

ACTUALITES DU COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE CCE 02 Fevrier 2015

Plan stratégique 2015-2018 de Pôle emploi majoritairement rejeté. Le SNU se prononce contre !

En préalable le Directeur Général indique qu'il n'y a pas d'ajout suite la présentation au conseil d'administration mais une mise en perspective plus générale.

Résultats du vote sur le recueil d'avis du CCE

POUR : 7 (CGC, CFDT)
CONTRE : 8 (CGT, CFTC, SNU, SUD)
ABST : 2 (SNAP)
NPPV: 4 (FO)

Lecture par les Organisations Syndicales des déclarations expliquant leur vote.
Voir la déclaration du SNU en fin de cet actu flash.

Point de vue de la DG :

Jean BASSERE précise suite à l'ensemble des déclarations qu'il est certain de la pertinence de son projet qui voit le jour dans le plan stratégique et n'est que la continuité de la convention tripartite.
Il reprend ainsi divers points pour repréciser les priorités.

- **Les services marchands et les opérateurs privés de placement** : dans le plan stratégique on clarifie enfin la situation au regard de ces opérateurs, on recentre les missions de pôle emploi et on ne délègue que les services à basse plus-value pour nous.
- **L'Accueil** : il faut en effet arrêter au plus vite de subir les flux au sein de pôle emploi particulièrement à l'accueil. Ce sont les conseiller-es qui le disent !
Pour ce faire utiliser comme levier les horaires d'ouverture de l'accueil ou la suppression de certains services en délivrance à l'accueil ne pose aucun problème si au final on récupère du temps pour les rendez-vous et on rend une meilleure qualité de service.
Les tests sur l'accueil n'ont rien à voir avec l'action 89, le but est de rendre des services de meilleure qualité en favorisant les Rendez-vous avec les demandeurs et demandeuses d'emploi (DE)
- **La performance comparée** : pourquoi ne pas comparer les résultats de pôle emploi avec ceux des OPP ?
le Directeur général affirme que les résultats actuels montrent qu'on est plus performant qu'eux.
Ce sont des éléments mis en avant devant le Conseil d'administration pour faire les propositions du plan stratégique.

- **La réussite et la cohérence du plan stratégique** ne fait aucun doute pour le conseil d'administration de pôle emploi. En effet, le consensus trouvé au conseil d'administration avec un vote POUR la convention tripartite des partenaires sociaux comme FO, la CFDT, la CFTC et la CGC avec une simple abstention pour la CGT. C'est que pour le DG clairement les partenaires sociaux y sont favorables et y croient.
- **Redéploiement des 2000 Equivalents Temps Plein** ou plutôt recherche 2000 ETP de gains de productivité : Nous avons des missions à assurer telles que le doublement des accompagnements s'il n'y a pas de création d'emploi ce qui est certain, il faut bien trouver des marges... puisqu'on doit améliorer les services avec plus d'accompagnement renforcé et un démarrage plus tôt.
- **Le devenir des agent-es Gestionnaires de droits** : cela fait partie de l'évolution des parcours professionnels, il faut dématérialiser ce qui peut l'être pour faciliter et simplifier la liquidation des droits et garder des experts pour traiter les cas complexes...
- **Le pilotage par les résultats** : c'est parce qu'il y a des marges de manœuvre qu'il y a pilotage par le résultat c'est la contrepartie obligatoire de la déconcentration. Les résultats nous aideront à justifier notre action notamment face à la territorialisation, c'est donc bon pour pôle emploi mais c'est aussi bon pour les collaborateurs et socialement c'est un enjeu de première importance car ils pourront enfin voir les résultats positifs de leur travail.
- **Le management et les indicateurs** sont simplement là pour satisfaire les DE et les entreprises, ce n'est qu'un moyen.
- **Les services en ligne** : si on ne prend pas le virage digital et qu'on ne se met pas volontairement dans les services en ligne pôle emploi deviendra un service marginalisé et marginal. On n'a pas le choix avec le numérique, mais cela reste aussi et avant tout une formidable opportunité.
- **L'auto-prescription** : c'est bien ce qui est entériné par les partenaires sociaux dans le cadre du CPF, en prévoyant des possibilités similaires à pôle pour les prescriptions de certaines prestations on est bien dans la mouvance actuelle.
- **Territorialisation** : Pôle Emploi est contraint de faire la fusion des régions, une fois faite, on devra bien redéployer les moyens, on ne gardera pas tous les sites et tous les services ! Dire le contraire serai selon le directeur général stupide et tout le monde le sait.

Notre responsabilité est de fournir face aux régions un interlocuteur référent à Pôle emploi, il faudra aussi éviter les mobilités professionnelles forcées, et surtout se laisser du temps car il n'est pas question de mettre en péril le projet stratégique qui reste la grande priorité pour 2015 et 2016.

De façon générale : Le Directeur général reprecise qu'il s'attachera à répondre aux inquiétudes des organisations syndicales qui ont voté favorablement pour le projet, afin d'aider à les lever. Autant dire qu'il n'est neutre ni soucieux d'un devoir de réserve qu'on serait en droit d'attendre d'un dirigeant face aux représentant-es du personnel ... A quelques mois des élections cela laisse présager des moments intéressants ...

Point 2 : présentation du budget : poursuite de l'information du CCE précédent.

Le SNU demande la mise en place d'une expertise indépendante sur les comptes, et demande au secrétaire de l'inscrire à l'ordre du jour d'un prochain CCE.

Dans cette perspective les organisations syndicales conviennent de réunir rapidement la commission économique du CCE en vue de proposer une expertise avec un périmètre identifié. Le SNU proposera à l'ensemble des organisations syndicales du CCE une résolution à voter en ce sens. D'ores et déjà le SNAP ne voyant pas l'intérêt d'une telle démarche déclare qu'il votera contre.

Point 3 : Règlement Intérieur de Pôle Emploi : aucune voix favorable ! mais la DG s'enferme.

Rappel de contexte :

La CCN prévoit que Pôle Emploi se dote d'un Règlement Intérieur (RI) qui fera l'objet d'une information consultation en CCE, CHSCT, et d'une présentation au Conseil d'Administration.

Le travail a été engagé sous l'ancienne mandature avec constitution d'un groupe de travail qui s'est réuni 6 fois ; C'est sur ces bases que le RI de PE a été présenté au CCE du 4 décembre bien qu'il n'ait pu être abordé. Il s'agit donc bien le 2 février de la première information réelle de la nouvelle mandature sur ce thème. Malgré tout la Direction générale refuse de repousser la consultation estimant que les choses n'ont déjà que trop tardées.

Du point de vue des organisations syndicales :

L'ensemble des organisations syndicales fait savoir que ce RI va rigidifier les positions, les rapports et les relations de travail alors que sur les sites les choses se font naturellement et en bonne intelligence. De plus les Organisations syndicales estiment qu'il y a d'autres priorités en ce moment à Pôle Emploi.

Le SNU alerte plus spécifiquement sur de nombreux points notamment : la tenue correcte exigée qui est une notion vague et subjective.

De même sur l'absence des droits et des protections pour le personnel. En effet ce RI ne comprend que des obligations, les droits n'apparaissent nulle part. Autre point de vigilance : la limitation voire l'interdiction de l'accès aux locaux pour les familles des agent-es, l'interdiction de faire l'intermédiaire avec des collègues pour des achats divers (fruits, légumes, produits transformés...) ... A l'époque du pari de la confiance le SNU considère que Pôle Emploi ne fait ici aucune confiance à ses agent-es !

A côté de ce RI le SNU demande d'ouvrir un travail sur un socle commun de déontologie à Pôle Emploi qui sera selon nous beaucoup plus constructif que ce document à vocation disciplinaire et de sanction.

Du point de vue de la La Direction Générale : Pôle emploi souhaite mettre en place un RI que ce soit ou non le bon moment... Ce document n'est pas fait pour générer plus de sanction, il faut simplement informer les agent-es de ce qu'ils peuvent faire ou non. Pour la DG le règlement Intérieur sera la surtout pour protéger le personnel (sic !).

Résultats du vote sur le RI :
SNU et CFDT sont sortis refusant de prendre part au vote
FO, CFTC, CGT, CGC, SNAP ont voté contre

Questions diverses. Le SNU interroge la direction sur :

- **Les lauréat-es aux épreuves de sélections internes pour les publics** : réponse de la Direction générale : il y aura un point de situation.
- **Les ZUS qui deviennent des Quartiers prioritaires de la ville (QPV)** : il y a les intitulés des quartiers en question mais pas les délimitations de ces quartiers. Une réflexion est en cours actuellement à la DG pour revisiter les primes ZUS en fonction de ces QPV, dès que le décret sera paru.
- **Les tests accueil** retrait de Pays de la Loire de la phase de test car le CE et le CHS ont fait valoir leurs prérogatives d'info consultation et d'expertise donc la région sera retirée du test car elle ne sera plus dans le calendrier national ...

Plan Stratégique 2015-2018

Le SNU donne un avis défavorable

Le Comité Central d'Entreprise de Pôle emploi vient d'être consulté sur le plan stratégique 2015-2018 de Pôle emploi, document qui se veut être la déclinaison opérationnelle de la convention tripartite.

Le SNU a exprimé un avis défavorable du fait :

- de la forme du document,
- de la méthode employée par la DG,
- du contexte qui est complètement nié par la DG,
- du fond de ce projet que nous jugeons nocif pour les personnels, les usager-es et le Service Public de l'Emploi.

1 : La forme du document

La Direction Générale nous a présenté un document global (ne faisant que 20 petites pages), « à grosse maille » comme l'aime à dire monsieur Bassères, mais qui reste encore très flou sur la mise en œuvre concrète pour le quotidien des personnels et des usager-es. Le SNU Pôle emploi FSU ne peut pas se contenter d'un processus d'information/consultation sur le déploiement de la convention tripartite sur la seule base de ce document. Nous avons demandé que les instances représentatives du personnel de Pôle emploi au niveau national et régional soient informées et consultées sur chaque chantier prévu dans ce projet stratégique, selon leur compétence respective. Nous n'avons pas obtenu de réponse très claire de la part de la Direction Générale.

2 : La méthode employée par la DG

Tout d'abord, nous tenons à souligner que la Direction Générale soumet à la consultation du CCE le plan stratégique 2015-2018 après seulement quelques heures de discussion réparties sur trois petites séances en CCE (le 8 janvier, le 15 janvier et le 2 février 2015).

Ensuite, nous avons exprimé notre étonnement sur le fait que le projet stratégique ne tienne pas plus compte de la mission d'évaluation de la convention tripartite 2012-2014 rendue par l'IGF (Inspection Générale des Finances) et l'IGAS (Inspection Générale des Affaires Sociales) en novembre 2014.

En effet, la Direction Générale prévoit de poursuivre le travail engagé (point 1 du document Projet Stratégique), alors que le rapport fait mention que « *plus de la moitié des objectifs et indicateurs ne sont pas atteints* » et souligne notamment que ces « *indicateurs n'aient pas été audités en tant que tels par la Direction Générale de Pôle emploi pendant la durée de la convention* » (dixit).

Comment peut-on poursuivre le travail engagé sans faire de bilan du plan stratégique Pôle emploi 2015 ? Comment être sûr que les orientations prises aujourd'hui sont les bonnes ?

Toutes ces questions restent sans réponses...

Pourtant, le contexte dans lequel nous sommes mériterait une autre réponse que le plan stratégique proposé par la Direction Générale. Le SNU a proposé de construire un schéma offrant plusieurs hypothèses en fonction de la situation économique. La Direction Générale l'a refusé en se retranchant derrière sa « feuille de route annuelle ».

3 : Un contexte complètement nié par la Direction Générale

Nous avons le sentiment, très désagréable, que la Direction Générale « persiste et signe » dans ses certitudes sans tenir compte des alertes du SNU et du contexte dans lequel nous nous trouvons !

Comment ne pas tenir compte de deux documents suivants, rendus publics ces quinze derniers jours :

- Le bilan annuel des statistiques du chômage 2014 publié le 27 janvier 2015,
- Le sondage BVA sur le baromètre des services publics publié le 23 janvier 2015.

Le bilan annuel des statistiques du chômage 2014, publié par la DARES nous informe que le nombre de demandeuses et demandeurs d'emploi (DE) inscrits à Pôle emploi en catégorie A, B et C, a progressé de + 6,4% en un an établissant un nouveau record historique. Le SNU a très souvent alerté la Direction Générale sur la situation particulièrement préoccupante des CLD (chômeurs de longue durée), des CTLD (chômeurs de très longue durée) et des séniors. En effet, le nombre de DE inscrits à Pôle emploi depuis un an ou plus en catégorie A, B et C, a progressé de + 9,7% en un an ; celles et ceux inscrits de 2 ans à moins de 3 ans ont progressé de + 10,7% sur un an ; celles et ceux inscrits de 3 ans ou plus ont progressé de + 19,1% sur un an !

Ce bilan est très éloquent. Le SNU a alerté la Direction Générale sur cette situation en lui demandant d'avoir une réflexion spécifique sur ces publics. Nous pensons qu'une de nos missions prioritaire est d'agir en direction de ces publics. Malheureusement, la Direction Générale refuse de débattre d'une quelconque inflexion du plan stratégique allant dans le sens de notre proposition.

Et que dire du sondage BVA sur le baromètre des Services Publics, très sévère envers Pôle emploi ! On peut y lire que :

- L'emploi reste la priorité n°1 (11 points devant l'Education) et le domaine le moins satisfaisant aux yeux des usager-es des services publics: seulement 16% de jugements positifs sur l'action de l'Etat dans ce domaine,
- 42% seulement des usager-es du Service public de l'emploi (Pôle emploi) sont satisfait de nos services. Nous constatons que Pôle emploi arrive en dernière position des services Publics avec la plus forte baisse sur un an (- 12%) de satisfaction !

Nous voyons dans ce sondage que la satisfaction des usager-es est ramené au niveau d'avant la fusion avec une très forte dégradation en 2013.

Le SNU n'est malheureusement pas surpris de ce résultat et a souvent alerté la Direction Générale lui demandant d'infléchir le plan stratégique Pôle emploi 2015. Mais rien n'y a fait. La Direction Générale est restée sourde et continue à nier le contexte dans lequel nous sommes avec le nouveau plan stratégique.

4 : Le fond du document : un projet nocif pour les personnels, les usagers et le Service Public de l'Emploi

De la première à la dernière page du projet stratégique 2015-2018, nous ne pouvons que dresser le constat suivant : trop d'éléments transpirent la nocivité pour les personnels, les usager-es et le Service Public de l'Emploi !

Comment faire plus et mieux, avec des moyens constants, alors que nous sommes depuis bien longtemps au taquet ?

La Direction Générale répond à cette question de la pire des façons :

- **objectifs de résultats** : la Direction Générale va introduire de façon très dogmatique le pilotage par les résultats dans Pôle emploi, sous couvert d'efficacité et de modernisation du Service Public. La Direction Générale pense-t-elle sérieusement qu'en imposant le pilotage par les résultats (que monsieur Bassères qualifie pudiquement de « *corde de rappel* »), et son corolaire la sanction (que la Direction réfute), Pôle emploi ira mieux et sera perçu plus positivement à l'extérieur ? La Direction Générale pense-t-elle que de la création de Pôle emploi à nos jours (et même du temps de l'Assurance Chômage et de l'ANPE), les personnels souffraient du manque d'un pilotage par les résultats pour assurer plus professionnellement encore leurs missions ? Au SNU, nous sommes favorables à tout ce qui pourra renforcer l'efficacité de Pôle emploi et son offre de service. Mais pas n'importe comment et à n'importe quel prix. Car en suivant l'orientation proposée par la Direction Générale avec le pilotage par les résultats, l'addition que devront régler les personnels, les usager-es et le Service Public de l'Emploi sera très salée ! Nous continuons de déplorer le manque de moyens et sommes inquiets pour les personnels de Pôle emploi car à moyens constants il va leur être demandé toujours plus avec une obligation de résultats encadrée par un management non pas de proximité mais basé sur le contrôle des résultats (que beaucoup d'ELD rejettent). La mise en place de ce management par la performance comparée paraît nuisible pour les conseillères et conseillers et leurs managers soumis à une pression accrue. Nous ne voyons pas comment cela permettra une amélioration de la qualité de vie au travail.
- **réorganisation interne via des mobilités professionnelles forcées** : La Direction Générale affirme vouloir dégager 2000 'équivalents temps plein' (ETP) supplémentaires en faveur de l'accompagnement. Encore une fois, à quel prix ? Comment ne pas tirer la sonnette d'alarme pour l'avenir de **nos métiers de l'indemnisation. L'avenir des personnels assurant cette mission essentielle de Pôle emploi suffit à lui seul à rejeter le projet stratégique 2015-2018 de la Direction Générale.** Car s'il y a bien une chose que l'on ne peut pas reprocher à monsieur Bassères, c'est la clarté de ses propos sur ce sujet. En effet, il affirme vouloir automatiser le plus loin possible l'inscription et la gestion des droits et externaliser le 3949, le tout pour

dégager des moyens à l'accompagnement (et oui, il faut trouver 2000 ETP). Comme il affirme que la Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences (GPEC) sera un outil majeur RH sur lequel il s'appuiera prioritairement pour les personnels directement impactés. Monsieur Bassères est également clair sur un autre sujet : celui de la fusion des régions. Il appliquera le nouveau découpage territorial à 13 grandes régions. Cela aura inévitablement un impact sur les fonctions supports et nous craignons également des mobilités professionnelles forcées pour les fameux 2000 ETP.

- **distanciation des usager-es de Pôle emploi** : le SNU n'est pas opposé au développement des outils à distance. Ils sont pour nous une nécessité. Nous sommes par contre opposés au fait que la Direction Générale veuille développer à outrance ces outils au détriment de la relation directe entre l'utilisateur et l'agent-e de Pôle emploi. Cette orientation, couplée avec la volonté explicite de réduire les temps d'ouverture aux publics en proposant la fermeture des sites (sur le modèle des CAF qui est déjà remis en cause), va dans le sens d'un affaiblissement du Service Public de l'Emploi.
- **Implantation territoriale** : le SNU continue de revendiquer la nécessité de densifier notre réseau d'agences de proximité. Pour le SNU, Pôle emploi doit être présent dans les zones sensibles où se cumulent déclassement et relégation sociale. Pourtant, rien de tel n'apparaît dans le plan stratégique.
- **Externalisation directe et indirecte (frisant parfois la privatisation) de certaines de nos activités** : pour dégager des moyens dédiés à l'accompagnement (les fameux 2000 ETP), la Direction Générale de Pôle emploi propose la vieille recette de l'externalisation. Souvent plus chère que le travail réalisé en interne, l'externalisation a très souvent été moins efficace que Pôle emploi. A ce stade, nous savons déjà que l'inscription au 3949 sera intégralement externalisée. Idem pour plusieurs programmes informatiques (pourtant la DSI en a toutes les compétences). Le document, qui fait référence à « *certaines opérations notamment les plus administratives, pourront être davantage confiées à des prestataires externes* », ne nous rassure aucunement sur les intentions de la Direction Générale. Enfin, nous savons également qu'une forme d'externalisation indirecte se mettra en place en « faisant faire directement par l'utilisateur » : auto-prescription de prestations (Activ'emploi), de formation,...

Pour le SNU, le cap fixé dans le plan stratégique 2015-2018 n'est pas le bon.

A la logique du pilotage par les résultats, à celle de la division des personnels et de l'individualisme, à celle du faire toujours plus à moyens constants, le SNU répond par HALTE aux missions impossible, PLUS de Service Public pour les personnels et les usagers !

Nous ne vous donnerons pas un chèque en blanc monsieur Bassères !