

## *Communiqué de presse du SNU Pole Emploi FSU*

### **Illusion et légèreté et réponses inappropriées**

#### **Le gouvernement face à la crise**

Au terme de six mois d'existence, où en est Pôle Emploi ? De quelle façon l'institution fusionnée fera-t-elle face à la crise à la rentrée ?

A l'heure où le gouvernement et la direction de Pôle emploi présentent leur « plan d'urgence pour Pôle emploi », le SNU entend dénoncer l'absence de prise en compte de la gravité de la crise et des réalités dans lesquelles le travail de Pôle emploi s'effectue.

Nous vivons une crise historique : le recul de l'emploi salarié est le plus élevé enregistré depuis que cette statistique existe (début 1970).

Face à cela, illusion, légèreté et réponses inappropriées, tels nous semblent être les maîtres mots de l'actuelle politique de l'emploi.

### **Illusion**

Les réponses apportées forment un décor en carton pâte travestissant la réalité de la situation.

Présenter l'**accompagnement de 320 000 demandeurs d'emploi par les opérateurs privés** comme la réponse à l'augmentation en un an de 330 000 demandeurs d'emploi inscrits est d'abord un tour de passe-passe comptable qui néglige le fait que cette sous-traitance s'étalera sur deux ou trois ans, laissant l'opérateur public sans moyens complémentaires pour faire face à une rentrée qui risque d'être la plus difficile depuis plus de trente ans. C'est ensuite nous le verrons une réponse inappropriée et inutilement coûteuse pour la collectivité.

La comparaison entre la crise de 1992-93 qui revient à dire qu'on aurait, grâce à la fusion de l'ANPE et de l'Assédic, mieux géré la crise actuelle, néglige le fait que si les demandeurs d'emploi ne font plus la queue devant les agences, c'est qu'ils sont des milliers à trépigner d'impatience devant leur téléphone sans pouvoir joindre, par **le 39-49**, le bon interlocuteur. Rendre invisible cette attente n'est pas une solution satisfaisante.

Et la mesure de satisfaction choisie par la direction (le « taux d'aboutement »), qui est encore loin d'être atteinte, n'indique en fait qu'une seule chose, c'est que le demandeur d'emploi a pu obtenir quelqu'un au bout du fil, mais il n'indique en rien que cette personne ait pu répondre positivement à sa demande.

Dire que le retard dans la prise en compte des **dossiers d'indemnisation** pourra être comblé dans la période « creuse » de l'été focalise l'attention sur l'ouverture du dossier d'indemnisation,

et dissimule le fait que la mise à distance des demandeurs d'emploi par le 39-49 génère un grand nombre de malentendus : les dossiers d'indemnisation sont certes ouverts mais non forcément traités, car les pièces manquantes qui ne peuvent être directement apportées par le demandeur d'emploi au service compétent arrivent avec des délais plus ou moins long en un ou plusieurs courriers.

Illusion encore que de mettre en avant « **la communication multi-canal** » entre conseillers et demandeurs d'emploi pour régler les problèmes de sous-effectif : communication téléphonique, envois des mails, et gestion du courrier génèrent des sur-travail jamais planifiés dans l'organisation. Nombre de conseillers gèrent chez eux, le soir et le week-end, les mails des demandeurs d'emploi et la gestion du courrier papier (émission, réponse, archivage) remet en question l'organisation du travail dans une institution prônant le tout électronique.

## **Légèreté**

La crise était déjà prévisible depuis un an. Le gouvernement semble seulement en prendre aujourd'hui la mesure et s'en alarmer, mais les réponses déjà bien faibles pour faire face à la situation présente, sont dérisoires par rapport à la situation attendue.

Pôle emploi est déjà en sous effectif patent. Madame Lagarde avait promis que la fusion permettrait de mettre un conseiller en face de 60 demandeurs d'emploi, voire de 30 s'il s'agissait de personnes éloignées de l'emploi.

Avec un effectif d'environ 19 000 conseillers pour 3 843 100 demandeurs d'emploi inscrits au mois de mai, un conseiller suit en moyenne 200 demandeurs d'emploi ! Pour répondre au travail qui est demandé, et notamment la réception mensuelle de tous les demandeurs d'emploi par un conseiller qui leur est spécifiquement affecté, et pour arriver aux chiffres promis par Mme Lagarde, il faudrait donc tripler cet effectif ! Au lieu de quoi, on nous propose de recruter 1840 conseillers, dont 800 en CDD ! C'est environ 5% des besoins !

**Répondre à la crise par une sous-traitance massive, c'est choisir une solution coûteuse pour la collectivité** (en 2006, un accompagnement par un opérateur privé coûtait 4500 euros lorsque l'accompagnement par l'ANPE coûtait 780 euros ; la minute de communication téléphonique coûte 90 centimes lorsque l'appel est pris par un opérateur privé, 30 centimes lorsqu'il s'agit d'un agent de Pôle emploi).

Or les effets de cette crise se feront sentir sur l'emploi durant plusieurs années alors que dans les années à venir, nombre d'agents devraient prendre leur retraite. Le recrutement en CDI n'obérerait donc pas l'avenir.

De même, faire reposer les **besoins d'accroissement d'effectif sur les mobilités internes** (par « la chasse aux doublons ») et dire que le même conseiller pourrait informer les demandeurs d'emploi aussi bien sur la recherche d'emploi que sur l'indemnisation, et le former pour cela en trois jours de et quatre jours de tutorat revient à dénier l'existence de chacun de ces métiers

auxquels on se forme ordinairement en plusieurs semaines. Mais le dispositif néglige de plus encore une fois la basse réalité : les agences surchargées sont dans l'incapacité d'assurer le tutorat prévu.

Une transformation de cette ampleur, aurait nécessité la mise en place de formations longues. A défaut de pouvoir les mettre en place, permettre la co-existence des deux métiers et travailler sur leurs complémentarités aurait sans doute été une solution plus efficace.

Toutes les déstabilisations provoquées par cette situation vont littéralement exploser quand elles rencontreront les gigantesques flux de la rentrée.

### **Des réponses inappropriées**

Les comparaisons qui ont été faites d'un accompagnement des demandeurs d'emploi par le service public ou par des opérateurs privés, mettent en évidence non seulement une différence de coût, mais aussi une **différence de qualité**, les opérateurs privés sélectionnant à l'entrée du dispositif le public qu'ils désirent suivre, et opérant une seconde sélection pour leur permettre d'accéder à leur réseau d'entreprises clientes. L'opérateur public non seulement ne sélectionne pas les demandeurs d'emploi accompagnés, lui permet d'accéder à la totalité des entreprises, et travaille de surcroît sur « le marché caché » des offres d'emploi.

Par ailleurs, on ne règle pas une situation de cette complexité et de cette gravité en mettant en face de l'anxiété des demandeurs d'emploi, des personnes en situation de précarité, et non formées pour leur répondre.

Or, c'est pourtant ce que se propose de faire Pôle emploi en recrutant 500 téléopérateurs en CDD et en recourant à la sous-traitance avec une plateforme de téléphonie privée. Ils auront pour tout viatique 5 jours de formation. Autant dire pas grand-chose.

Inappropriée également la réponse qui consiste à considérer, en période de crise, que le problème se règlera par une intensification de la prospection des offres d'emploi : si le nombre d'offres d'emploi a globalement baissé de 25,4% en un an, le nombre d'offres d'emploi de plus de 6 mois a baissé de 27,2% quand celles pour des emplois occasionnels (moins d'un mois) ne baissaient que de 17%. La quantité ne remplace pas la qualité et la prospection ne relance pas l'économie.

Les mesures pour l'emploi consistent en partie en éparpillement en propositions d'aides individuelles pour lever les freins de la recherche d'emploi (permis de conduire ou chèques emploi service pour l'aide à la garde d'enfants). Dans un plan de relance, la mise en place d'infrastructures collectives (transports en commun et service public de la petite enfance), non seulement offrirait des emplois qualifiés et pérennes mais encore serviraient les besoins de l'économie.

**SNU Pôle-Emploi (FSU)**  
Paris le 21 juillet 2009