

L'incroyable gâchis

Réalisée en pleine crise, la fusion de l'ANPE et des Assédic est en train de tourner au fiasco pour les chômeurs.

Franchement, il ne demandait pas la lune, ce jeune chômeur de longue durée: juste un papier confirmant qu'il n'avait droit à aucune indemnité de Pôle emploi, un document indispensable pour toucher le RSA. Eh bien, il lui a fallu se battre comme un diable pour l'obtenir. Après avoir tenté en vain de joindre quelqu'un par téléphone pendant une pleine semaine, il s'est rendu dans son agence pour s'entendre dire... qu'il devait prendre rendez-vous par téléphone. Et qu'il pouvait le faire sur place, en composant le 39 49 sur l'un des appareils mis à la disposition du public.

«Après plusieurs essais, j'ai réussi à avoir quelqu'un en ligne, mais il ne comprenait rien à ce que je demandais», témoigne notre chercheur d'emploi, encore ébahi par cette singulière procédure. Heureusement, un conseiller compatissant a fini par lui prendre le combiné des mains et par décrocher un entretien deux semaines plus tard avec l'un de ses collègues situé... de l'autre côté de la cloison. A croire qu'ils ont des actions

chez France Télécom, dans la maison du chômage...

Et dire que la création de Pôle emploi devait simplifier la vie des chômeurs! A priori, pourtant, la fusion des services de l'ANPE (censés trouver un job aux exclus du marché du travail) avec ceux des Assédic (chargés de les indemniser) partait d'une bonne intention: éviter aux usagers de faire la queue à deux guichets différents, rationaliser le traitement de leurs dossiers et libérer du temps pour que les agents puissent vraiment s'occuper d'eux. L'affaire a d'ailleurs été au départ bien engagée. Dès la rentrée prochaine, l'Hexagone comptera plus de 700 agences mixtes, et les 256 autres prévues au programme devraient ouvrir leurs portes d'ici à la fin de l'année, avec seulement trois mois de retard. Au passage, la fermeture définitive de 500 succursales devrait permettre à la nouvelle structure de réaliser des économies, ce qui ne sera vraiment pas du luxe. Mais, pour le reste, la réforme imposée au forceps par Nicolas Sarkozy contre l'avis des syndicats est un fiasco complet. C'est simple, depuis son entrée en application le 1^{er} janvier dernier, tout ou presque tourne au vinaigre.

La plate-forme téléphonique (le fameux 39 49) destinée à désengorger les agences? Près d'un tiers des coups de fil restent sans réponse, et on peut toujours courir le 100 mètres pour être rappelé. L'inscription en cinq jours au maximum? Elle est officiellement assurée dans 90% des cas, mais les témoignages de chômeurs baladés pendant des semaines dans les bureaux sont si fréquents qu'il est permis d'en douter. Le suivi mensuel des demandeurs d'emploi? Il fait rigoler tout le monde dans la maison: en



Laurent Wauquiez, le secrétaire d'Etat à l'Emploi (à gauche), pilote la fusion. Christian Charpy, le DG de Pôle emploi, exécute les ordres.

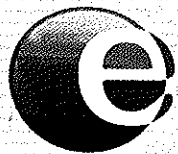
espace
ENTRETIEN

90

chômeurs en moyenne
sont suivis par un seul
agent de Pôle emploi

PHOTOS: APERCU/OTIMAGES, FEDEPHOTO

de Pôle emploi



pôle emploi

500

millions d'euros par an pour harmoniser les salaires

15

jours d'attente sont parfois nécessaires pour un rendez-vous

D'ici la fin de l'année, 956 guichets uniques regroupant les anciens services des Assédic et de l'ANPE seront ouverts au public.

3 à 7

jours sont prévus pour former les agents. Six mois seraient indispensables

32%

des appels téléphoniques restent sans réponse

61%

des offres d'emploi n'étaient pas satisfaites en avril

Source: Pôle emploi.

réalité, la plupart des conseillers doivent gérer tellement de chômeurs (parfois plus de 200, trois fois l'objectif officiel!) qu'ils ont fait une croix sur toute forme de traitement personnalisé. Ils n'auraient d'ailleurs pas grand-chose à proposer à leurs «clients» car, avec cette histoire de plate-forme téléphonique – ils sont mobilisés à tour de rôle pour assurer le service – ils n'ont plus le temps d'aller prospecter les jobs dans les entreprises. Quant au mythe du fameux conseiller unique, censé répondre à toutes les questions basiques concernant le retour à l'emploi et l'indemnisation, il n'y a guère que la direction pour y croire encore.

Certes, le ministère du Travail a beau jeu de le rappeler, une partie de ces dysfonctionnements s'explique par la brutale détérioration de la situation de l'emploi. En un an, le nombre d'inscriptions au chômage s'est envolé de 25% et notre économie a détruit 138 000 postes de travail depuis le mois de janvier. Les agents de Pôle emploi ne sont d'ailleurs pas au bout de leurs peines puisqu'ils devront accueillir en septembre les 600 000 jeunes qui sortent tous les étés du système éducatif et les centaines de milliers de bénéficiaires du RSA – jusque-là non-inscrits dans les ANPE. «Il aurait mieux valu attendre des jours meilleurs pour lancer la réforme, mais c'est l'Elysée qui a imposé le timing», regrette un haut cadre qui a, depuis, quitté le navire.

Mais la crise économique est loin de suffire à expliquer le chaos actuel. «Ne racontons pas d'histoires! Même si elle ne nous était pas tombée dessus, nous nous serions retrouvés en grande difficulté», reconnaît Annie Thomas, administratrice de Pôle emploi et secrétaire nationale de la CFDT, un syndicat qui était pourtant favorable à la fusion. «Crise ou pas, l'opération risque de déboucher sur une usine à gaz encore moins efficace que le système

précédent», pronostique de son côté le consultant Bernard Brunhes. De fait, par quelque bout qu'on le regarde, ce nouveau monstre institutionnel de 45 000 personnes et de 4,5 milliards d'euros de budget annuel semble parfaitement ingérable.

D'abord parce que son personnel n'est nullement qualifié pour exécuter ses nouvelles missions. Qu'on se figure une seconde la situation de cette folle administration coupée en deux: d'un côté, 15 000 ex-salariés des Assédic, connaissant par cœur les procédures complexes du système d'indemnisation du chômage, mais ignorant totalement les rouages du marché du travail, les débouchés, les stages, les filières, et n'ayant pas la moindre conscience des besoins des entreprises. De l'autre, 30 000 ex-agents de l'ANPE, très à l'aise sur le terrain de l'emploi, mais aussi perdus que vous et moi face aux arcanes de l'indemnisation.

30 000 agents devront devenir polyvalents d'ici à la fin de l'année

Et maintenant, qu'on imagine un peu les travaux d'Hercule imposés par l'Elysée à ces salariés: d'ici à la fin de l'année, 30 000 d'entre eux devront être devenus «polyvalents», autrement dit savoir tout faire. Impossible? Pas chez Pôle emploi! Sûre de son fait, la direction compte s'en sortir en organisant à marche forcée des sessions de formation. Durée de ces stages, censés mettre tout le monde à niveau: trois à cinq jours pour les salariés de l'ex-ANPE et sept pour leurs collègues des Assédic.

«C'est n'importe quoi! Le système d'indemnisation est tellement compliqué qu'il faut au minimum six mois pour y comprendre quelque chose, et deux ans pour être parfaitement à l'aise!», tempête Stéphane Guillou, un responsable CGT. Et l'apprentissage du

Suite page 18 ►

Le suivi mensuel des demandeurs d'emploi a été récemment supprimé

► Suite de la page 17

marché du travail risque de prendre plus de temps encore. D'après ses calculs, si on voulait faire les choses sérieusement (en retirant par exemple chaque semestre 5% des effectifs pour les former), cela prendrait... dix ans! Et sans doute plus encore, car les personnels, débordés, seraient souvent contraints d'annuler leur session de formation faute de temps. Christian Charpy, le patron de la maison, a beau répéter partout que les conseillers polyvalents auront vocation à répondre aux seules questions

UNE AUBAINE POUR LES CABINETS PRIVÉS

Peut-on s'attendre à une privatisation du placement des chômeurs? Après une première expérimentation en 2005, la direction de Pôle emploi a, en tout cas, décidé de passer à la vitesse supérieure: elle s'apprête à confier à des opérateurs privés le placement de 320 000 demandeurs d'emploi sur deux ans. L'opération coûte cher (près de 2 000 euros par personne), mais elle est plutôt efficace. Les cabinets privés mettent en effet le paquet sur la prospection de postes en entreprise, une activité très délaissée à Pôle emploi. «En un an, j'ai augmenté d'un tiers le volume de mes offres, alors qu'elles ont baissé de 25% au niveau national», se félicite Alain Petitjean, du cabinet Sodie. Cette externalisation est une vraie aubaine pour les sociétés de placement qui récupéreront le marché, car leur activité est en pleine déconfiture. Depuis le début de l'année, l'intérim a chuté de 35%.

basiques «de premier niveau» (le reste se faisant dans le back-office sur rendez-vous), il ne rassure personne. Dans les quelques agences mixtes où ils sont déjà en place, le quotidien des premiers cobayes est d'ailleurs devenu un cauchemar. Et celui des chômeurs, un véritable enfer.

Poussons la porte de l'agence de Boulogne-Billancourt, une banlieue parisienne plutôt cosue, lovée dans les méandres de la Seine. Un cadre moderne, des murs tout juste repeints, une déco avenante... A première vue, tout fonctionne à merveille dans cette antenne pilote. Mais lorsqu'on regarde les choses d'un peu plus près... Tiens, cette chômeuse à cheveux courts, par exemple. Voilà plusieurs minutes qu'elle tente d'expliquer qu'une erreur de calcul a réduit injustement ses droits, et elle commence vraiment à s'énerver.

Les anciens de l'ANPE et des Assédic n'ont pas les mêmes horaires

En dépit de ses trois jours de formation, la conseillère du guichet, une ex-ANPE, est incapable d'articuler une explication. Comme elle n'a pas accès au logiciel spécialisé de ses collègues ex-Assédic (de toute façon, elle ne sait pas s'en servir), elle doit se contenter de temporiser et de laisser passer l'orage. Après quelques invectives bien senties, la jeune femme finira par lever le camp, bredouille et folle de rage. «C'est comme ça toute la journée», plaisante Pierre, un ancien de chez Renault qui vient ici tous les jours pour lire les petites annonces...

Si les salariés de Pôle emploi répondent aussi mal aux besoins des chômeurs, c'est aussi qu'ils perdent un temps fou à s'entre-déchirer. «Les anciens de l'ANPE ont triché toutes les meilleures places, à commencer par celle de directeur général!», vitupère une ex des Assédic.

CHEZ NOS VOISINS, LA PRISE

Allemagne

Le contrôle s'est beaucoup durci

Nombre de demandeurs d'emploi par agent **50**

L'indemnisation et le placement des chômeurs qui perçoivent une allocation sont depuis longtemps regroupés dans un même lieu. Depuis 2001, une réforme impose aux agences locales la mise en concurrence systématique avec le privé.

Obligations des chômeurs : ils sont désormais tenus d'accepter n'importe quelle offre d'emploi, y compris les fameux jobs d'utilité publique à 1 euro l'heure.

Suède

Un seul guichet pour les chômeurs indemnisés

Nombre de demandeurs d'emploi par agent **42**

Pas de regroupement du suivi des chômeurs et de leur indemnisation, mais l'Agence gouvernementale de placement joue de fait le rôle de guichet unique. Cela n'a pas empêché 70% des communes de créer, parallèlement, un bureau pour aider les bénéficiaires de l'aide sociale à retrouver un job.

Obligations des chômeurs : après 100 jours d'inactivité, ils sont contraints d'accepter n'importe quel poste.

Pays-Bas

Le privé est largement mis à contribution

Nombre de demandeurs d'emploi par agent **62**

Service d'indemnisation et placement des chômeurs sont restés distincts. Mais, depuis 2001, les agents se concentrent sur les publics jugés immédiatement «recyclables» et confient les autres aux opérateurs privés.

Obligations des chômeurs : tout demandeur d'emploi doit répondre à au moins une offre par semaine. Au bout de six mois, il est, dans les faits, contraint d'accepter toute offre d'emploi.

Danemark

Aucune offre d'emploi ne peut être refusée

Nombre de demandeurs d'emploi par agent **36**

Le gouvernement a réuni les services d'indemnisation et de versement des aides sociales, mais le reclassement est assuré par les jobcenters. Ces derniers ont beaucoup externalisé, puisqu'un tiers des demandeurs d'emploi sont désormais confiés au privé.

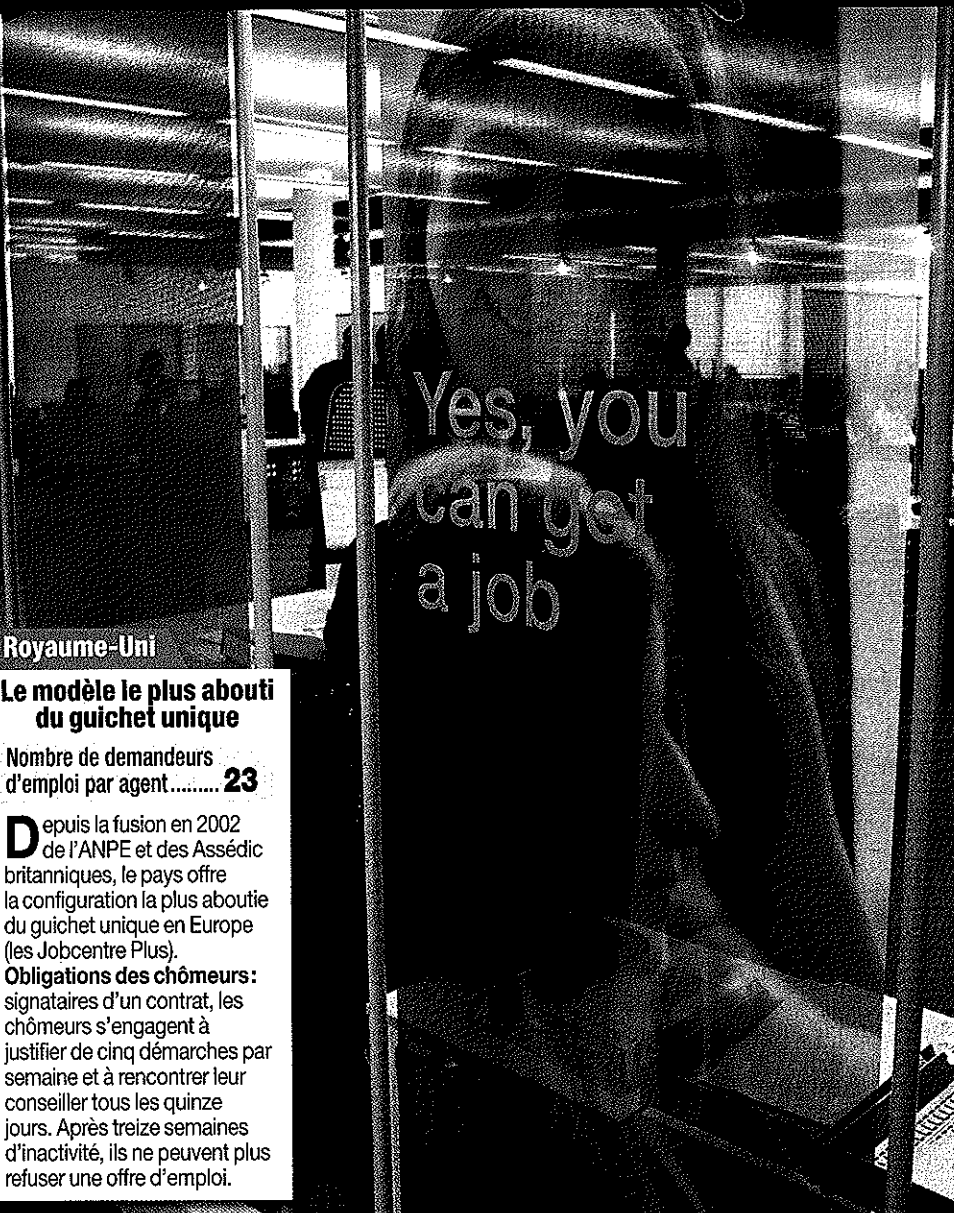
Obligations des chômeurs : le refus d'une offre entraîne une suspension des allocations pendant trois semaines. En cas de récurrence, la sanction est portée à une année.

dic. «Il n'y a aucune raison que les collègues venus de l'Assurance chômage soient mieux payés que nous», s'offusque en écho Anne Lecoq, membre du SNU, l'un des syndicats historiques de l'ANPE. Ambiance... Mais le rapprochement brutal d'un organisme de droit privé et d'une agence publique, aux cultures et aux méthodes de travail totalement différentes, pouvait-il déboucher sur autre chose qu'une guerre de tranchées? Comment, par exemple, justifier qu'à poste égal les anciens de l'ANPE gagnent

30% de moins que leurs collègues des Assédic, payés sur quatorze mois? Et que les horaires des uns et des autres soient à ce point différents?

Jusqu'à présent, la direction a été incapable de les harmoniser, et on lui souhaite bien du plaisir pour y parvenir. Les 31 directions régionales des Assédic ont en effet signé une multitude d'accords locaux, si bien que les horaires sont fluctuants d'une région à l'autre. Le pieux bazar qui s'ensuit pourrait faire un chapitre dans un roman de Kafka. Dans certaines agences,

EN CHARGE DES CHÔMEURS EST PLUS EFFICACE



Yes, you
can get
a job

Royaume-Uni

Le modèle le plus abouti du guichet unique

Nombre de demandeurs d'emploi par agent..... **23**

Depuis la fusion en 2002 de l'ANPE et des Assédic britanniques, le pays offre la configuration la plus aboutie du guichet unique en Europe (les Jobcentre Plus).

Obligations des chômeurs : signataires d'un contrat, les chômeurs s'engagent à justifier de cinq démarches par semaine et à rencontrer leur conseiller tous les quinze jours. Après treize semaines d'inactivité, ils ne peuvent plus refuser une offre d'emploi.

les demi-journées de fermeture au public ne sont pas harmonisées entre les ex-ANPE et les ex-Assédic. De plus, tout le monde ne termine pas son service à la même heure. L'usager, lui, n'a qu'à se débrouiller... Cette femme venue réclamer les 600 euros qu'on lui devait à l'agence de Boulogne n'est pas près de l'oublier. A 16 h 30 précises, l'ancien agent de l'Assurance chômage qui s'occupait de son cas l'a subitement mise entre les mains de sa collègue, une ex-ANPE, incapable de l'aider. Il avait fini sa journée.

Pour aplanir la situation, la direction a certes promis qu'elle allait harmoniser progressivement les statuts. Mais cette opération coûterait tellement cher (au moins 500 millions d'euros par an, si l'on conservait tous les avantages des uns et des autres, comme l'a promis Christine Lagarde) qu'elle n'est pas près d'être menée.

Ce n'est d'ailleurs pas Christian Charpy qui en décidera. La fusion étant pilotée en direct par l'Elysée et par Laurent Wauquiez, le secrétaire d'Etat à l'Emploi, tout le monde a par-

faitement compris que le DG se contente d'exécuter les ordres. «Non seulement on ne lui laisse aucune marge de manœuvre, mais on lui impose des objectifs insensés», s'énerve un proche. Sa position est d'autant plus intenable que lui-même gère la boutique de façon ultracentralisée, dans un climat social tendu ponctué de grèves à répétition. Si l'on excepte FO (le nouveau DRH est issu de ses rangs et ses dirigeants croisent Charpy dans les réseaux franc-maçons), la direction entretient en effet des relations exécra-

bles avec les syndicats. «On n'est au courant de rien!», déplore la cédétiste Annie Thomas. La situation est tellement tendue qu'Alain Lecanu, le représentant de la CGC au conseil d'administration, a récemment demandé la tête du directeur général. «Je le comprends, concède un haut cadre rebelle. Telle qu'elle est menée, la fusion est vouée à l'échec.»

Fichtre! Mais que faudrait-il faire pour sauver le Pôle emploi? D'abord, bien sûr, embaucher d'urgence des renforts, bien au-delà des annonces déjà faites (1 840 CDI supplémentaires en juillet, et 500 CDD prévus jusqu'à l'automne). «Compte tenu de l'explosion du chômage, entre 15 000 et 25 000 personnes devraient être recrutées», calcule Eric Aubin, de la CGT. A priori, le chiffre ne semble pas absurde. Juste avant le tsunami économique, le député UMP Olivier Dassault estimait à au moins 15 000 le nombre d'embauches indispensables pour que chaque agent suive, en moyenne, 60 demandeurs.

La deuxième solution, moins appréciée des syndicats, serait d'accroître le recours aux cabinets privés. On s'apprête à leur confier la prise en charge personnalisée de 320 000 chômeurs en grande difficulté. Le doublement de ce quota permettrait de désengorger d'autant les agences Pôle emploi. L'ennui, c'est que cela coûterait évidemment très cher aux finances publiques. «Cette hypothèse n'est pas privilégiée, mais nous ne sommes pas fermés à ce genre de solution», concède Laurent Wauquiez.

Reste une troisième possibilité pour sauver la face : en rabattre sur les objectifs affichés. Officiellement, il n'en est, bien sûr, pas question. Mais la direction a déjà mis de l'eau dans son vin puisqu'elle a récemment décidé de supprimer «temporairement» le suivi mensuel des chômeurs. «On fera le point fin décembre», promet Christian Charpy. D'ici là, donc, les entretiens «personnalisés» se feront soit par téléphone, soit en groupe (à vrai dire, c'était déjà plus ou moins le cas). A quand l'interlocuteur unique... dédoublé? *Sandrine Trouvelot* ♦