

COMITE CENTRAL d'ENTREPRISE

**Procès-verbal de la réunion ordinaire du 12 octobre 2011
(poursuite des travaux du 22 septembre 2011)**



CCE
mercredi 12 octobre 2011
MATIN

Organisations Syndicales	Participants	Etablissements	Suppléant/ Titulaire	Signatures
CFE-CGC	YDIER Guillaume	Aquitaine	T	
	LESPRIT Philippe	Siège	T	
	CHEVALIER Jacques <i>Soubelle JP</i>	La Réunion <i>Poitou-Charentes</i>	S	
	Représentant syndical			
	PETIT Suzie	Centre		
CFDT	ARNOUX Patricia	Languedoc Roussillon	T	
	CUNIN Christophe	Champagne Ardenne	T	
	MIMOUNI Yolende	IDF		
	GANDONNIERE Agnès	Rhône Alpes		
	NEZAN Pascal	Centre	RS	
	RENARD Luc	NPDC	T	
	Représentant syndical			
	FALEET Christian	Centre		
CFTC	PARISOT Christian	Champagne Ardenne	T	
	DURAND Stéphanie	IDF	S	
	MAUPIN Michelle	Poitou Charentes	S	<i>Excuse</i>
	Représentant syndical			
	MARSAL Marie-Paule	DG		
CGT	MIRAMON Arnaud	Auvergne	T	
	STROBEL Vincent	DG	T	
	LEROY PIERRON Sylvie	IDF		
	DEPROUW Nathalie	PES	T	
	MEYER Brigitte	IDF	S	
	UNDRIENER Margot	IDF		
	Représentant syndical			
GUILLON Stéphanie <i>hermes BARDAS</i>	Pays de Loire			

CGT-FO	BONNICHON Ghislain	Languedoc Roussillon	T	<p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p>
	RENAUD Yann	Pays de Loire	T	
	ROBIN Caroline	PES	T	
	FORT Nadia	La Réunion	S	
	SZEFEROWICZ Sylvie	Champagne Ardenne	S	
	BARBOUX Loïc	Centre	T	
	LOISY Christine	Haute Normandie	S	
	ALTMAYER Brunof Bruno	DSI	S	
	Représentant syndical			
KERMORGANT Françoise	Bretagne			
SNU	M'HEDHBI Emmanuel Françoise Raisinet	Midi-Pyrénées Bourgogne	S S	<p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p>
	PAYET Jérôme	La Réunion	S	
	LAHAUT Edith	Martinique	T	
	BREUVART Michel	NDPC	T	
	LARA Christèle	Languedoc Roussillon	T	
	SIMON Dominique	Franche Comté	T	
	STEYGER Jean-Charles	Pays de Loire	S	
	HOINGNE Valérie	Pays de Loire	S	
	Représentant syndical			
PRONOST Colette	Bretagne	T		
UNSA	ASCARINO Laurence	Rhône Alpes	T	<p>Abst.</p> <p>Abst.</p>
	Représentant syndical			
	NUGUES Dominique	IDF		
SNAP	MARTY Philippe	Languedoc Roussillon	T	<p>Abst.</p> <p>Abst.</p> <p>Abst.</p>
	MACHALA Martine	Auvergne	S	
	Représentant syndical			
	GRABOUILLAT Michel	Languedoc Roussillon		
SUD	REDON Emmanuelle		S	<p>Excusée</p> <p>Excusée</p> <p>Excusée</p>
	MEMAIN Daniel	Midi-Pyrénées	S	
	Représentant syndical			
	SANCHEZ Jean-Louis		T	

Ordre du jour

I.	Approbation des PV des 13 avril et 4 mai (ordinaire et extraordinaire)	1
II.	Consultation sur OCEAN	1
III.	Consultation sur GOA	8
IV.	Consultation sur REPERE	8
V.	Information sur les évolutions du référentiel immobilier en vue d'une consultation ultérieure	8
VI.	Questions diverses	8

La séance ordinaire du Comité central d'établissement s'ouvre à 9 heures 50 sous la présidence de Monsieur CHARPY, Directeur général de Pôle Emploi, accompagné de Monsieur RASCHID, DGA-RH, de Madame BLONDEL et de Monsieur LEMERLE.

Monsieur CHARPY poursuit la séance suspendue le 22 septembre 2011.

La CFE-CGC souhaite obtenir des informations préalables sur la situation de l'île de Mayotte.

La CGT indique que les agents ont exercé leur droit de retrait suite à l'agression d'un agent survenue le 11 octobre à St Girons.

Monsieur CHARPY admet que la situation est très tendue à Mayotte pour des raisons de pouvoir d'achat. Des négociations sont en cours entre le Préfet et les organisations syndicales et patronales. L'agence du Pôle Emploi et son point relais ont été fermés à plusieurs reprises. Monsieur CHARPY a évoqué ce sujet avec le Directeur général de l'agence de Mayotte. Toutes les mesures nécessaires ont été prises.

I. Approbation des PV des 13 avril et 4 mai (ordinaire et extraordinaire)

Le Secrétaire du CCE a intégré les modifications de la CGT au PV du 13 avril.

Le PV du 13 avril est approuvé à l'unanimité.

La CFTC rappelle que ce ne sont pas les organisations syndicales qui approuvent les PV mais les élus. Il faudra rectifier l'ensemble des PV.

La CGT préfère que le nombre de votants par organisation syndicale soit indiqué.

Monsieur CHARPY invite le Secrétaire du CCE à effectuer les rectifications nécessaires.

Le SNU FSU souhaite que la composition de la délégation patronale figure sur le PV.

Le PV du 4 mai est approuvé à l'unanimité, sous réserve de l'intégration des modifications formulées en séance.

II. Consultation sur OCEAN

Monsieur CHARPY invite les élus à poser leurs questions complémentaires.

FO n'est pas opposée par principe à tout contrôle. Cependant, aucun élément n'a été porté à la connaissance des élus sur les paramètres de ce contrôle. FO souhaite savoir comment sont sélectionnés les contrôleurs, quelle est l'étendue de leur compétence, comment sont conservés les résultats des contrôles, à quoi ils servent, qui a capacité de les stocker, à quelles conditions et pour combien de temps. L'Etablissement travaille sur des sujets très sensibles. Les garanties présentées aujourd'hui semblent insuffisantes à la préservation des droits des intéressés, qu'il s'agisse des agents (incidence des conditions du contrôle sur leur carrière), des ayants droit ou des usagers (demandeurs d'emploi).

Le SNU FSU s'étonne que la Direction régionale ait mentionné le taux de qualité IQL de l'agent lors d'une séance de la CPN 39 de juillet 2011. La Direction avait pourtant indiqué qu'elle ne se servirait pas des taux d'OCEAN pour évaluer une performance. OCEAN ne peut pas être utilisé à des fins de contrôle individuel.

La CFDT appuie les propos du SNU FSU. Elle lit la réponse écrite de la Direction : « *Le contrôle interne est sans rapport avec l'EPA et les données individuelles ne pourront pas être utilisées dans le cadre de l'entretien d'évaluation* ». Des exemples prouvent le contraire.

L'UNSA soutient les propos du SNU FSU. Les procédures de contrôle des mouvements financiers sont indispensables. Cependant il ne faut pas détourner les outils de leur finalité première.

Le SNU FSU ajoute que la Direction s'est appuyée sur l'accord de 2004. Le SNU FSU a demandé à la Direction de renégocier cet accord pour l'adapter au nouvel opérateur et à l'ensemble des salariés. Les agents publics ne bénéficient d'aucune protection et la protection des agents privés est insuffisante. C'est pourquoi le SNU FSU demande de différer le déploiement de l'ensemble de ces outils, pour apporter une garantie minimale plus favorable aux agents.

La CGT relève que l'accord de 2004 dit tout et son contraire. C'est également le cas des réponses écrites de la Direction, notamment pour la question 17 : « *Les agents ne sont pas contrôlés individuellement. Cependant, certains types d'erreur nécessitent d'être rectifiés dans les dossiers, tels que ceux relatifs au traitement de la DAL* ». Il n'y a donc pas de « contrôle » individuel mais un suivi individuel. Chacun peut objecter ce qu'il veut à l'agent à un instant t.

La CFE-CGC convient de la nécessité des contrôles internes. Toutefois le dispositif proposé par la Direction représente une charge de travail supplémentaire et détériore les conditions de travail. Quel que soit l'avis des élus, la Direction déploiera les différents outils présentés. La CFE-CGC déplore le manque de dialogue social.

La CFTC partage les propos tenus par la CFE-CGC. Il faut être honnête envers les agents sur la teneur de l'entretien professionnel. La Direction utilise ces données pour évaluer les agents. La CFTC dénonce un faux discours de la part de la Direction générale. En outre, les fiches de contrôle, tant pour l'activité indemnisation que pour l'activité placement, doivent être détaillées. Comme l'a indiqué la CFE-CGC, la Direction ne fera pas machine arrière. Cependant il faut structurer les outils. Il existe effectivement un manque de dialogue social.

La CGT réclame une sécurisation du dispositif. Certes la mise en place d'un dispositif de contrôle est nécessaire pour améliorer la qualité de service, mais cet instrument ne doit pas être un critère de l'évaluation du salarié.

FO demande que les fiches OCEAN soient présentées à l'ensemble du personnel. Elle s'étonne qu'un contrôle individuel soit effectué, contrairement à ce qu'avait indiqué la Direction lors de la réunion de l'EPA. Le contrôle doit servir à l'amélioration de la qualité et à la définition des plans de formation.

SUD s'oppose à l'évaluation individuelle et aux outils de contrôle qui l'accompagnent. Il ne faut pas confondre outil de mesure de l'activité et outil d'évaluation. Le contrôle collectif dégrade la qualité de service. La responsabilité des dysfonctionnements de l'Etablissement est transférée sur les agents, alors qu'ils sont dus à des choix politiques de la Direction.

Le SNU FSU a rencontré les salariés de l'encadrement. Ceux-ci constatent que les outils OCEAN sont particulièrement sclérosants pour les actes managériaux : incapacité de prendre des initiatives, contraintes systématiques et injonctions paradoxales systématiques. Par conséquent le SNU FSU s'interroge sur la politique managériale actuelle de Pôle Emploi. OCEAN n'est plus adapté. C'est pourquoi il demande de différer le recueil de l'avis, afin de mettre en place l'accord Pôle Emploi sur la protection des données.

Monsieur CHARPY a l'intention de consulter les élus aujourd'hui puisque ce point a été demandé par les élus.

Monsieur LEMERLE recense 3 800 contrôleurs à Pôle Emploi (REP essentiellement). La ligne managériale effectue un contrôle a posteriori de l'activité, dans un but pédagogique : améliorer le traitement de l'activité. Les contrôleurs ont été choisis par leur ligne managériale et ont tous reçu une formation de base, qui doit être entretenue. Ils ne sont pas contrôleurs à temps plein. Environ 200 fiches de contrôle ont été établies. Elles sont réajustées une fois par an. En 2009 et 2010, les fiches placement ont copié les pratiques de placement en vigueur. La Direction est en train de finaliser l'actualisation de ces fiches, avec l'appui des experts métiers.

L'EID est en cours de déploiement dans certaines agences. Différentes fiches de contrôle prendront en compte la réalité de l'entretien. Certaines fiches seront purement dédiées à l'EID. Les agences qui n'ont pas encore mis en place l'EID se référeront aux fiches de contrôle de l'exercice précédent. Monsieur LEMERLE informera l'ensemble des salariés de la finalité et du contenu des fiches de contrôle. Ce dispositif a un intérêt pédagogique et non disciplinaire.

Monsieur CHARPY convient de la nécessité de réviser l'accord de 2004 sur la protection des données. OCEAN permet d'assurer l'amélioration de la qualité des dossiers, en corrigeant les erreurs détectées. Il s'agit donc d'un outil pédagogique. La question des taux d'IQL ne doit pas faire partie du document support servant à l'EPA. Certes ce point peut être évoqué par un agent. Lorsqu'une personne ne justifie pas d'une qualité de travail suffisante pour être promue à l'échelon supérieur, le taux d'IQL sera visé. Cependant l'IQL ne doit en aucun cas être utilisé de manière systématique pour l'évaluation des agents. Le tableau de chiffres ne peut en aucun cas servir de pratique managériale, laquelle s'inscrit dans l'accompagnement des compétences et des personnels dans leur situation de travail.

FO demande à la Direction de reconnaître les conditions dans lesquelles sont utilisées les fiches OCEAN, sous peine d'entretenir la confusion. Il convient d'encadrer le contrôle par des limites précises. D'ailleurs, les réponses écrites de la Direction ne sont pas assez claires et ne correspondent pas aux questions posées. FO s'interroge sur la position de la CNIL au regard de la conservation et de l'accès à ces données.

La CGT appuie les propos tenus par FO. La Direction indique qu'il n'est pas question d'utiliser « systématiquement » ces données dans le cadre de l'évaluation. Or, à la question 1, la Direction répond : « *Le contrôle interne est sans rapport avec l'EPA et les données individuelles ne pourront pas être utilisées dans le cadre de l'évaluation* ». La Direction ne peut pas dire tout et son contraire aux représentants du personnel, et donc à l'ensemble du personnel. La CGT trouve intéressant que la Direction aborde l'actualisation des fiches OCEAN, alors que l'EID n'est pas finalisé. Par ailleurs il convient de préciser les classifications des contrôleurs et le contenu de leur activité. Certains agents, au coefficient de 190, sont contrôleurs. Enfin le Directeur général ne respecte pas la

procédure formelle, car l'information a lieu a posteriori et la consultation ne sera donc que de pure forme. Ce dossier a de multiples ramifications. Ce n'est donc pas aujourd'hui qu'il pourra être clos.

La CFTC constate que les contrôleurs ne sont pas tous formés. La Direction ne s'est pas déplacée en région. Dans de nombreuses régions, le contrôle n'est pas effectué par des REP ou des encadrants, mais par des agents lambda. La CFTC s'enquiert du plan de formation complet des contrôleurs. Elle constate que le taux de qualité constitue la base de l'EPA pour les responsables hiérarchiques. Le discours de la Direction doit être clair. Par ailleurs depuis 2009, des fiches de contrôle ont été mises en place pour le placement. Or les agents sous statut 2003 ne doivent pas être soumis à ce type de contrôle collectif.

Monsieur CHARPY rétorque que personne n'a interdit la mise en place d'un tel contrôle et ajoute : « nous sommes dans un pays où ce qui n'est pas interdit est permis ».

La CFTC ajoute que les fiches déjà mises en place n'apportent une plus-value ni à l'Etablissement, ni à l'agent, ni aux demandeurs d'emploi. Elle souhaite prendre connaissance des 200 fiches de contrôle pour rendre un avis éclairé. Par ailleurs, il existe des disparités de traitement des fiches d'une région à l'autre. La CFTC demande que tous les agents aient la possibilité de justifier des actes métiers. Il faut que la Direction soit franche envers les salariés.

La CFDT souligne le danger que représente le manque d'expérience des REP en matière d'EPA. En outre les contrôleurs ne sont pas assez rémunérés. CFDT donne lecture d'une déclaration *[à insérer]*.

Le SNU FSU s'interroge sur les modalités, la finalité et les moyens du contrôle. Elle salue l'honnêteté de la Direction quant à la nécessité d'actualiser les fiches. Cependant elle regrette d'avoir appris la mise en place des fiches en cours de déploiement. L'accord 2004 concerne les activités des agents de l'assurance chômage. Le SNU FSU réclame une protection des agents sous statut 2003.

FO note que la Direction confesse qu'il serait judicieux d'informer les agents du contrôle d'OCEAN, au bout de deux ans. Elle attend avec intérêt la réponse de la Direction au sujet de la CNIL.

La CGT demande une présentation des pratiques de contrôle qui ont inspiré les fiches, et du contenu de ces fiches. Elle s'enquiert de la reconnaissance sociale des contrôleurs.

Monsieur CHARPY rappelle que la consultation ne porte ni sur les principes généraux du contrôle interne, ni sur les fiches de contrôle mais sur l'outil OCEAN, qui permet de récupérer les informations issues du contrôle. Ces fiches sont accessibles sur l'ensemble des postes de travail de Pôle Emploi. Il n'existe pas d'ambiguïté sur leur utilisation à des fins de contrôle individuel. Il n'est pas prévu que les éléments relatifs à l'IQL soient pris en compte dans l'évaluation. Cependant il n'est pas possible d'empêcher le responsable hiérarchique ou l'agent d'aborder le sujet. Les garanties sont celles prévues dans le cadre de l'EPA, notamment le droit de recours. Les accords annexés à la convention collective couvrent bien le dispositif. Aucune disposition du statut des agents publics ne les exonère du contrôle de leur activité.

La consultation de la CNIL sur l'outil OCEAN a été réalisée du temps de l'UNEDIC ; elle avait alors rendu un avis favorable. Le correspondant CNIL de Pôle Emploi estime qu'il n'y a pas lieu de

faire de déclaration complémentaire du fait de l'élargissement de l'outil à d'autres activités. Monsieur CHARPY souhaiterait procéder au vote.

La CFTC regrette que la Direction n'ait pas répondu à toutes les questions posées.

Monsieur CHARPY a répondu aux questions auxquelles il souhaitait répondre. Il ne tient pas à reprendre les réponses déjà formulées au cours des réunions précédentes.

FO souhaite que le CE consulte directement la CNIL. Elle déplore que la Direction ne consulte pas les représentants du personnel sur une évolution de leur activité. Le CE rappelle à la Direction ses obligations légales.

La GCT s'étonne du caractère personnel de l'IQL. OCEAN n'est pourtant pas un outil de mesure de l'activité du salarié. Le Directeur général ne peut pas dire que ce qui n'est pas interdit est donc permis, et écrire que bien ce que ce soit interdit, ce sera tout de même permis car non systématique !

Le SNU FSU s'étonne qu'un agent ait fait l'objet de 12 contrôles en 10 mois. Il a parfaitement bien lu la convention collective. Il est évident que la Direction déploie des outils de contrôle interne. Une partie des salariés ne pourront pas se prévaloir de droits que d'autres pourront opposer. Le SNU FSU appelle à l'unité des droits des personnels, qu'ils soient de statut public ou privé. L'ambiance de travail s'en trouverait améliorée.

Le SNAP ne participera pas à cette consultation sur un outil déjà déployé. Elle préférerait être consultée sur le contenu et l'adaptation des fiches.

L'UNSA réclame un éclairage juridique précis.

La CFTC demande une suspension de séance.

Monsieur CHARPY rappelle que les agents de droit public disposent des mêmes droits que ceux prévus par la loi Informatique et Libertés de 1978. Les droits généraux ne sont pas remis en cause par l'accord de 2004.

La séance est suspendue de 11 heures 25 à 12 heures 30.

Le Secrétaire du CCE donne lecture d'une de la première motion

Première délibération prise au CCE du 12 octobre 2011.

Le CCE condamne la prise de position de la Direction qui considère ne répondre qu'aux questions auxquelles elle a envie répondre.

Le CCE rappelle à la Direction l'obligation légale de répondre à l'intégralité des questions portant sur l'impact du dossier OCEAN et notamment sur :

- Le périmètre, les critères de contrôle.
- Les items de contrôle.
- Les modalités de construction des échantillons.

- Les contrôleurs, leur formation, la conformité de leur reconnaissance d'expertise avec la grille de classification, actuelle et future, annexée à la CCN ou la grille indiciaire du statut 2003.
- Les exigences déontologiques relatives à l'exercice du métier de psychologue.

Délibération votée à l'unanimité

Le Secrétaire du CCE donne lecture de la deuxième motion.

Deuxième délibération prise au CCE du 12 octobre 2011

Le CCE, réuni ce 12 octobre 2011 en séance plénière, mandate le secrétaire du CCE pour saisir la CNIL sur le dossier relatif au contrôle d'activités, notamment au travers de la généralisation de l'outil OCEAN.

Délibération votée à l'unanimité

FO donne lecture de la troisième motion :

Troisième délibération prise au CCE du 12 octobre 2011

Le CCE demande la suspension du déploiement de l'outil, dans l'attente des réponses de la CNIL.

Délibération votée à la majorité :

13 pour (FO, SNU, SUD, CGT, UNSA) ,2 contre (CGC) ,5 ne participent pas au vote (CFDT, CFTC, SNAP).

La CFTC n'a pas pris part au vote mais est favorable à une suspension de la consultation.

La CFDT donne lecture d'une déclaration.

La CFDT ne nie pas la nécessité du contrôle interne. On ne le remet pas en cause dans sa définition mais dans son utilisation.

La connexion avec l'EPA reste trop floue notamment dans l'ambivalence de vos réponses écrites à nos questions et des faits observés sur le terrain.

Les règles du jeu ne sont pas claires. Ce n'est parce que cet outil existait déjà (au niveau des ASSEDIC) qu'il faille le déployer en l'état à tous les agents et activités

Nous aurions souhaité dans le cadre de notre rôle d'élu CCE modifier, éclaircir ce dossier ;

Le manque de précision de la définition de l'outil et son utilisation ne nous exonéra pas des questions DP de terrain de des fonctionnements différents d'une région à une autre.

L'utilisation d'OCEAN ne servira t e elle concrètement qu'au seul besoin de formation individuelle ou bien l'outil sera-t-il utilisé pour l'appréciation du positionnement de l'agent en terme de promotions

Monsieur CHARPY a répondu aux questions liées au dossier et qui ne lui avaient pas déjà été posées.

Il est procédé au recueil de l'avis sur OCEAN :

- *votes contre : 2 (CFE-CGC) ;*
- *abstentions : 3 (CFDT) ;*
- *ne prennent pas part au vote : 14.*

OCEAN fait l'objet d'un avis défavorable à l'unanimité.

La CGT n'est pas suffisamment informée pour pouvoir prendre part au vote.

La CFTC estime qu'elle est « dans l'incapacité de prendre part au vote », en l'absence d'informations complètes. La Direction n'a pas répondu à l'ensemble des questions posées, notamment sur la formation des contrôleurs. La voix de la CFTC n'est pas comprise comme une non-participation au vote.

La CFE-CGC n'aurait pas voté contre, mais se serait peut-être abstenue, si la Direction avait favorisé le dialogue social. La Direction devra répondre aux observations éventuellement formulées par la CNIL.

L'UNSA avait l'intention de voter sur ce projet. Cependant un certain nombre de faits nouveaux ont été soulevés par plusieurs élus. Il n'est pas rassurant que des données individuelles puissent être recueillies dans le cadre de l'évaluation d'un agent. De nouveaux échanges doivent être organisés. L'UNSA souhaite obtenir des réponses positives pour les agents.

FO déplore le manque de clarté des réponses de la Direction et en particulier la dichotomie entre les réponses écrites et orales. FO ne peut pas prendre part au vote si l'information est incomplète. C'est pourquoi elle regrette que certaines organisations syndicales aient participé au vote.

Le SNU FSU constate que trois séances d'information ont été organisées. OCEAN est connexe à d'autres sujets comme l'EPA, ou à d'autres outils comme GOA. Le SNU FSU réclame que tous les agents soient protégés par les mêmes garanties. Dans la mesure où l'information est incomplète, le SNU FSU n'a pas pris part au vote.

La CFTC aurait pu se prononcer en présence d'un réel échange. La non-réponse aux questions – lesquelles semblent embarrasser la Direction – instaure une relation de non-confiance. La Direction porte ainsi la responsabilité d'un climat de tension, qui risque de naître à travers l'utilisation de ces données pour l'EPA.

Le Secrétaire du CCE demande la suspension de cette réunion. En effet un CCE extraordinaire a lieu à 14 heures sur le budget. Il souhaite que cette séance soit reportée à une date très proche.

III. Consultation sur GOA

Ce point est reporté.

IV. Consultation sur REPERE

Ce point est reporté.

V. Information sur les évolutions du référentiel immobilier en vue d'une consultation ultérieure

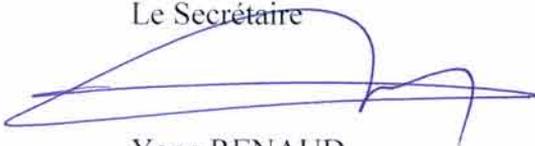
Ce point est reporté.

VI. Questions diverses

Ce point est reporté.

La séance est suspendue à 12 heures 50.

Le Secrétaire



Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi

Christian CHARPY