

# 14 janvier 2011 : 10115 egsp intervention emploi

## Pôle emploi

Je ne vais pas vous faire un discours sur ce que devrait être pôle emploi, mais je vais plutôt vous donner un aperçu de ce que ressentent mes collègues, comment ils vivent tous les jours le travail à pôle emploi, comment ils reçoivent les demandeurs d'emploi, quelles réponses ils peuvent leur donner, quels moyens ils ont pour traiter les offres d'emplois mais aussi les dossiers d'indemnisation, puisque maintenant, c'est pôle emploi qui traite de tout ce qui concernait l'aussi bien l'assedic que l'anpe.

Commençons par le commencement, l'accueil. C'est la première chose que voit le demandeur d'emploi lorsqu'il a besoin de pôle emploi. Mais c'est là aussi qu'il rencontre les premières difficultés. Alors que ses questions sont à plus de 80% des problèmes d'indemnisation, il a une chance sur deux de tomber sur un agent ex-anpe qui n'a pas reçu la formation nécessaire pour répondre même à des questions relativement simples. Et comme il n'y a pas assez d'agents ex-assedic pour assurer un accueil de qualité, les difficultés commencent dès la porte d'entrée.

Paroles de collègues :

- « il y a plus d'agressivité à l'accueil
- On ne nous demande pas de rendre service aux gens mais de remplir des statistiques
- On n'est pas aidés pour répondre aux demandes des gens
- On est organisés en dépit du bon sens : les gens viennent plusieurs fois pour la même question avant d'avoir la bonne réponse (*on m'a fait la même remarque pour les réponses données par téléphone*)
- Depuis la fusion, le temps total de travail consacré à l'indemnisation a diminué de 30%, ce qui a fait augmenter le nombre de dossiers avec des erreurs, ce qui a entraîné une augmentation des gens qui se présentent à l'accueil à pôle emploi
- Tout n'est fait que pour la vitrine »

Et ce que disent aussi les collègues, c'est que la situation ne va pas s'améliorer. En effet :

Comme les agents chargés de traiter les dossiers d'indemnisation ne sont pas assez nombreux, les responsables de pôle emploi envisagent de mettre deux ex-anpe à l'accueil, mais n'envisagent pas de leur donner une formation sérieuse au préalable.

La solution serait de mettre en place un service immédiat sur l'indemnisation, mais les responsables s'y refusent. La polyvalence des agents, qui était prévue lors de la fusion, n'arrive pas à se mettre en place. Les collègues disent que plus on est polyvalent, moins on est compétent, car on ne connaît bien que ce que l'on fait souvent.

Mais il n'y a pas de problèmes qu'à l'accueil. Sur l'aide que l'on peut apporter aux demandeurs d'emplois, tout n'est pas rose, et là encore je vais laisser la parole à mes collègues, c'est à dire que je vais vous répéter ce qu'ils m'ont dit lorsque je les ai questionné la semaine dernière :

- « les mesures d'aide aux demandeurs d'emploi ne sont pas adaptées au public et à l'évolution de celui-ci en période de crise, ce qui entraîne que l'on donne des aides à l'embauche (aux employeurs) pour des gens qui n'en n'ont pas besoin, qui auraient été embauchés de toute façon, et ensuite, il n'y a plus d'argent pour aider à des embauches pour des gens plus en difficulté
- la gestion de ces aides se fait au coup par coup
- Pour atteindre les objectifs chiffrés qui nous sont demandés, on nous fait saisir dans les dossiers informatiques des entretiens bidons, alors qu'on n'a pas vu les gens.
- On convoque n'importe qui, ce qui fait que dans un portefeuille (c'est à dire les demandeurs qui sont affectés à un conseiller), il y en a 60 qui n'on pas été vus depuis plus de 3 mois, et 20 qui ont été convoqués deux fois dans le mois.
- On répond de moins en moins aux demandes des gens, et des collègues pleurent au travail.
- Ceux qui sont à temps partiel disent qu'ils ne pourraient pas reprendre à temps plein
- Psychologiquement, c'est de plus en plus dur
- La hiérarchie intermédiaire est débordée, sous pression, cela génère des erreurs, des convocations en double, ce qui fait qu'on est obligé de renvoyer les gens sans les recevoir avant de les reconvoquer une autre fois
- au dessus les responsables sont de plus en plus éloignés du terrain et des problèmes à résoudre quotidiennement.
- Il n'y a plus de travail d'équipe, chacun est devenu une petite agence avec des objectifs chiffrés
- Les problèmes matériels augmentent : il y a des restrictions sur les fournitures de bureau, et pour l'informatique, il y a de plus en plus de déconnexions
- On explose sous le travail, on nous rajoute toujours plus de choses à faire sans en enlever
- On perd beaucoup de temps à rechercher les informations nécessaires pour répondre aux demandeurs d'emploi
- On n'écoute pas ceux qui travaillent pour élaborer des solutions
- Et avec tout ça, on nous a rajouté deux ans de plus de travail pour arriver à la retraite »

Toutes ces difficultés génèrent pour les salariés de pôle emploi de la souffrance au travail. Cette souffrance est augmentée par le fait que leurs missions sont mal définies. Des agents de l'Etat contractuels de l'ancienne ANPE, il n'en reste guère. 80% des agents de pôle emploi sont couverts par une convention collective de droit privé dans laquelle les emplois ne sont même pas définis.

Le tableau que je viens de vous présenter est bien sombre, mais ça ne va pas s'arranger :

- En 2011 il va y avoir 1800 suppressions de postes au niveau national (4% de l'effectif total, si toutes les entreprises faisaient pareil, ce serait un million de chômeurs en plus))
- Pôle-emploi sous-traite beaucoup d'actions d'aide aux demandeur d'emploi, cette sous-traitance va être fortement diminuée
- Pôle emploi ne va plus financer de stages, laissant tout la charge au Conseil Régional qui lui même diminue ses subventions.

## **Concernant l'emploi, je suis allé aussi interroger des agents de l'ancienne direction départementale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle.**

Avec la RGPP (révision générale des politiques publiques), l'ensemble des services publics assurés par des fonctionnaires de l'état ont été fusionnés au niveau départemental ou régional dans un nombre réduit de directions.

L'ancienne DDTEFP s'est donc retrouvée dans la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).

On peut remarquer que la formation a disparu, ce qui montre le désengagement total de l'Etat dans ce domaine.

Ambiance dans les services :

- Bataille au couteau entre services pour récupérer un poste
- Mauvaise organisation : on fait faire des choses par des gens qui n'y connaissent rien
- Suppression de poste sans tenir compte des missions à assurer par les services
- Il n'y a plus de temps pour instruire les dossiers, alors on donne de l'argent aux entreprises sans contrôle
- La direccte est devenue un robinet à fric pour les entreprises
- Pour bosser, tout est devenu une bataille
- Harcèlement des représentants syndicaux à qui on refuse des jours de délégation auxquels ils ont droit
- On sous-traite des données statistiques confidentielles au privé
- La création de la direccte a généré une perte de l'autonomie départementale et des mauvaises conditions de travail

**Le service public de l'emploi est en danger, comme les autres. Il va falloir continuer à lutter pour défendre le service public**