

Difficile pour le Pôle emploi de tenir ses promesses

Depuis le 1^{er} janvier, l'Assedic et l'Anpe ont fusionné, devenant le Pôle emploi. Ce dispositif ne crée pas la croissance, donc ne favorise pas l'embauche. Et il est mal vécu par les personnels.

contexte

- > Le chômage a très fortement augmenté fin 2008 avec la fin des CDD et des intérim.
- > Le gros des plans sociaux va arriver dans quelques mois.
- > La notion d'offre raisonnable d'emploi et son corollaire, la sanction en cas de refus, sont controversés.

Odile Moniot
odile.moniot@nrco.fr

Le Pôle emploi est le guichet désormais unique qui rassemble les services de l'Assedic et de l'Anpe. Il devrait résorber efficacement le chômage comme on peut l'attendre d'un service public de l'emploi. Mais rien n'est moins sûr pour plusieurs raisons. Jacques Freyssinet, président du conseil scientifique du Centre d'études et de l'emploi, le considère comme un progrès en terme d'énergie, de référent unique et de facilité d'accès mais ajoute deux bémoins. « La fusion de deux grosses boutiques qui ont une culture professionnelle totalement différente va être longue



« Ce n'est pas une réforme de structure qui va modifier l'emploi. » (Photo NR, Anne Savaris)

et douloureuse pour les agents et les demandeurs d'emploi. Et elle tombe au mauvais moment avec l'afflux des demandeurs d'emploi. »

Une fusion mal préparée

Un avis que partage Jean-Michel Bélouve de l'Ifrap (1). La solution pour faire baisser le chômage réside plus dans la santé et la croissance de notre économie. Or, dans ces domaines, le pôle emploi n'a pas

d'influence. « Pourtant la transmission du service de placement aux partenaires sociaux est véritablement une bonne idée. Mais on ne peut pas être optimiste quant aux résultats à attendre de cette fusion mal préparée. Les usagers en attendront longtemps, très longtemps, les résultats positifs. »

Patrick Salmon, auteur de « Chômage, le fiasco des politiques » (2), renchérit : « Ce n'est pas une réforme de struc-

ture qui va modifier l'emploi. On est dans une période de destruction massive, le traitement social ne fonctionne pas à plein et la politique du gouvernement n'est pas favorable aux contrats aidés. »

Des agents révoltés

Parallèlement, la notion d'offre raisonnable, votée en août 2008, est assimilable à « une acceptation forcée d'un emploi précaire » et ne peut

mener qu'à une dégradation de l'emploi. Il y a le risque de proposer à ceux qui sont déjà dans la précarité, en CDD, à temps partiel ou mal payés, un emploi encore moins bien payé, encore plus loin de chez eux. « Le dispositif gouvernemental va amener à plus de précarité. De plus, cette approche coercitive laisse entendre que les chômeurs sont responsables du chômage. Or, y a-t-il un emploi pour tous les chômeurs là où ils vivent ? Non ! »

L'offre raisonnable c'est le bâton, le nombre d'offres d'emploi la carotte. La définition de Jacques Freyssinet tombe dans le vide, puisque la conjoncture actuelle et les prévisions, font qu'il n'y aura pas grand-chose à proposer aux chômeurs. Mais celui qui a été président du conseil d'administration de l'Anpe connaît bien la culture des agents « révoltés à l'idée de radier en masse ». Il pense que la Direction de l'emploi aura beaucoup de mal à leur imposer cette politique d'exclusion, alors que les offres d'emplois seront faibles.

(1) Institut français pour la recherche sur les administrations et les politiques publiques.
(2) Paru en septembre 2008, éditions Balland.

qu'attendez-vous du pôle emploi ?



Philippe, 38 ans Magné (Deux-Sèvres)
Je n'ai pas l'impression que tous les chômeurs bénéficient d'un conseiller personnalisé, ce qui serait plus pratique pour leurs démarches. Mais cela ne change rien au nombre d'offres d'emplois. Peut-être allons-nous gagner dans le suivi des chômeurs dont les compétences seront mieux ciblées et plus justement utilisées. La collectivité va faire des économies avec le Pôle emploi. En mutualisant les institutions, on paiera peut-être moins d'impôts.



Stéphane, 31 ans Tours (Indre-et-Loire)
Au départ, c'est plutôt une belle idée. Reste à savoir comment les choses vont se concrétiser sur le terrain. S'il n'augmente pas leur personnel, on sera traité comme des numéros. Mais ce qui m'inquiète vraiment ce sont les mesures prises pour réduire artificiellement le nombre de demandeurs d'emploi. On risque d'être radié si on ne répond pas favorablement à des propositions qui sont très loin de correspondre à votre formation initiale.



Guy, 54 ans Saint-Florent-sur-Cher (Cher)
J'espère que ça va faire gagner du temps, que cela sera plus rapide. Apparemment, ça démarre bien. J'ai été bien accueilli. J'ai vu un formateur et je suis reparti du Pôle emploi avec deux offres. Il faut attendre pour se faire une opinion plus solide, car ça ne fait que débiter. Il va falloir plusieurs mois pour qu'il se mette réellement en place. Mais je pense qu'il va vraiment simplifier les démarches administratives avec un seul interlocuteur au lieu de deux.

Des premiers pas houleux

Avec une grève dès le jour de sa sortie officielle le 1^{er} janvier, le Pôle emploi a connu un début très délicat. Les syndicats, en se mobilisant lundi, ont fait comprendre à la direction qu'ils n'avaient pas l'intention d'abdiquer. « Attention, il ne s'agit pas d'une grève contre la fusion, mais sur les conditions de cette fusion, prévient Catherine Madec, membre du bureau national du Snu ANPE. Cela a été fait dans la précipitation. Résultat, le gouvernement a détruit l'efficacité que chacun avait dans sa branche, à l'Assedic et à l'ANPE. »

Les revendications syndicales portent notamment sur les effectifs et les conditions de travail. Et cela, pour permettre d'atteindre au mieux les objectifs gouvernementaux. « Au moment de la fusion, nous avions 100.000 dossiers non traités, avec des retards de deux à trois mois pour le paiement des salaires différés. Avec la hausse du chômage, un agent s'occupe de 200 demandeurs d'emploi. On est bien loin de ce que propose Mme Lagarde, avec ses 60 dossiers par agent. » Une avancée a toutefois été réalisée mardi. Un accord de prin-



Christian Charpy, directeur du Pôle emploi. (photopqr)

cipe prévoit de régulariser les CDD. « C'est bien mais ce n'est pas suffisant, juge Loïc Barbois (FO ANPE). Ce n'est pas une réelle augmentation du nombre d'agents puisqu'ils sont avec nous depuis déjà un moment. Même avec eux nous étions submergés. »

Une image d'incompétence

Résultat, les agents passent moins de temps avec les demandeurs d'emploi. « Les entretiens individuels devaient être de 30 minutes, explique Catherine Madec. Cela a été baissé à 25. Au-

jourd'hui, on nous demande d'organiser des réunions collectives, avec 10 minutes seulement d'entretien individuel à la fin. » A l'opposé de l'esprit du nouveau Pôle emploi.

Adopté en février, époque où le gouvernement tablait sur un taux de chômage aux alentours de 5 %, le projet de fusion avait pour but de faciliter le retour à l'emploi, via un interlocuteur unique. « Le message présenté était "Tout sera mieux pour les demandeurs d'emploi." On n'y est pas, grogne Catherine Madec. Les agents sont dans une situation difficile : ils ne peuvent pas répondre à toutes les questions, car ils ne sont pas assez formés. Cela donne une image d'incompétence. »

Christian Charpy, directeur général du Pôle emploi, reconnaît que seulement « quelques centaines de personnes ont été formées en décembre ». Des sessions intensives de formation auront lieu de janvier à mars. Le but est d'être opérationnel pour l'arrivée du guichet unique, en octobre prochain.

Pôle emploi se résume aujourd'hui à un numéro de téléphone (39 49).