

COMITE CENTRAL d'ENTREPRISE

Procès-verbal de la réunion ordinaire du 8 novembre 2011 (matin)
Poursuite de la séance du 12 octobre



pôle emploi

CCE ORDINAIRE
MARDI 8 NOVEMBRE 2011
MATIN

Organisations Syndicales	Participants	Etablissements	Suppléant/ Titulaire	Signatures
CFE-CGC	YDIER Guillaume	Aquitaine	T	
	LESPRIT Philippe	Siège	T	
	CHAZEAUD Sylvie	PACA	S	
	SOLBELET Jean Pierre	Poitou-Charentes	S	
	Représentant syndical			
	PETIT Suzie	Centre		
CFDT	ARNOUX Patricia	Languedoc Roussillon	T	
	CUNIN Christophe	Champagne Ardenne	T	
	MIMOUNI Yolande <i>Comma Jean-Pierre</i>	IDF <i>P.d. Brie</i>	T	
	GANDONNIERE Agnès	Rhône Alpes		
	NEZAN Pascal <i>Chevalier des</i>	Centre	R.S.	
	REINARD Luc <i>VANHILLE Céline</i>	NPDC	S	
	Représentant syndical			
	GALLEY Christian <i>NEZAN P</i>	Centre	R.S.	
CFTC	PARISOT Christian	Champagne Ardenne	T	
	DURAND Stéphanie	IDF	S	
	MAUPIN Michelle	Poitou Charentes	S	
	Représentant syndical			
	MARSAL Marie-Paule	DG		
CGT	MIRAMON Arnaud	Auvergne	T	
	STROBEL Vincent	DG	T	
	LEROY PIERRON Sylvie	IDF		
	DEPROUW Nathalie	PES		
	MEYER Brigitte	IDF	T	
	UNDRIENER Margot	IDF		
	Représentant syndical			
	<i>Khan BAKA</i> GUILLON Stéphane	Pays de Loire		

Organisations Syndicales	Participants	Etablissements	Suppléant/ Titulaire	Signatures
CGT-FO	BONNICHON Ghislain	Languedoc Roussillon	T	Excuse <i>[Signature]</i> Chomay <i>[Signature]</i> Excuse <i>[Signature]</i> Excuse <i>[Signature]</i>
	RENAUD Yann	Pays de Loire	T	
	ROBIN Caroline	PES	T	
	FORT Nadia	La Réunion	S	
	SZFEROWICZ Sylvie	Champagne Ardenne	S	
	BARBOUX Loïc	Centre	T	
	LOISY Christine	Haute Normandie	S	
	ALTMAYER Branton	DSI	S	
	Représentant syndical			
	KERMORGANT Françoise	Bretagne		
SNU	M'HEDHBI Emmanuel	Midi-Pyrénées	S	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>
	PAYET Jérôme	La Réunion	S	
	LAHAUT Edith	Martinique	T	
	ROCHER Michel	INDRE	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	<i>Sabater Phil</i>	R	<i>Sabater</i>
UNSA	LE GORF Jean-Cyril	<i>Aix en Provence</i>	T	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>
	Représentant syndical			
	NUGUES Dominique	IDF		
SNAP	LEVASSEUR Jean-Pierre	Auvergne	T	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>
	LEGRAND Sandrine	Auvergne	T	
	Représentant syndical	<i>Maurice Ney</i>	RS	
	GRABOILLAT Michel	Languedoc Roussillon		
SUD	MASSON Sylvie	IDF	T	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>
	MEMAIN Daniel	Midi-Pyrénées	S	
	Représentant syndical			
	ALLIER Nicole			

Délégation employeur

CHARPY Christian
RASHID Moïse
BLONDEL Dominique

- *FR CHAPUIS*

Ordre du jour

I.	Consultation sur GOA	3
II.	Consultation sur REPERE	8
III.	Information sur les évolutions du référentiel immobilier en vue d'une consultation ultérieure	12
IV.	Questions diverses	13

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

Le SNU FSU appelle à la grève pour le 14 novembre. Il donne lecture d'une déclaration préalable :

Rien ne pouvait prévoir une amélioration rapide de la décrue du chômage dans un contexte de crise où hélas les ressacs de 2008 n'en finissent pas de faire des remous. Les prévisionnistes en chef sur le retour à une croissance forte, ont mangé leurs chapeaux, tel est le constat implacable aujourd'hui.

Sécuriser socialement le DE, devrait être une mission constante de pôle emploi. Pour cela, afin de faire notre travail, dans le respect de ce principe, l'accroissement des moyens de pôle emploi est indispensable, voire vital.

Respecter son personnel est tout aussi important. Dans ces temps complexes que nous traversons, accroître la souffrance du personnel par des conditions de travail toujours plus dures et plus dégradées, entraînent la souffrance des chômeurs, qui sont moins bien accompagnés et moins bien entendus, c'est ce qu'on appelle ou ce que l'on nomme « l'effet miroir ».

Dans ce contexte, le 18 octobre, vous avez été interpellé par l'ensemble des organisations syndicales et des élus en CCE. Vous avez déclaré qu'au-delà du terrible événement qui avait eu lieu la veille, qu'il y avait un fait constant d'une hausse sans précédent d'agressivité. Vous avez cité trois solutions à ce moment là :

- Le traitement et la prise en charge du personnel concerné*
- La sécurité dans les sites*
- Et notre organisation*

Mais, fort de ce constat, nous voyons une réalité qui est simplement, effectivement un dispositif qui semble être pratiquement un gadget, vu ce qui se passe dans le réseau, c'est-à-dire, que vous avez pris une seule initiative, d'ailleurs sans en informer les organisations syndicales, nous l'avons appris par de presse.

Donc, vous n'avez pris qu'une seule initiative, celle de demander aux Directeurs Régionaux de convoquer des commissions d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail pour une réunion exceptionnelle en novembre.

Monsieur le Directeur Général, on n'a pas attendu effectivement, que vous proposiez des commissions dans les régions, pour s'emparer de ce problèmes et d'ailleurs on s'en est emparé tellement bien, qu'il y a eu effectivement des expertises qui ont eu lieu. Je pense et j'espère que vous avez pris le temps de regarder ces expertises, que vous avez pris le temps d'analyser ce qu'il y avait à l'intérieur. Mais en ce qui concerne effectivement les moindres éléments, par rapport à ces expertises, de solutions, le résultat est probant, il est effectivement proche du zéro absolu. Donc dans ce contexte là vous avez une forte responsabilité en tant que Direction Générale, de laisser les choses se faire et de mettre en danger les salariés de Pôle emploi. Nous appelons, nous le SNU, à la grève et nous sommes rejoints d'ailleurs dans d'autres régions par des intersyndicales et ça, c'est plutôt intéressant. Nous sommes effectivement rejoints dans cette lutte et sur une

revendication qui est à mon avis sur laquelle vous devriez prendre le temps de discuter, c'est-à-dire un plan d'urgence qui dans un premier temps, vise un plan de recrutement pour renforcer les effectifs et la cédésation de l'ensemble des collègues en contrat précaire à Pôle emploi ; Deuxièmement, le respect des qualifications de chacun, de chacune et la mise en œuvre de la recommandation suivante issue du rapport du Sénat du 5 juillet 2011, sur la sécurité des personnels. Donc, s'agissant du personnel, proposer que Pôle emploi se dote d'un véritable CNHSCT des conditions de travail et non pas la commission que vous avez effectivement acceptée dans le cadre du règlement intérieur du CCE, qui est une commission qui ne pourra en rien effectivement être un dispositif voisin du CNHSCT de plein exercice.

Donc là-dessus aussi, nous vous recommandons de vérifier ces éléments puisque là, vous êtes un petit peu en dehors du contexte.

La mise en œuvre de toute urgence de la recommandation n°7 du rapport du CESE du 15 juin 2011, veiller à ce que les comités de liaisons qui permettent d'aborder les problèmes rencontrés par les DE soient régulièrement réunis et que les conditions de leur bon fonctionnement en soient assurées. Et renoncer sans délai à l'application de la dématérialisation des services et des courriers qui portent préjudice aux usagers et usagères.

La mise en œuvre de toute urgence de la recommandation n° 17 de ce même rapport ; A cet égard, notre assemblée invite à la reprise rapide du dialogue social sur cette question essentielle et à la négociation d'un plan de prévention des RPS, je cite, une suspension de toutes les transformations en cours, dont REPERE et REFERENCE, en vue de faire un bilan précis des transformations opérées et de leurs conséquences. Je vous fais remarquer que lors du CCE du 8, vous avez donc affirmé que l'organisation du travail devrait rentrer dans un champ au moins de discussion. C'est ce que vous avez affirmé lors de ce CCE, puisque vous disiez que le traitement et la prise en charge des personnes concernées, la sécurité des sites, est notre organisation. Donc il va sans dire, que vous avez pris conscience, qu'effectivement, il fallait avoir un dialogue avec les organisations syndicales là-dessus non plus au final, mais à la finalisation des modes d'organisations, mais bien en préalable et effectivement d'avoir une vision globales des choses.

L'ouverture d'une négociation sur le sujet central de l'organisation du travail et des activités qui en découlent.

Pour toutes ces raisons, notre organisation appelle effectivement à une grève le 14 novembre. Pourquoi le 14 ? Parce que tout simplement le 15 est doté des aspects budgétaires concernant Pôle emploi.

Donc, même si nous ne nous faisons pas beaucoup d'illusions sur aujourd'hui le leitmotiv qui est déclaré un peu partout sur la crise, la rigueur et toujours la crise et la rigueur dans le même sens, c'est-à-dire effectivement les salariés qui payent effectivement les trois quarts des erreurs de la crise financière. Dans ce contexte là, nous pensons bien évidemment qu'il est plus que nécessaire de dire stop à ce type de procédure.

Ce n'est pas ce qu'attend le personnel.

Monsieur CHARPY rappelle que le CCE a voté l'entrée en vigueur du règlement intérieur, qui prévoit la mise en place d'une commission d'hygiène et de sécurité. En outre, Monsieur CHARPY réunit fréquemment les comités de liaison. Des représentants de ces comités seront d'ailleurs reçus

lors de la réunion du Conseil d'administration du 16 novembre. Il est vrai que la négociation sur les risques psychosociaux est suspendue. Elle reprendra dès que les conclusions du CHSCT auront été communiquées.

I. Consultation sur GOA

Le SNU FSU demande si la CNIL a donné sa réponse au sujet d'OCEAN.

Le Secrétaire du CCE rédige actuellement un courrier à la CNIL. Il fournira un dossier complet à chacun des membres du CCE.

La CGT demande si le Directeur général a présenté le module de paramétrage de la stratégie d'appel pour l'équipe locale de direction.

Le SNU FSU considère que la délibération prise par le CCE lors de la séance du 12 octobre est également valable pour GOA : *« pour saisir la CNIL sur le dossier relatif au contrôle d'activité »*.

Le Secrétaire du CCE signale que cette délibération portait uniquement sur OCEAN. Si nécessaire, il saisira la CNIL au sujet de GOA.

Le SNU FSU regrette le manque de précision des réponses de la Direction. Il s'interroge sur « l'environnement de recettes » et les temps standardisés.

La CFDT réclame un état des lieux du déploiement de GOA.

FO demande si GOA aborde la gestion des activités ou la gestion de l'accueil.

Monsieur CHAPUIS affirme que GOA porte sur la gestion des activités à l'accueil. Les temps standardisés ont été définis en concertation avec des correspondants opérationnels. S'agissant de l'environnement de recettes, il s'agit d'un outil technique permettant de tester l'outil avant sa mise en œuvre. GOA a déjà été déployé dans la plupart des régions et le sera prochainement en Ile-de-France et en Bourgogne. Le taux d'utilisation de GOA est donc supérieur à 88 %.

Monsieur CHARPY considère que GOA ne justifiait pas une consultation du CCE, dans la mesure où ce produit était déjà largement utilisé.

Monsieur CHAPUIS précise que l'outil de paramétrage sert à suivre le pilotage des activités. Il s'agit d'un outil de restitution qui permet de connaître le nombre de visites, leur durée etc. à la fin de la journée.

La CGT demande si les ELD ont la main sur les seuils dédiés par activité pour affecter directement un demandeur d'emploi à un agent en réception.

Monsieur CHAPUIS répond que l'anonymisation ne permet pas l'affectation d'un client à un conseiller. Les conseillers sont affectés à l'accueil relation clients ou à l'accueil coordination.

Le SNU FSU a demandé une information-consultation sur GOA afin de dialoguer avec la Direction. Il demande des précisions sur le paramétrage des temps de travail et sur la durée des actes

placement et indemnisation. Enfin, il souhaite savoir si les temps standardisés tiennent compte du profil des demandeurs d'emploi, notamment dans les DOM.

La CFDT demande si la Direction a effectué un bilan de la première utilisation de GOA et si l'anonymat des statistiques est assuré. Par ailleurs, elle relève que certaines régions utilisent GOA hors accueil.

Le SNU FSU soulève le lien entre GOA et OPERA. Il s'interroge sur l'impact de cette gestion sur le calcul des charges au sein de chaque unité. D'ailleurs, OPERA est d'autant plus performant que chaque activité est formatée. Le SNU FSU se demande comment la Direction peut assurer la personnalisation des services, alors que les activités sont standardisées. Il s'enquiert des conséquences du dépassement des temps standardisés sur le planning ou pour l'utilisateur.

Monsieur CHARPY doit organiser l'activité à partir d'un temps moyen. Cependant, des temps de respiration sont également permis, du fait de l'absence de certains demandeurs d'emploi aux rendez-vous. Il appartient au conseiller d'ajuster le temps consacré à chaque activité. Monsieur CHARPY affirme qu'OPERA et GOA n'ont aucun lien. En effet, OPERA est un calcul de charges en fonction de paramètres extérieurs (nombre d'inscriptions, de dossiers à traiter etc.) qui ne prennent pas en compte les temps moyens. Ces calculs permettent d'ajuster la répartition des effectifs par région en tenant compte de GOA, même si ce n'est pas le seul élément de référence.

A partir des indicateurs, Monsieur CHAPUIS pourra revoir la définition des temps pour se conformer à la pratique du terrain. Dans le cadre de l'EID, GOA sera déployé avec AUDE. La personnalisation est réalisée à travers la fiche de synthèse du client.

Monsieur CHAPUIS attend la fin du déploiement de GOA pour réaliser un bilan de son utilisation. Il convient de normaliser les 5 indicateurs au niveau national pour pouvoir faire évoluer les besoins. Par ailleurs, il est vrai que GOA est encore utilisé hors accueil dans certaines régions, mais aucune consigne n'a été donnée en ce sens.

Le SNU FSU souhaite connaître les indicateurs.

Monsieur CHAPUIS explique que ces indicateurs, en cours d'élaboration, renseigneront la durée de chaque étape du processus. Si le temps de traitement standard est dépassé, il faudra prendre un rendez-vous avec le demandeur d'emploi. RC1 et RC2 durent moins de 10 minutes, SMP 30 minutes et l'EID 50 minutes.

La CFDT ne comprend pas pourquoi la Direction générale ne donne pas de consignes d'harmonisation aux régions qui utilisent GOA hors accueil. Elle demande si la Direction peut modifier l'organisation du travail en fonction des ressources disponibles ou d'événements exceptionnels.

Le SNU FSU souhaite connaître les 4 autres indicateurs nationaux.

Monsieur CHARPY n'a pas formulé de consigne nationale sur le hors accueil, par souci de déconcentration de Pôle Emploi. Il est préférable d'analyser les bonnes pratiques avant de prendre une décision au niveau national.

S'agissant des événements exceptionnels qui affectent la planification ou de l'absence de ressources, Monsieur CHAPUIS précise que le responsable d'équipe professionnelle a une vue de la situation en zone d'accueil. Il peut donc renforcer le nombre d'agents à l'accueil si nécessaire.

FO demande ce qui se passera si les ressources ne sont pas disponibles.

Monsieur CHARPY précise que les agents qui travaillent à d'autres postes pourront être affectés à l'accueil.

La séance est suspendue de 10 heures 35 à 10 heures 25.

Monsieur CHAPUIS présente les 5 indicateurs :

- temps d'entretiens ;
- temps d'attente à l'accueil ;
- motifs ;
- flux ;
- visites répétitives (au cours du même mois).

S'agissant de la protection des données informatiques, le SNU FSU demande si l'ensemble des agents, indépendamment de leur statut, sont concernés par GOA.

Monsieur CHARPY acquiesce.

Le SNU FSU constate que la Direction a pourtant fait le choix de maintenir des différences en termes de protection des salariés, selon leur statut. Il est regrettable que le calendrier social comporte 21 modifications, dont 3 annulations de négociations. Il serait nécessaire de négocier un accord assurant à tous les agents des protections communes. Ce « catapultage » du calendrier social à la mi-octobre est un scandale ! Le SNU FSU espère que le changement de Direction permettra de trouver un équilibre dans le dialogue social. Il souhaiterait que la Direction prenne l'engagement de réunir les organisations syndicales avant la fin de l'année pour négocier un accord.

Lors d'une précédente réunion, Monsieur CHARPY a expliqué que les dispositions générales de la Loi Informatique et Libertés, ainsi que l'ensemble des protections spécifiques, s'appliquaient aux agents de droit public. Le droit de protection fonctionnelle a par ailleurs été élargi aux agents de droit privé. La modification du calendrier social n'est pas due uniquement à la Direction. Il était nécessaire de traiter les urgences.

Le SNU FSU rappelle que lors de la précédente séance sur GOA, Monsieur CHARPY avait accepté de présenter l'outil. Il renouvelle cette demande. En outre, lors de la réunion du CHSCT de Midi-Pyrénées du 21 avril 2011, le Médecin du Travail a alerté la Direction sur les risques psychosociaux élevés, liés à la mise en place de GOA. Il serait souhaitable que la commission d'hygiène et de sécurité se saisisse de cette question.

LA CGT demande une suspension de séance pour que les organisations syndicales puissent s'entretenir.

Le SNU FSU estime que l'organisation d'un vote sur des éléments aussi peu précis est discourtoise. GOA peut exercer une pression sur les agents. C'est pourquoi les conséquences de son utilisation doivent être analysées. Par ailleurs, le SNU FSU estime indispensable d'assurer un même niveau de protection à l'ensemble des salariés.

Monsieur CHARPY rappelle que GOA est en discussion depuis le 13 avril. Dès lors, une présentation technique n'apporterait pas de valeur ajoutée. Si la Commission hygiène et de sécurité veut se saisir d'un bilan du fonctionnement de GOA et des risques psychosociaux, il appartiendra au CCE de décider des priorités. GOA met davantage les agents en capacité de gérer les difficultés, qu'il n'en provoque.

La CGT regrette que les représentants du personnel n'aient pas reçu le règlement intérieur.

Monsieur CHARPY communiquera la version définitive du règlement intérieur dès lendemain de la présente réunion.

La CFTC demande un vote sur la durée de la suspension de séance.

A la majorité des organisations syndicales, la demande d'un vote formulée par la CFTC est rejetée.

La séance est suspendue de 10 heures 55 à 11 heures 15.

Le Secrétaire du CCE soumet une délibération au CCE : « *Le CCE, réuni le 8 novembre 2011 en séance plénière, mandate le Secrétaire du CCE pour saisir la CNIL sur le dossier GOA, notamment au travers de la généralisation de l'outil.* »

Il est procédé à un vote à mains levées sur cette délibération. Les votants sont au nombre de 19 :

- *vote contre : 0 ;*
- *abstention : 0 ;*
- *ne participe pas au vote : 0 ;*
- *votes pour : 19 (4 SNU FSU ; 3 CFDT, 2 CGC, 1 UNSA, 1 CFE-CGC, 3 CGT, 4 FO et 1 CFTC).*

Le Secrétaire du CCE est mandaté à l'unanimité pour saisir la CNIL sur le dossier GOA.

Il est procédé à un vote à mains levées sur la mise en place de GOA :

- *votes contre : 5 (4 SNU et 1 UNSA) ;*
- *abstentions : 9 (3 CFDT, 2 CFE-CGC et 4 FO) ;*
- *ne participe pas au vote : 1 SNAP ;*

- *s'estiment dans l'incapacité de se prononcer, dans l'attente de la réponse de la CNIL : 4 (1 CFTC et 3 CGT).*

La mise en place de GOA recueille un avis défavorable.

La CFDT donne lecture d'une déclaration.

Pour la CFDT, GOA est un outil de gestion pour les managers.

GOA démontre que l'activité d'accueil est forte et montre également de manière claire qu'il n'y a pas assez d'agents pour faire face à cette activité.

Dans un contexte de réduction des moyens et de maîtrise des coûts à tout prix, la CFDT met en garde contre les risques de dérives liés à l'utilisation de cet outil pour ajuster les moyens en temps réel, en fonction des variations de flux.

La conséquence pour les salariés est pression accrue, un accroissement du morcellement des tâches et d'une réduction de l'autonomie dans l'organisation de leur travail.

Par ailleurs la CFDT rappelle que la mise en place des sites pérennes n'est pas terminée et de ce fait les conditions optimum de l'utilisation de l'outil GOA ne sont pas réunies dans toutes les agences.

La CFDT constate que l'outil est déjà déployé et regrette que la consultation intervienne a posteriori, ce qui limite la valeur et l'utilité de la consultation.

Enfin, concernant la mise en place de tous les outils informatique, la CFDT rappelle l'existence de l'accord du 10 juin 2004 relatif au suivi d'activité par l'utilisation des données individuelles issues des outils informatiques.

Cet accord interdit l'exploitation des données individuelles par l'employeur et garantit aux agents une protection dans le cadre de l'utilisation de tous les outils.

Nous vous demandons de communiquer à l'ensemble du personnel et particulièrement à l'encadrement concerné le cadre précis de l'application de cet accord.

Pour ces motifs la CFDT prononce une abstention sur ce vote.

La CFE-CGC craint que la mise en œuvre de l'outil exerce une pression supplémentaire sur les agents de l'accueil et conduise à une réduction des effectifs.

Le SNU FSU s'oppose viscéralement contre ce type d'outil, de nature à provoquer des risques psychosociaux. GOA d'être dévoyé pour accentuer le contrôle individuel des salariés. Cet outil, difficilement associable à la notion de service public, est basé sur un rapport idéologique entre la Direction et les salariés. C'est la recherche de productivité qui pousse la Direction à normer les actes professionnels. La souffrance des salariés risque d'être démultipliée. La responsabilité de la Direction sera sans doute engagée à terme.

II. Consultation sur REPERE

La CFDT souhaite obtenir le dossier Références.

Le SNU FSU qualifie REPERE de « plan de restructuration ». Si le premier document a été diffusé à l'ensemble des représentants des unités régionales, par la suite REPERE a fait l'objet d'informations, voire de consultations, sous une forme découpée. Cette « technique du salami » a privé les représentants du personnel d'une information pleine et entière sur REPERE.

En Bretagne, le schéma REPERE définitif a été présenté. Les ELD des agences qui ferment ont été amenés à passer des entretiens très structurés avec leur n+1, avec un recueil d'avis individuel sur leur souhait de métier, de lieu de travail et d'évolution professionnelle. Le SNU FSU se demande si la Direction a prévu un accompagnement spécifique, au regard de l'ensemble des changements qu'entraîne REPERE. Les entretiens ont été qualifiés de « repositionnements » par les directions régionales. Par ailleurs, il est regrettable que les agences soient situées à plus de 30 kilomètres des demandeurs d'emploi.

Le SNU FSU ne peut pas se prononcer sur REPERE, dès lors que la Direction n'a pas présenté les dossiers dans leur intégralité, notamment le référentiel immobilier, ainsi que l'évolution de l'offre de services – qui inclut l'EID. Des bruits de couloir circulent. Le SNU FSU souhaite connaître la proportion des agents qui doivent rester en structure par rapport à leurs collègues des régions.

La CGT est lassée de réclamer en permanence les éléments, que la Direction ne fournit que parcimonieusement, de la manière la moins éclairante possible. REPERE n'a été mis sur la table qu'à la faveur d'une grève très forte, alors que c'est un élément fondamental d'organisation du travail, portant atteinte au personnel et aux missions. La liste est longue de dossiers, parfois réclamés sans relâche : Références, cartographie du réseau, maillage territorial, orientation, mise en œuvre en région du dialogue de performance ; l'évolution des structures, la réorganisation de la ligne managériale, les objectifs fournis aux directeurs régionaux en font également partie. Malgré les obligations liées au CCE, le Directeur général investit le moins possible d'information en son sein, ce qui ne permet pas des échanges nourris avec les représentants du personnel, mais entraîne des épisodes conflictuels. La CGT interpelle le directeur général pour qu'il mette sur la table les éléments qui contredisent ce constat.

L'UNSA fait allusion au PID mis en place à l'ANPE. La Direction avait alors pris le temps d'associer l'ensemble des agents à ces transformations organisationnelles, vécues comme radicales par le personnel. REPERE introduit une transformation moins radicale, mais qui s'impose aux agents. Il est regrettable que la Direction ne leur ait pas présenté REPERE. Les conséquences de cette organisation sur le personnel n'ont pas été mesurées. De plus, le management obéit à des règles sans grande autonomie.

La CFE-CGC s'inquiète de l'impact de REPERE sur l'ELD et la fonction d'adjoint au directeur. Les agents n'ont pas le sentiment de pouvoir continuer à exercer leurs fonctions de manière sereine car ils sont conduits à réfléchir à un changement d'activité.

Bien que REPERE soit compilation de pratiques, FO constate qu'il comporte des dossiers supplémentaires, tels que l'optimisation des référentiels. Le nombre d'unités risque de se réduire, remettant en cause l'organisation et le maillage territorial de Pôle Emploi.

Le SNU FSU réclame le document Références. REPERE entraîne des mobilités géographiques et professionnelles forcées, susceptibles de provoquer des risques psychosociaux. Le 18 octobre, la Direction avait clairement indiqué que l'organisation de Pôle Emploi était à l'origine de la problématique soulevée. Cependant, elle ne fournit aucun élément sur la procédure des mobilités. Le SNU FSU s'interroge sur ce « culte du secret ». Il demande combien d'agents sont concernés par une mobilité fonctionnelle.

Monsieur CHARPY ne souhaite pas confondre REPERE – qui est un document d'organisation du réseau – et le schéma territorial d'implantation, qui relève de la mise en œuvre des décisions prises dans le cadre de la convention tripartite (implantation d'agences à moins de 30 minutes des demandeurs d'emploi). 94 % des agences sont situées à moins de 30 kilomètres des demandeurs d'emploi. REPERE n'emporte aucune modification du schéma territorial. Néanmoins, les implantations sont nécessairement appelées à évoluer.

REPERE structure le réseau d'implantation en distinguant :

- les agences de proximité ;
- les agences spécialisées par type de public ou de processus.

Le suivi est désormais géographique. Le sujet le plus sensible est l'organisation en équipes de production de 10 à 15 personnes. Monsieur CHARPY assure que l'évolution de la structuration interne des agences se fera progressivement.

Références ne pourra pas être inscrit à l'ordre du jour du CCE avant le 8 décembre. Cependant, Monsieur CHARPY pourra communiquer le document aux élus avant la tenue de la réunion.

Monsieur CHARPY n'a pas le sentiment de « découper le salami en tranches » dans la présentation. Il ne dit pas que REPERE et Références n'ont pas de rapport, mais qu'ils portent sur des sujets différents. D'ailleurs, il insiste sur le fait que REPERE n'emporte pas de modification du schéma territorial d'implantation, même si des plateformes supplémentaires sont mises en place.

Monsieur CHARPY s'engage à ce que des repositionnements soient proposés à l'ensemble des agents qui exercent des fonctions appelées à disparaître. Certains agents doivent bénéficier d'un accompagnement spécifique. Monsieur CHARPY n'est d'ailleurs pas opposé à ce que les outils utilisés dans le cadre du repositionnement du SAE soient de nouveau utilisés pour le repositionnement des agents affectés par la mise en place de REPERE. Ils pourraient également être utilisés pour les agents affectés par Références. Monsieur CHARPY s'engage en ce sens.

A l'époque de l'ANPE, le réseau n'était pas très structuré. Aujourd'hui, les modes d'intervention sont diversifiés (plateformes, agences spécialisées, agences de proximité). Parmi les points de vigilance, Monsieur CHARPY cite la taille des équipes de production et le nombre d'encadrants dans les unités comptant 35 à 40 agents. Si la composition des ELD appelle des évolutions, la Direction y procédera. Monsieur CHARPY propose de faire un point sur ce sujet un an après la mise en place des structures de grande taille.

Le référentiel immobilier a été soumis à la consultation du CCE. Des propositions d'ajustement sont inscrites à l'ordre du jour. Néanmoins, Monsieur CHARPY assure que REPERE n'impose pas de prescription particulière sur le référentiel immobilier, qui fait l'objet d'un document à part.

La CGT relève qu'une distance de 30 kilomètres n'est pas nécessairement parcourue en 30 minutes. Il est regrettable que la Direction découpe l'information destinée aux élus, REPERE d'un côté, Références de l'autre. Le premier dossier, dont l'anniversaire sera bientôt fêté, s'est mis en place selon une logique profondément descendante. En effet, l'organisation hiérarchique est « caporalisante » puisque le REP effectuera un suivi régulier de l'activité de chaque agent, remarques déjà effectuées concernant GOA et OCEAN. Les passerelles d'un dossier à l'autre sont visibles. REPERE a été banalisé, alors qu'il est extrêmement structurant. Accessoirement, la référence au dispositif SAE n'est pas rassurante, notamment du fait de l'intervention du cabinet BPI. En définitive, ce dispositif a été déployé dans le déni du CCE.

La CFDT lit que le rapport des sénateurs propose de renforcer le réseau par un basculement des fonctions support vers les fonctions réseau. Elle propose que le calendrier de déploiement de REPERE soit détendu. Il est nécessaire de mettre en place une politique d'accompagnement et de GPEC. La Direction considère que les sujets sont différents, mais la CFDT ne pourra pas se prononcer sur REPERE sans connaître Références.

Le SNU FSU constate que REPERE a un impact sur le schéma d'implantation et la délivrance des services. Par exemple, l'agence de Bagnères-de-Bigorre, en Midi-Pyrénées, est fermée au public certains jours. Certains agents ont choisi de travailler en Pôle appui pour diverses raisons, parmi lesquelles le refus d'être en contact avec le public. Or, REPERE ne permettra plus les mutations. En outre, Références entraînera une démobilisation du personnel et notamment de l'encadrement de proximité.

Le SNU FSU souhaite que Monsieur CHARPY réaffirme que l'ensemble des salariés des EOS qui ne sont plus sur site seront adossés aux ASS. Il demande comment REPERE peut être dissocié du chantier de l'évolution des métiers. Par exemple, les agents bénéficiant d'une double compétence et désireux d'effectuer une mobilité professionnelle ne pourront le faire que sur une agence de proximité.

L'UNSA observe un allègement de la ligne hiérarchique dans les unités. Elle demande si la Direction a mesuré les conséquences de REPERE sur les agents et si les départs à la retraite ont été estimés.

Tout incite FO à considérer que les dossiers REPERE et Références sont liés. Les agents des structures peuvent intégrer le réseau. Il n'y a pas que des conseillers mais aussi des encadrants. FO demande comment les sortants des structures seront intégrés dans REPERE.

Le SNU FSU rappelle que Pôle Emploi avait pris l'engagement de faire bénéficier les agents d'une immersion sur les sites pour leur faire découvrir leurs nouvelles activités. Si le réseau est structuré pour réaliser des gains de productivité, il est nécessaire de conclure un accord social de haut niveau.

Le SNU FSU demande combien de schémas territoriaux d'implantation définitifs ont été arrêtés à Pôle Emploi. Il dénonce les injonctions de la convention tripartite au regard de Références. Dans son tract du 17 juin 2008, le SNU FSU dénonçait la sollicitation des fonctions support, qu'il convient de préserver. Enfin le SNU FSU demande à la Direction de redéfinir le réseau au sein de Pôle Emploi. Il souhaite notamment savoir si les DSO et les plateformes téléphoniques font partie du réseau. Pôle Emploi laisse trop de marge de manœuvre à des sujets éminemment politiques, comme le maillage territorial. Il est regrettable que Pôle Emploi ne soit plus implanté en centre-ville.

Une information pleine et entière n'est pas celle que choisit la Direction à un moment donné. Il convient de présenter une stratégie d'établissement public. Le SNU FSU demande combien de directeurs d'agence seront amenés à être repositionnés.

Monsieur CHARPY relève une contradiction entre l'analyse de la CGT, qui estime que l'organisation est « caporalisante », et celle du SNU FSU, qui réclame des règles supplémentaires permettant de structurer le réseau. Or, REPERE fixe des grands principes sans être trop « caporalisant ». Il a fallu trouver un équilibre entre structuration par le haut et marge de manœuvre par le bas. La Direction a arrêté des schémas d'implantation territoriaux par une délibération en automne 2010. Cependant la pratique peut amener la Direction à faire évoluer les schémas territoriaux. Un schéma d'implantation territorial n'est jamais définitif, d'autant que les travaux n'ont pas encore commencé.

Le critère de 15 à 70 agents par agence a été fixé depuis la première convention tripartite. L'agence de Bagnères-de-Bigorre comporte 11 personnes. REPERE ne fait que reprendre des décisions prises plus tôt. Cette agence est considérée comme un point relais. C'est pourquoi elle est fermée certains jours. D'ailleurs, la demande ne justifie pas qu'elle soit ouverte toute la semaine.

S'agissant du repositionnement de certaines catégories d'agents, Monsieur CHARPY affirme que REPERE ne prévoit pas la disparition des pôles d'appui régionaux, mais laisse aux directeurs régionaux la possibilité de conduire telle ou telle orientation. Ces sujets doivent être gérés localement. Les questions de repositionnement auraient vocation à être traitées par un accord GPEC et non dans le cadre de REPERE ou de Références, qui sont en quelque sorte des documents unilatéraux de la Direction.

Par ailleurs, la quasi-totalité des psychologues du travail ont vocation à être dans les ASS. Les ATO n'ont pas tous vocation à être dans les agences spécialisées.

D'une manière générale, tout est dans tout et réciproquement. Il est vrai que l'organisation du réseau a un impact sur l'organisation du réseau, l'organisation des fonctions support et donc sur l'offre de services. Tous ces éléments ont également un impact sur les métiers et les classifications des agents. La stratégie générale sera exposée à travers la convention tripartite, qui permettra de tirer des conséquences sur la structuration du réseau. La classification des emplois est en cours d'élaboration. Il convient de conserver ce cadre général qu'est la convention tripartite et d'assurer la cohérence des différents dispositifs.

Références fera l'objet d'une information-consultation.

La séance est suspendue de 12 heures 40 à 12 heures 55.

Quelle que soit l'appréciation sur le fond, la CGT déplore l'absence de dossiers sur Références et sur le schéma territorial d'implantation, dans la mesure où REPERE s'articule avec ces deux sujets. Ainsi de nombreuses questions restent sans réponse, relatives notamment à la ligne hiérarchique et aux fonctions supports. Par conséquent, la CGT demande que le dossier ne soit pas clos ce jour ; à défaut, elle ne pourra pas se prononcer sur un dossier aussi structurant.

La CFDT s'associe intégralement à la déclaration faite par la CGT.

Le Secrétaire du CCE suggère que la consultation soit suspendue, dans l'éventualité où l'avis du CCE ne serait pas majoritaire.

Le SNU FSU s'associe à cette déclaration.

Monsieur CHARPY précise que le document REPERE a fait l'objet d'échanges approfondis. Il reconnaît qu'il existe une relation entre REPERE et Références, ainsi qu'entre REPERE et le schéma d'implantation. Toutefois ces dossiers sont distincts. Références doit faire l'objet d'une présentation lors d'un prochain CCE. Le schéma d'implantation, quant à lui, a été présenté au Conseil d'administration et a fait l'objet de débats approfondis au sein des directions régionales.

Il est procédé à un vote à main levée sur la mise en place de REPERE :

- *votes contre : 4 (2 CFE-CGC, 1 CFTC et 1 UNSA) ;*
- *abstention : 0 ;*
- *vote pour : 0*
- *ne participe pas au vote : 0 ;*
- *ne s'estiment pas en capacité de se prononcer : 15 (4 SNU-FSU, 3 CFDT, 3 CGT, 1 SNAP et 4 FO).*

REPERE recueille un avis défavorable.

La CFE-CGC a voté contre REPERE car le dossier est incomplet. Elle aurait souhaité que Monsieur CHARPY présente des éléments de solution avant de procéder au vote.

Monsieur CHARPY confirme son souhait de voir les sujets traités par un accord GPEC.

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

Monsieur CHARPY propose d'inscrire l'information en vue d'une consultation sur le référentiel immobilier à l'ordre du jour de la réunion du 8 décembre.

Le Secrétaire du CCE suggère d'organiser une réunion extraordinaire sur ce point.

Monsieur CHARPY y réfléchira.

Ce point est reporté.

IV. Questions diverses

1. Enquête budgétants

Monsieur CHARPY indique que Pôle emploi procède régulièrement à une enquête budget-temps. Il étudie combien de temps un conseiller consacre à chacune de ses activités, pour établir des statistiques de nature à nourrir la comptabilité analytique, et non à des fins de contrôle de l'activité. Il communiquera une note à ce sujet à l'ensemble des membres du CCE. Cette enquête doit être lancée le plus rapidement possible.

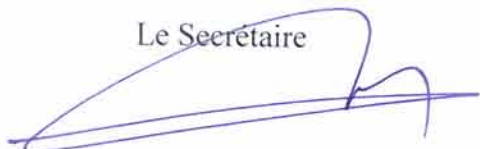
2. Chiffres d'options

Le SNU FSU souhaite connaître les chiffres d'options.

Monsieur RASHID les communiquera prochainement.

La séance est levée à 13 heures 05.

Le Secrétaire

A stylized signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a horizontal stroke and a small upward flick.

Yann RENAUD

Le Directeur général de Pôle Emploi

Christian CHARPY