



SNU Pôle Emploi  
4/14 rue Ferrus  
75014 PARIS  
Tél : 01 58 10 45 39/42  
[snu.idf@pole-emploi.fr](mailto:snu.idf@pole-emploi.fr)

*Syndicat National Unitaire  
Pôle Emploi  
FSU*



*Fédération  
Syndicale  
Unitaire*

[www.snutefifsu.org](http://www.snutefifsu.org)

Paris, le 06 juillet 2011

## ECHOS du CE Ile de France

# GOA OU LE CONTROLE GENERALISE...

Autre point abordé lors du CE des 30 juin/1<sup>er</sup> juillet :

### *La mise en place de GOA Gestion Opérationnelle des Activités*

Selon le document remis aux élus, cet outil, qui existait déjà dans les Assedic, permet la « gestion de l'accueil, la gestion du back-office et le pilotage des activités ». Les fonctionnalités sont les suivantes : « comptabiliser les visites, qualifier la visite avec un motif et un sous-motif, avoir la visibilité à l'accueil **en temps réel** (nombre de visites, nombre de DE en attente, temps d'attente estimé).

Tout ça c'est le blabla officiel, la réalité est bien différente :

1- D'abord sur la forme: une fois de plus, la direction s'assoie sur les procédures en ne consultant pas les élus du personnel. Le CCE n'a été ni informé ni consulté et, en Ile de France, alors que Mr Lagré s'y était engagé lors du CE transitoire de septembre 2009, le CE IDF ne sera pas consulté.

**UNE FOIS DE PLUS LA DIRECTION REGIONALE MONTRE LE MEPRIS QU'ELLE A DES AGENTS.**

2- Le bilan de l'utilisation de cet outil dans les Assedic montre que les données individuelles ont servi à culpabiliser et sanctionner les collègues lors des entretiens annuels : il en sera de même à Pôle Emploi.

3- Aucune garantie sur l'anonymat des données (voir point précédent) et ce n'est pas les appels de M Lagré à « faire confiance à l'établissement » qui vont nous rassurer. Au contraire... A Brétigny et à Viry-Châtillon, par exemple, la durée d'entretien est mesurée, alors que ce n'est pas prévu dans le document de présentation... Vos engagements sont du vent, M Lagré !!!

4- Sur le fond, cet outil n'est ni plus ni moins qu'un outil destiné à accentuer la pression sur les agents.

En plus de répondre aux questions des usagers, il va falloir saisir en direct les motifs et sous motifs (« ça ne prend que deux secondes » dicit M Balestan, directeur de cabinet de M Lagré...).

**M BALESTAN, VENEZ FAIRE L'ACCUEIL EN AGENCE,  
ON EN REPARLERA APRES !!!**

Le fait d'avoir une « visibilité en temps réel » permettra d'ajuster les effectifs et donc de retirer des agents de l'accueil si la direction estime qu'il n'y a pas assez de « visiteurs ». Ce sera à nous d'alimenter GOA pour justifier de notre activité et donc, au final, justifier que des effectifs supplémentaires sont nécessaires !!!

5- Plus grave, la direction nous dit que GOA permettra « l'alimentation de la comptabilité analytique ».

Traduction de M Balestan : la direction pourra calculer le « coût de revient par acte métiers »... Et si le coût est jugé trop important par la direction, que se passe-t-il ?