente ; il est prévu que le document soit présenté lors d'un prochain CCE avant de pouvoir être mis en œuvre.



Les agents publics qui ne relèvent pas de la CCN bénéficient de la protection du statut des agents non titulaires de l'Etat et des agents publics de Pôle Emploi. Il sera par la suite procédé à une renégociation de l'accord de 2004 si cela s'avère nécessaire.

La CGT s'étonne que la Direction souhaite répondre par écrit aux questions posées en CCE. Cela ne participe pas de la fluidité des débats pourtant visée par le projet de règlement intérieur. Cela a-t-il un rapport avec les rumeurs sur le départ de Monsieur Charpy au mois de juillet ? La CGT demande des réponses précises. Les formations ayant été consacrées à l'EID, elle s'interroge sur la possibilité d'organiser des formations dans le cadre du contrôle interne. Par ailleurs, l'accord de 2004 comporte des dispositions non protectrices. Il faut établir un lien entre le contrôle des éléments informatiques et l'entretien professionnel annuel ; entre l'activité individuelle et le contrôle OCEAN.

Le SNU ne se satisfait pas de la réponse donnée par la Direction au sujet de la protection des agents. Il existe manifestement une discrimination entre les agents publics et privés. Le SNU regrette que la Direction n'ait pas répondu au sujet de la demande d'une commission ad hoc.

Le SUD observe que les points de contrôle qualité sont en contradiction avec les objectifs chiffrés des agents.

Monsieur CHARPY n'a pas l'intention de mettre en place une commission de suivi.

Madame BLONDEL donne lecture de l'article 1.2.7 de l'accord de 2004 : « *En dehors des actions visant l'adaptation des salariés au poste de travail, l'appréciation des niveaux de maîtrise des différentes activités par les collaborateurs pour définir toutes les actions visant leur développement professionnel ne sera possible qu'à l'issue de l'accord national sur l'évaluation professionnelle* ». Par conséquent ces données individuelles ne pourront donc pas être utilisées dans le cadre de l'entretien d'évaluation.

Monsieur CHARPY admet la nécessité d'alléger la charge de travail résultant du contrôle interne sur l'activité de placement, en réduisant le nombre de points de contrôle et le nombre total de contrôles. Il n'existe pas de discrimination puisque celle-ci s'analyse au regard de données objectives.

La CGT remarque cependant qu'il n'y a pas d'endroit pour parler des agents publics.

L'UNSA réclame une réponse écrite sur le processus de choix des contrôleurs. Il est problématique que des copies écran circulent au sujet d'OCEAN.

Monsieur CHARPY précise que ce sont les salariés et non la Direction qui ont effectué ces copies écran. Par ailleurs il annonce que son mandat prend fin le 19 décembre 2011.

*La séance est suspendue de 16 heures 35 à 16 heures 55.*

## **II. Information en vue d'une consultation sur GOA**

Monsieur CHAPUIS explique que le projet GOA (Gestion Opérationnelle de l'Accueil) vise à organiser l'activité de l'accueil physique. Le métier Indemnisation disposait déjà de cet outil, contrairement à l'activité Placement. Cet outil poursuit 4 objectifs :

- augmenter la qualité des services rendus aux clients (orientation et information) ;
- mettre à disposition des équipes de l'accueil une information en temps réel sur les clients ;
- permettre aux managers d'accompagner, de piloter et de sécuriser la gestion des flux physiques ;
- permettre à Pôle Emploi d'homogénéiser les méthodes de gestion des flux physiques et de piloter l'activité d'accueil.

Cet outil permettra aux équipes de visualiser l'effectivité des entretiens planifiés et spontanés, de maîtriser les différents niveaux d'accueil et de connaître le nombre de personnes en attente, la durée moyenne d'attente et le besoin, le cas échéant, de renforcer l'organisation de l'accueil. GOA permettra de produire des données statistiques en temps différé.

GOA est accessible sur le bureau métier. A la fin du déploiement, il sera couplé à AUDE. Cela permettra la remontée automatique du dossier du demandeur à partir de la saisie de l'identifiant. Le motif de la visite pourra être immédiatement renseigné.

La stratégie d'appel des postes pourra être adaptée. Il sera possible de filtrer les typologies de clients en fonction du type de poste.

L'outil est complètement anonyme.

Les services disponibles sont paramétrés en fonction de l'organisation des sites.

Monsieur CHARPY assure que ce dispositif vise à fluidifier le fonctionnement de l'accueil physique.

Le SNU souhaite savoir ce qui est vendu à Pôle Emploi : le SNU s'attache à défendre des usagers et non des « clients ». Les agences de Pôle Emploi manquent de personnel formé pour répondre aux usagers. Les temps de communications téléphoniques sont désormais surveillés. Or il convient de consacrer le temps nécessaire pour délivrer une information pertinente aux usagers. Le SNU doute de l'utilisation finale de ces différents outils.

La CFE-CGC relève que le champ d'opération potentiel de l'outil est plus large que la simple activité d'accueil. La CFE-CGC a cru comprendre que GOA pouvait être relié à d'autres activités telles que le contrôle de gestion. Dès lors la finalité est autre que celle affichée par la Direction.

L'UNSA suppose également que la face cachée de GOA permettra d'identifier l'activité des sites afin de permettre à la Direction de mieux répondre aux efforts fixés par la R.G.P.P. Elle demande qui supervise cet outil et demande si un temps maximum a été déterminé pour les actes métier. Elle craint une plus grande parcellisation des tâches ainsi qu'une dégradation et une déshumanisation du service aux usagers.

La CFDT estime que ce n'est pas l'outil qui fluidifie le service mais les agents de l'accueil. GOA est un outil statistique. Il faut veiller à ce qu'il ne serve pas au contrôle de gestion. Par ailleurs de nombreuses activités non visibles ne sont pas comptabilisées. Il faut veiller à ne pas organiser une parcellisation des tâches et à mettre en place les moyens nécessaires.

Le SUD s'interroge sur la « *stratégie d'appel des postes* ». Il se demande où les effectifs supplémentaires seront trouvés. Les anciens collègues d'ASSEDIC ont décrit GOA comme un facteur de stress.

Le SNU rejoint les propos de La CFE-CGC sur la finalité réelle de cet outil. L'argument de l'anonymat total de l'agent est insuffisant puisque les agents s'identifient sur leur poste. Un AC et deux ARC sont un luxe. Il se demande où les postes RV seront trouvés.

Par ailleurs le SNU souhaite s'assurer que le paramétrage de GOA prévoit la distinction entre l'accueil Placement et l'accueil Indemnisation. Depuis la fusion, le principe de deux files d'accueil physique en premier niveau de réponse est très répandu. La bonne gestion des flux passe par des réponses d'experts au plus près du public. Le SNU réclame une information complète lors de la prochaine séance par exemple. Le management de proximité doit être formé.

Le SNU demande si la CPNF a émis un avis sur GOA. Il se demande comment il est possible de garantir que les agences ont programmé la demi-journée sur une seule activité. La Direction ne doit pas faire de GOA la pierre angulaire de l'organisation. Par ailleurs il convient d'adapter l'outil au public auquel l'on s'adresse. Le SNU souhaite connaître les temps standardisés. La Direction est en train de standardiser les activités, de chronométrer la production et d'industrialiser les services et les métiers de Pôle Emploi.

La CFDT souhaite obtenir des compléments d'information au sujet du déploiement de GOA et des données de gestion de l'ensemble des activités des sites. Elle veut savoir si les paramétrages sont nationaux ou régionaux et si des adaptations sont possibles. Il aurait été souhaitable d'évoquer les « agents » car tous les agents ne sont pas des « conseillers ».

FO s'étonne de l'argument relatif à l'anonymat dans la mesure où les interlocuteurs peuvent être identifiés à leurs postes. De plus les voyants rouges sont extrêmement stressants. FO déplore que ces outils n'aient pas fait l'objet d'une présentation complète ni d'une formation.

La CFTC reconnaît l'utilité de mesurer les flux mais doute de la valeur ajoutée en matière d'accueil physique. Elle demande ce que la Direction entend par « *dépassement de seuil* » en page 5. Il est vrai que tout le monde peut savoir qui reçoit tel ou tel demandeur d'emploi en vertu de la programmation. La CFTC demande ce que la Direction entend par « *état courant* » (page 5). Elle s'interroge sur les RV1, RV2 et leur source.

Le référentiel des contacts propose des codes inadaptés. Les connexions à GOA sont parfois difficiles et les déconnexions fréquentes, ce qui est source de stress. Le travail de saisie demandé à travers de GOA prend du temps. Dès lors il n'y a pas d'amélioration de la qualité du service. Les collègues ont l'impression d'avoir le nez dans l'écran. Ils ne sont donc plus disponibles pour les usagers. De plus le mobilier n'est pas adapté au travail de saisie. Dans les agences où le flux est important, l'on compte souvent un seul poste informatique pour deux personnes à l'accueil. Dans le cadre des entretiens SMP, il est demandé une vigilance permanente à l'agent qui est de nature à accroître la pression.

Les conseillers qui jusqu'à présent tenaient les postes d'accueil n'avaient pas besoin de GOA pour informer la personne sur le temps d'attente. Cet outil renforcera la pression et pointera les conseillers qui réalisent des entretiens plus longs que la Direction ne le voudrait car ils sont préoccupés par la qualité.

Monsieur CHARPY assure que les finalités de GOA sont celles affichées à la page 3. Ce n'est pas un contrôle du poste de travail mais une gestion globale de l'accueil. Il n'est pas prévu de lier GOA au contrôle de gestion. Cependant le fait de connaître avec précision les flux sur un site permet de mieux répartir les moyens entre les agences.

Monsieur CHAPUIS précise que la stratégie d'ouverture des postes permet de filtrer les activités en fonction des postes informatiques.

Monsieur CHARPY assure que les données ne sont pas stockées. Il sera procédé à une appropriation de l'outil sur le poste de travail. C'est l'équipe locale de direction qui supervise l'activité d'accueil. GOA permettra d'objectiver les besoins.

La CFDT rétorque que les effectifs ont été diminués.

Monsieur CHARPY note que cette question n'est pas à l'ordre du jour.

Le SNU s'interroge sur le sens de la limitation de l'outil à quelques activités.

Monsieur CHARPY répond que l'objectif de GOA n'est pas de planifier les effectifs sur l'ensemble de Pôle Emploi mais d'améliorer le fonctionnement de l'accueil pour orienter les usagers vers le conseiller correspondant. La plupart des agences ne comportent plus qu'une seule file. Il faudra par la suite régler la question du traitement des indus avec une programmation adéquate. Tel est l'objet de RV1. La DSI instruit les dysfonctionnements informatiques signalés.

La CFDT attire l'attention de la Direction sur l'alourdissement des tâches provoqué par l'informatisation.

Monsieur CHAPUIS indique que le couplage avec AUDE permettra un gain de temps et d'ergonomie.

Monsieur CHARPY est disposé à organiser une présentation par les équipes de Monsieur Chapuis.

La CFTC réitère sa demande de précision au regard des termes de « seuil » et « d'état courant ».

La CGT, relevant le fait que ni les entreprises ni les demandeurs ne sont des clients, ne se satisfait pas des réponses de Monsieur Chapuis au sujet du couplage avec AUDE. Elle réclame une réponse claire sur le fait que le « rééquilibrage charges/moyens » risque d'entraîner des mobilités forcées, sous couvert de capacité à planifier « les bonnes ressources au bon moment et au bon endroit ».

En outre la CGT observe que GOA a également servi à comptabiliser les activités hors accueil. Cet outil peut clairement augmenter la productivité, au détriment de la qualité du service et des agents. La CGT souhaite simplement obtenir un véritable dossier technique, pour une présentation précise et exhaustive. Les transparents ne sont pas suffisants pour présenter un dossier aussi complexe, porteur d'enjeux considérables pour les personnels et les usagers en termes de qualité. Enfin, la CGT rappelle l'échec patent, en Île de France, du temps de l'ANPE, de la « ticketterie intelligente ».

Monsieur CHAPUIS répond que la typologie des activités de l'accueil est nationale. Elle pourra être adaptée à l'évolution des activités de service. GOA doit apporter une aide à la décision des agents pour une activité de premier niveau. Les temps de traitement varient de 30 minutes pour RV1 à 60 minutes pour RV2. La notion « *d'état courant* » désigne le temps durant lequel le client est à l'accueil.

Le SNU relève que les temps standards en RC sont déconnectés de la réalité.

Monsieur CHAPUIS explique que le seuil permet d'informer l'agent qu'il est temps de passer à une activité supplémentaire. Il s'agit cependant d'une aide à la décision et non d'une obligation.

Monsieur CHARPY indique que l'un des intérêts de GOA est de permettre d'ajuster les seuils en fonction de la réalité de l'activité constatée.

La CGT et la CFDT réclament une réponse pour les collègues Espace liberté Emploi.

Monsieur CHARPY communiquera la date du rendez-vous avant la fin de la semaine.

La CFTC souhaite savoir comment est quantifié le temps d'attente de l'utilisateur avant d'être reçu par une personne qui enregistre sa visite augmente à cause de GOA.

Monsieur CHARPY reviendra sur ce sujet pour consultation lors d'une prochaine séance. Il considère que les documents déjà distribués permettent aux membres du CCE d'avoir une réponse complète à ce sujet. Le point 5 de l'ordre du jour sera reporté à un prochain CCE. Enfin Monsieur CHARPY considère que le document remis aux membres ainsi que les explications fournies oralement permettent d'avoir une vision complète des fonctionnalités de GOA.

La CFTC demande à la Direction de respecter ses engagements en matière d'EID.

### **III. Information sur ODIGO**

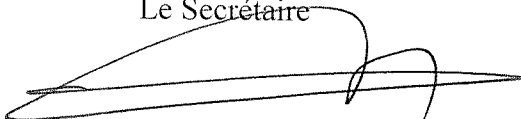
*Ce point est reporté.*

### **IV. Questions diverses**

*Ce point est reporté.*

*La séance est suspendue à 18 heures 10.*

Le Secrétaire



Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi

Christian CHARPY