

La vérité sur... le départ raté de Pôle emploi

Lancée dans la précipitation, la fusion de l'ANPE et des Assédic se poursuit dans la confusion. Et la montée du chômage n'arrange rien.

Son nom a failli être Noé. Il a été jugé catastrophiste. Mais il était peut-être prémonitoire. Car, cinq mois après sa création, Pôle emploi, l'organisme regroupant l'ANPE et les Assédic, fait face à un déluge de difficultés. Les troupes sont fatiguées. A tel point qu'en interne des conseillers lui ont trouvé un petit surnom : Ras-le-Pôle.

Nicolas Sarkozy l'avait promis pendant sa campagne, il lancerait la fusion entre l'ANPE, agence publique de placement des chômeurs, et les Assédic, structure privée d'indemnisation gérée paritairement. Le projet n'était pas nouveau, mais il était toujours remis. Depuis le 5 janvier, c'est parti : un lieu unique pour accueillir, indemniser et accompagner les demandeurs d'emploi. Pour l'instant, ni la simplification ni l'efficacité ne sont au rendez-vous. Au contraire. L'augmentation du nombre de chômeurs de plus de 400 000 depuis août dernier aggrave la situation. Mais ce n'est pas la raison de la désorganisation. « Sans cette forte hausse, nous serions aussi en pleine pagaille », soutient Annie Thomas, de la CFDT, membre du conseil d'administration de Pôle emploi.

Conseillers injoignables

Les demandeurs d'emploi en font les frais au quotidien. Ils s'arrachent les cheveux en essayant d'appeler le numéro unique. Martine Noël, iconographe, a voulu se réinscrire au chômage début mars : « J'ai dû composer le 39 49 pendant quatre jours, près de vingt fois par jour, avant de réussir à joindre un conseiller. » Directeur régional de Pôle emploi en Bourgogne, Pascal Blain reconnaît le manque de dispo-

DUALITÉ

Salariés

Ex-ANPE :
29838

Ex-Assédic :
14837

Salaires mensuels

Ex-ANPE :
2135 euros
sur 12 mois

Ex-Assédic :
2582 euros
sur 14,5 mois

Formation au nouveau métier (d'ici à septembre)

Ex-ANPE :
3 jours

(3 semaines auparavant pour un nouveau aux Assédic)

Ex-Assédic :
7 jours (6 mois auparavant pour un nouveau à l'ANPE)

nibilité : « Une personne sur quatre n'arrive pas à nous joindre rapidement, faute de personnel. » Sur place, l'accueil unique n'est pas au point. Conseillère à l'agence de Maromme, dans la banlieue de Rouen, Anne Bérard, ex-ANPE, vient de suivre une formation à l'indemnisation (pendant trois jours!) : « C'était juste une initiation, alors je suis souvent incapable de répondre aux questions des chômeurs sur leurs versements. Certains finissent par s'énerver. » Les rendez-vous mensuels à partir du quatrième mois ont été abandonnés. « Depuis avril, nous ne convoquons plus personne, explique cette conseillère. Nous nous contentons d'envoyer des courriels ou de téléphoner. » Certaines régions organisent des réunions collectives.

Avec la crise, les conseillers sont débordés : ils suivent 120, 200, 250 chômeurs, quand l'objectif de la fusion était de 1 pour 60. « Les inscriptions augmentent de 20 à 30%

par mois par rapport à 2008 », justifie le directeur général, Christian Charpy. Du coup, 1840 embauches vont avoir lieu. De plus, certains chômeurs ont du mal à être formés. A cause des nouvelles règles, le nombre de formations en Bourgogne, par exemple, a été divisé par deux en février, avant de retrouver un niveau normal en mars. A Marseille, la conseillère régionale déléguée à la formation, Pascale Girard, s'inquiète : « Pôle emploi doit lancer dans chaque région un appel d'offres pour les formations. Il ne l'a toujours pas fait. »

Calendrier trop serré

En réalité, le rythme imposé par Nicolas Sarkozy n'est pas adapté. Selon Annie Thomas, de la CFDT, « en lançant vite la fusion, selon la demande politique, il était prévisible que nous allions patauger pendant des mois ». Directeur général du cabinet Altedia, Xavier Lacoste accompagne souvent des entreprises

Quand le public est plus efficace que le privé

De plus en plus, Pôle emploi recourt au privé. Pour alléger sa charge, l'organisme a lancé le 1^{er} avril un appel d'offres à des cabinets privés, tels Ingeus, Altedia, Adecco... Objectif : accompagner 320 000 demandeurs d'emploi en deux ans. L'an dernier, 48 000 chômeurs avaient ainsi été suivis par des opérateurs privés. Ce système existe depuis 2005. Mais qui, du public ou du privé, se révèle

le plus efficace ? L'étude qui délivrera la sentence est très attendue. Selon l'un de ses auteurs, l'économiste Luc Behaghel, le diagnostic sera similaire aux résultats du rapport intermédiaire. Discrètement diffusé en juin 2008, il est sans appel : le service public de l'emploi est bien plus efficace que les opérateurs privés quand il s'agit d'accompagnement renforcé du chômeur (suivi par un seul conseiller, rendez-vous fréquents...).

Si l'on compare les taux de sortie à six mois vers l'emploi, l'avantage d'un accompagnement dans le privé est de 1,2 point de pourcentage, un résultat donc négligeable. En revanche, pour un suivi dans le public, il est de 9,2 points. Et les coûts y sont moindres : d'après Pôle emploi, l'accompagnement renforcé dans le public coûte 1 200 euros par chômeur, contre 2 200 à 6 000 euros dans le privé. ■



dans leur fusion : « La préparation est toujours longue, un an au moins. Là, en plus, les statuts – public et privé – n'ont rien à voir. Il fallait davantage étudier les conditions de convergence. Pôle emploi, lui, a cru bon d'annuler l'appel d'offres sur l'accompagnement au changement. » Trop improvisée, la fusion accumule les retards sur le terrain. Problèmes d'immobilier, d'aménagement des bureaux... Le regroupement des agences – les « sites mixtes » – patine : on en compte 90. L'objectif de 950, à réaliser d'ici à septembre, paraît intenable. Le directeur général soutient néanmoins que « 90% des sites seront réalisés fin septembre ».

Les ex-ANPE aux commandes
Pôle emploi souffre aussi du management de Christian Charpy, ancien responsable de l'ANPE. Certes, sa tâche est compliquée : charge de travail colossale, pression politique énorme... Mais il concentre les critiques : « J'entends dire qu'il y a des rumeurs sur mon départ, c'est juste

stupide », se défend-il. Certains lui reprochent d'avoir choisi le modèle étatiste de l'ANPE, de tout centraliser. Sur 27 entités régionales, 16 sont dirigées par des anciens de l'ANPE. D'où le sentiment des ex-Assédic d'être lésés.

Autre problème majeur : la gestion des ressources humaines n'est pas réglée. Négocier avec neuf syndicats se révèle être un casse-tête. Le DRH, venu de Renault, Jean-Christophe Sciberras, en a fait les frais : il avait choisi de négocier avec les petites organisations réformistes. Les gros syndicats ont eu sa peau. Parti fin janvier, il n'était toujours pas remplacé début mai. « Il le sera dans les prochains jours », assure Christian Charpy. Les problèmes liés à la consultation des comités d'entreprise ont retardé la nomination des directeurs d'agence. En Bourgogne, Pascal Blain, qui pourtant juge la fusion utile, fulmine : « Ça me rend fou ! On me demande de gérer une fusion dans une crise jamais vue, et je ne pourrai pas nommer les directeurs d'agence avant juin. Sur

Dans une agence marseillaise de Pôle emploi, début avril. Avec la montée du chômage, les conseillers se retrouvent à gérer jusqu'à 250 demandeurs d'emploi, au lieu des 60 prévus dans la réforme.

place, les deux directeurs savent qu'il n'en restera plus qu'un. Ils se regardent en chiens de faïence. »

Les ex-Assédic mieux payés

Enfin, le regroupement des salariés crée des situations ubuesques. Comme la nouvelle convention collective n'est toujours pas négociée, les deux statuts et les deux niveaux de salaires cohabitent : les ex-Assédic gagnent en moyenne 46% de plus. Et réalisent nombre d'heures supplémentaires. En revanche, il est compliqué, d'un point de vue administratif, d'en demander aux ex-ANPE. Et les deux systèmes informatiques coexistent toujours. « Nous trouvons les ex-Assédic rigides. Eux, ils trouvent qu'on est trop fouillis, s'amuse Anne Bérard. Le brassage des cultures va pourtant se faire. » Mais l'emploi du temps des prochaines semaines en dit long sur la fusion : les ex-Assédic ne travailleront pas le 22 mai, pont de l'Ascension. Les ex-ANPE, eux, seront en congé le 1^{er} juin, lundi de Pentecôte!
Dominique Perrin