Pôle emploi toujours aux prises avec les difficultés

08/09/2009 à 9h35

“Débâcle”, “grand bazar”, “cafouillage”, les qualificatifs n’ont en effet pas manqué, pour décrire l’ambiance kafkaïenne qui règne dans certains site alors que le taux de chômage en France devrait atteindre 10 % à la fin de l’année.

Pôle emploi, né de la fusion ANPE-Assedic, amorce une rentrée délicate. Les employés, surchargés de travail, se plaignent de ne pas pouvoir assurer le service minimum aux demandeurs d’emploi, et les chômeurs se plaignent de ne pas être reçus.

> *“La dégradation du marché du travail n’est pas terminée”, reconnaissait la ministre de l’économie, Christine Lagarde, le 28 août. Fin juillet, 2,535 millions de demandeurs d’emploi étaient inscrits à Pôle emploi, en hausse de 25,6 % sur un an.*

La moyenne nationale du nombre de demandeurs d’emploi à suivre est de 90 par conseiller, le volume des portefeuilles peut varier de 50 à 300 demandeurs d’emploi. “Avec un tel volume, on ne peut recevoir que par téléphone” indique un conseiller.

La plate-forme téléphonique mise en place pour assurer l’accueil des demandeurs d’emploi et désengorger les sites fonctionnent toujours très mal. Il s’agit en fait d’une plate-forme virtuelle, assurée par des employés de Pôle emploi, que chaque site met à disposition au jour le jour. C’est à cet effet qu’ont été recrutés les 1 840 agents supplémentaires. Mais ils ne représentent qu’une moyenne de 1,5 personne par site, et commencent seulement à entrer en fonctions.

Au vu des retards accumulés dans le traitement des dossiers d’indemnisation, et pour atteindre son objectif de “zéro retard” à la rentrée, le gouvernement a complété en août son recrutement avec 500 CDD de six mois pour organiser d’autres

plates-formes téléphoniques, physiques cette fois, destinées à répondre aux questions de “premier niveau”. **Le recrutement n’a pas dû être difficile, puisque 145 000 candidats s’étaient présentés pour la première vague de 1 840 postes**. Les syndicats en réclamaient alors trois fois plus.
En mobilisant les équipes pour résorber les retards sur les dossiers des demandeurs d’emploi, on a négligé la recherche d’offres nouvelles, devenue quasiment inexistante. En d’autres termes, on a déshabillé Pierre pour habiller Paul. Le Monde