

L'autre fusion... Celle de l'ANPE et de l'ASSEDIC.
 Le Guichet Unique du pôle emploi : Des agents débordés face à des chômeurs méprisés
 Et Pour les Services Impôts des Particuliers ?



Derrière la vitrine



La mise en place de Pôle emploi devait permettre une meilleure prise en charge des demandeurs d'emploi. Que nenni, les voilà encore plus désorientés.

La fusion de l'ANPE et des Assedic était censée améliorer la prise en charge et l'indemnisation des demandeurs d'emploi. Mais la mise en place de Pôle emploi est loin de tenir ses promesses et se révèle incapable de gérer l'afflux des victimes de la crise. **Par Chrystol Jaubert**

MIEUX VAUT NE PAS AVOIR D'ACCENT TROP PRONONCÉ. Ni de difficultés d'élocution. La plateforme téléphonique de Pôle emploi, pourtant « vendue » comme facilitant les démarches des demandeurs d'emploi, se révèle être exactement l'inverse. Car le « 39 49 » comporte douze filières et fonctionne selon un système vocal qui ne reconnaît pas forcément

le motif formulé, « Cette plateforme téléphonique a pour but d'éviter que les gens se déplacent. Pôle emploi se targue d'utiliser la technologie pour améliorer la qualité de ses services, or, la seule chose qui avance, c'est la productivité de ses agents. Exit l'accueil physique, les demandeurs d'emploi sont invités à utiliser le téléphone ou l'Internet », raconte Stéphane

Guillou, Secrétaire de la fédération CGT des Organismes sociaux, en charge de la branche Pôle emploi, il s'insurge de ce que cette gestion participe du refoulement de gens déjà fragilisés par la perte d'emploi. Pourtant, les objectifs étaient autres. La fusion des ANPE et des Assedic en Pôle emploi fut l'un des engagements de campagne de Nicolas Sarkozy. Un interlocuteur unique pour tous les domaines du chômage, tel était le leitmotiv. Pôle emploi s'est ouvert officiellement le 5 janvier dernier. Quelques sites mixtes, véritables « vitrines » de la nouvelle politique d'accompagnement des chômeurs, ont ainsi été inaugurés par le prési-

dent de la République, ses ministres, des industriels et les caméras des grands journaux télévisés. Un mois et demi plus tard, les vitrines sont fissurées. C'est du moins ce que déplorent les agents et leurs organisations syndicales. Dossiers en souffrance, objectifs de placement non atteints, formations a minima, exaspération croissante des demandeurs d'emploi, mal-être des conseillers, crise qui en rajoute une couche... Les dysfonctionnements se font déjà jour.

Pour l'instant, le déploiement de Pôle emploi est plutôt en panne. Si l'objectif final est d'aboutir à 950 sites mixtes en septembre 2009 (au lieu des 1 500 sites existants), on en est loin, la grande majorité des ex-antennes ANPE et Assedic fonctionnent toujours et chaque demandeur d'emploi a toujours deux référents. Car, outre la question des locaux et de leur aménagement, celle de la formation des agents et de leur mobilité est posée. Pour s'approprier leurs métiers respectifs, les quelque 28 000 salariés du réseau ANPE et les 14 000 du réseau Assedic disposent de formations allant de trois à sept jours. Stéphane Guillou rappelle qu'il faut au moins six mois pour se former aux métiers de l'assurance chômage et autant pour les métiers de placement, de reclassement : « Ces formations de référents uniques ne sont pas efficaces. Cela génère des difficultés en interne, au-delà même de ce que la crise induit. La vitrine devait être montée à tout prix, mais les moyens nécessaires n'ont pas été mobilisés ». Manque de formation, de visibilité sur la gestion du personnel, mal-être des agents, le choc culturel ne doit pas être minimisé. Stéphane Guillou rappelle comme « les missions, le service à rendre sont différents et en l'absence de réponse aux questions que les agents se posent, le malaise s'installe ». Même si les missions diffèrent, ex-ANPE et ex-Assedic partagent cette conception du service à rendre et dans la période, « il y a une vraie frustration à être en panne pour le rendre, à ne pas disposer des outils nécessaires ».

Pourtant, leur direction leur demande d'avoir une activité dans un domaine qu'ils ne maîtrisent pas et face à l'affluence des demandeurs d'emploi (245 000 de plus ces trois derniers mois), de traiter chaque cas plus rapidement,

« Personne ne nous aide à nous y retrouver »

À Saint-Denis (93), Pôle emploi n'est pas efficace et les chômeurs sont contraints d'effectuer leurs démarches sur deux sites. C'est toujours l'antenne Assedic qui gère l'indemnisation. Quatre jours d'ouverture hebdomadaires, de 8 h 45 à 16 h 15, et une queue à n'en plus finir. Dès l'entrée d'ailleurs, les demandeurs d'emploi sont invités à composer le « 3949 » ou à gérer leur dossier par Internet plutôt que d'attendre.

Lundi dernier, début d'après-midi, seize personnes attendent d'être orientées et surtout de se

voir remettre un ticket portant un numéro, véritable sésame qui leur permettrait d'être reçues. Un guichet unique derrière lequel un agent, seule interface, décidera d'un rendez-vous, recevra un dossier ou renverra vers l'Internet ou le téléphone. Il ne peut donner de renseignements sur les dossiers. Au-delà de ce guichet, deux espaces, dont celui de l'accueil sur rendez-vous, mais toutes les portes des bureaux sont closes. Pas de conseiller en vue. Dans la file, on déplore qu'il n'y ait plus moyen d'être reçu sans prendre rendez-

vous trois semaines avant. Comme l'indique une femme, « on perd notre travail et c'est déjà difficile, mais en plus, personne ne nous aide à nous y retrouver et il y a vraiment de quoi s'énerver. C'est la troisième fois que je viens pour un papier que je n'arrive pas à récupérer auprès d'un ancien employeur et pendant ce temps, je ne suis pas indemnisée ». Derrière elle, un jeune homme confirme : « De toute façon, ça ne sert à rien de râler ou de s'énerver, le type qui nous donne les tickets a des ordres à respecter, il n'y a rien ».

de ne recevoir les demandeurs que lorsqu'un contrôle s'impose et de les orienter vers la plateforme téléphonique ou le site Internet. Stéphane Guillou considère qu'on est passé d'un traitement individuel à un traitement de masse et que les agents doivent faire de l'abatage. Peu importe les dossiers incomplets ou les incompréhensions, tout se fait par courrier, sans explication ni accueil physique, rallongeant ainsi le traitement du dossier, l'indemnisation ou la notification de rejet pourtant indispensable à l'ouverture de droits, type RMI.

■ Des agents débordés face à des chômeurs méprisés

Côté recherche d'emploi, la situation n'est guère plus reluisante car, selon Christian Charpy, directeur général de Pôle emploi, la crise a fait baisser de « 20 à 30 % en janvier les offres déposées, après une baisse de 15 à 20 % en novembre-décembre ». Ce qu'il omet de dire, c'est qu'en plus, 80 % des offres sont précaires. En outre, sur le site Internet de Pôle emploi, il n'y a en ce moment que 120 477 offres pour 2,11 millions de chômeurs inscrits en catégorie 1, et à ce titre, l'objectif de « deux offres raisonnables » à chaque chômeur est inexorable.

L'organisation de Pôle emploi est-elle adaptée à la situation ? Christian Charpy concède : « Pôle emploi subit une forte tension du fait de l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi ». Toutefois, s'agissant des dysfonctionnements patents de l'organisme qu'il dirige, il se veut rassurant. Voire léni-

supplémentaires à suivre par conseiller, raconte qu'il n'y a plus que 50 000 dossiers en souffrance contre 100 000 fin novembre, que le temps moyen de traitement d'un dossier n'est que de deux jours et demi, que Pôle emploi, qui a eu recours à un renfort de 200 CDD fin 2008, « va recruter 400 CDD équivalents temps plein pour remplacer les personnes partant en formation ». Selon lui, « les mesures prises permettent de faire face » et « heureusement que la fusion de l'ANPE et des Assedic est faite, sans cela, nous aurions eu beaucoup plus de mal à gérer l'afflux de chômeurs ». Les neuf organisations syndicales de Pôle emploi ne sont pas de cet avis. Même celles qui étaient favorables à la fusion s'opposent aujourd'hui à sa mise en œuvre, estimant que du fait de la précipitation dans laquelle les choses sont faites et de la conjonction de la crise et des pertes d'emplois, on accélère et on aggrave les troubles, alors qu'il y a d'abord besoin de réponses adaptées aux problèmes d'organisation les plus élémentaires. Dans une déclaration commune, elles réclament un moratoire sur les conditions et le calendrier de mise en œuvre car, selon une parabole de Stéphane Guillou, « nous traversons une tempête qui s'appelle la crise et en cas de tempête, on ne peut plus faire avancer un bateau de la même manière, il faut revoir la voile ». Elles souhaitent que soit pris le temps de la mise en œuvre pour que les agents fassent leur travail sereinement et assurent au mieux le service rendu aux demandeurs d'emploi. ■

RGPP, Fusions, économies d'échelle, dégradation des conditions de travail et d'accueil du public...

Décidément NON ! Ne laissons pas au Monde des Affaires les Affaires du Monde !