



FLASH CCE du vendredi 19 avril 2019

Etaient présents pour la DG : J.Y Cribier, D. Blondel

En ouverture de ce CCE, nous avons tenu à apporter notre soutien aux collègues de l'agence de St Herblain (44) en grève pour l'amélioration de leurs conditions de travail, en déplorant le fait qu'au grand dam de l'inspection du travail la direction ait osé ouvrir l'agence coûte que coûte avec des services civiques. Silence radio de la direction générale qui valide le fait qu'en matière de renouveau du dialogue social, la bonne méthode consiste à laisser pourrir la situation sans répondre à la demande de rencontre intersyndicale portée localement par **CGT-FO/SNU/CGT**. Mais c'est vrai qu'elle sait faire, elle pratique déjà depuis bien trop longtemps.

Principal point à l'ordre du jour de ce CCE convoqué sur une demi-journée : *l'information sur le retour du test "rénovation de l'accueil téléphonique entreprises" en vue d'une consultation sur la généralisation du dispositif.*

Une fois de plus, on nous présente comme une évidence positive le fait de revenir à un mode d'organisation que la direction avait elle-même battue en brèche il n'y a pas si longtemps en instituant les plateformes 3995, ce que nous avions dénoncé à l'époque.

Si ce retour à un mode d'organisation présenté désormais comme vertueux pourrait paraître séduisant de prime abord, concrètement on cherche sans le trouver dans le document fourni autre chose qu'un satisfecit des entreprises mais également des agents, sous couvert de QVT. Rappelons au passage que les entreprises ont aussi la faculté de passer par internet pour utiliser les services de Pôle emploi, ce qui induit en parallèle de l'activité supplémentaire pour les agents traitant des offres déposées.

Nous aurions par exemple bien aimé voir figurer dans cette présentation une estimation *a minima* de la quotité de temps de travail qui sera dévolue à cette activité spécifique, sachant que tout cela s'opère non pas à moyens constants mais dans un contexte de baisse des effectifs.

Ainsi dans la fiche 15 du document, nous sont communiqués les volumes d'appel mais pas le temps opérationnel qu'ils nécessitent.

Or, le temps opérationnel induit par ces appels, c'est bien davantage probant en termes de charge de travail qu'un nombre d'appels qui peuvent aussi bien durer quelques secondes que plusieurs longues minutes voire davantage.

Nous voudrions bien savoir ce qui a été anticipé en la matière car les activités ne sont pas sécables à l'infini. Jongler entre différentes activités, c'est forcément en sacrifier certaines au passage.

La direction indique que la durée moyenne des appels est de 4 à 5 minutes. Ce qui sur l'Île de France, si on prend le volume d'appel en agence sur 10 mois ramené à une année, équivaldrait globalement à la charge de travail de plus de 60 ETP. Les régions ont-elles cette capacité de redéploiement RH au niveau des agences ? La question reste posée ! Oserons-nous nous permettre de douter ?...

Quid du transfert des études mandataires et appels CSP vers PES ?

Quelle est la capacité réelle d'absorption à PES de ces appels ?

Dans les déclinaisons régionales, on note qu'il est prévu de laisser le soin à chaque région de choisir entre renvoyer les appels concernant la complétude de l'AE vers les plateformes existantes ou vers un prestataire. Question : quels sont les critères retenus pour choisir entre les 2 et pourquoi y aurait-il un budget de dégagé pour des prestataires quand les NAO sont à zéro à Pôle emploi ?

Réponse de la DG : on transfère les charges vers les prestataires si l'activité sous-traitée ne représente pas une plus-value pour Pôle emploi.

Traduction : faire notre boulot... n'est pas « *une plus-value pour Pôle emploi* ». Comme cette antienne court déjà les pages d'intranet depuis déjà pas mal de temps, on peut bien l'avouer aujourd'hui, nous ne sommes pas énarque, nous ne pouvions la trouver celle-là.

Et pour ce qui est des effectifs CDE, nous aurons des éléments macro d'ici à la consultation de mai, la direction renvoyant aux IRP locales le soin d'étudier plus finement ces chiffres à l'échelle des agences et des plateformes concernées.

Nous déplorons en tout état de cause que cette ré internalisation d'activité n'est apparemment pas assortie de ce que la direction tend à qualifier de "montée en compétences" et donc de revalorisations salariales.

Pour la **CGT-FO**, il n'est pas douteux qu'à terme, en voulant faire toujours plus avec moins de moyens humains, la qualité du service rendu ne pourra être maintenue, or c'est sur cette qualité et la satisfaction des entreprises que repose l'argumentaire de la direction.

S'engager dans la voie de la satisfaction des usagers dont font partie les entreprises, certes. Mais encore faudrait-il pouvoir garantir une qualité de service constante dans la durée. Et ça, c'est loin d'être gagné !

De même, d'un point de vue ergonomique, tous les sites sont-ils adaptés pour réintégrer ces activités car l'utilisation d'outils tels que l'araignée dans des espaces communs, même munis de casques, ne peut que générer des nuisances sonores et autres problématiques collatérales que ne manqueront pas de pointer les CHSCT (demain les CSSCT, même si elles auront moins de moyens...) dans les établissements.

Réponse de la DG : on fait confiance aux équipes locales pour adapter tout cela au mieux.

Autant de réponses incomplètes, notamment quant aux effectifs des plateformes dévolus au 3995 et des CDE, ce qui nous incite à appeler les camarades en CE comme en CHSCT à la plus grande vigilance sur ce dossier, qui fera l'objet d'une présentation et d'une consultation dans les régions dans les prochaines semaines.

Par ailleurs, notre organisation a réclamé en amont du CCE que soit présenté à l'instance tous les mois, comme c'est le cas dans les CE du reste, un état des effectifs nationaux, par catégorie professionnelle, genre et établissements.

Réponse de la direction : OK pour nous fournir les chiffres mais seulement 2 fois dans l'année au motif qu'il serait impossible pour la direction de se justifier sur des variations locales dont elle ne connaîtrait pas mensuellement les tenants et les aboutissants.

De plus, les élus ont demandé la convocation d'un CCE extraordinaire permettant la mobilisation d'une expertise externe sur la consultation économique et financière 2019 dont la direction nous a informée de sa tenue en mai et au plus près du jour de la transmission des documents obligatoires pour cette consultation. En clair, nous ne voulons pas nous contenter d'avoir à valider cette consultation obligatoire sans pouvoir étudier ses implications pour l'avenir. A noter que la CGC et le SNAP ont voté contre, posture manifeste d'accompagnement de la direction, comme si nous avions eu besoin d'une démonstration.

Un CCE extraordinaire aura donc lieu sur ce sujet le 30 avril de 15h à 16h.

En fin de séance, une délibération de l'instance demandant à ce qu'une délégation du CCE soit reçue par le CA de Pôle emploi pour échanger sur la nouvelle convention tripartite qui sera soumise au vote du CA a recueilli 15 avis favorables (dont 5 voix **CGT-FO**) et 4 abstentions (CGC & SNAP).