

Pôle emploi : mission impossible ?

Energies n°312 - 19 mars 2009

vendredi 20 mars 2009, par [Bruno](#)

Fusionnées début 2009, l'ANPE et l'Assedic prennent de plein fouet l'augmentation vertigineuse du chômage. Sensée simplifier les recherches des demandeurs d'emploi, cette nouvelle structure cristallise les mécontentements. A tel point que le gouvernement envisage d'embaucher des agents "de façon temporaire..."

Sale temps sur l'emploi. Après une fin d'année 2008 sinistre, les chiffres du chômage pour janvier (90 200 supplémentaires en un mois) donnent un aperçu de l'ampleur de la crise actuelle. Et ce n'est pas fini : le président de l'Unedic tablait, le 1er mars dernier, sur au minimum 300000 nouveaux chômeurs d'ici la fin de l'année. Au rythme actuel (3000 par jour), ce serait plutôt un million... Et encore, les 2,2 millions de chômeurs actuellement recensés ne concernent que ceux qui cherchent un travail à temps plein et à durée indéterminée (catégorie 1). Autant dire que la réalité est bien pire, déjà.

C'est dans ce contexte catastrophique qu'est intervenue, début janvier, la fusion tant annoncée entre l'Assedic et l'ANPE. Avec un objectif avoué : créer un guichet unique permettant au demandeur d'emploi de trouver au même endroit un suivi pour la recherche d'emploi et de formation, et de quoi faire ses démarches d'indemnisation.

Sauf que la décision, prise en février 2008, visait plutôt à faire des économies dans le traitement d'un chômage alors relativement bas. Pas de chance : la pire crise depuis 1929 est passée par là. Dans ce contexte, le regroupement des 900 agences ANPE et des 600 antennes Assedic en quelques 950 pôles emploi d'ici fin 2009 était-il une priorité ?

A peine installé, il va déjà falloir changer de nom

A Gardanne, l'agence ANPE vient à peine de s'installer dans ses nouveaux locaux de la cité administrative qu'il va déjà falloir changer de nom. Son directeur, Didier Geneteaud, nous explique ce qui ne change pas pour l'instant : *« l'entretien d'inscription et le retour du dossier d'indemnisation nécessitent toujours de se déplacer à l'antenne Assedic d'Aix Sud jusqu'en septembre prochain. »*

Et ce qui a changé, depuis la fusion de janvier dernier, *« un demandeur d'emploi ou un employeur qui vient à l'agence de Gardanne pour poser une question normalement destinée à l'antenne Assedic peut être aidé grâce à la hotline (assistance téléphonique), soit directement, soit s'il y a besoin d'une étude spécifique, par prise de rendez-vous avec l'antenne Assedic. Nous sommes déjà en configuration de guichet unique. C'est le conseiller personnel qui se charge de rechercher l'information pour le demandeur d'emploi, au lieu de le renvoyer sur l'antenne Assedic. Le principe est le même que pour le site pole-emploi.fr. »*

C'est toujours mieux, en tout cas, que le numéro d'appel téléphonique, le désormais célèbre 39 49, facturé à 11 centimes d'euro l'appel depuis un poste fixe, mais attention au surcoût à partir d'un mobile. Un numéro souvent synonyme de parcours du combattant avant d'obtenir une information

ou un conseiller installé dans une plateforme de service téléphonique départementale, alors qu'il était auparavant possible d'appeler l'agence, voire son conseiller référent.

D'ailleurs, Didier Geneteaud le reconnaît sans peine : « *on essaie d'éviter de renvoyer les gens vers le 39 49.* » La résistance s'organise d'ailleurs sur Internet, où commencent à circuler les numéros des agences.

L'agence de Gardanne compte 20 conseillers à l'emploi, 8 bureaux d'entretien conseil, 7 bornes d'accès à Internet, un téléphone pour les recherches d'emploi (appel gratuit) et un photocopieur. Comme partout en France depuis le début de l'année, ces agents ANPE, avec un statut public, sont formés aux métiers de l'Assedic, dont les salariés ont un statut privé. Or, ce ne sont pas les mêmes métiers : les premiers sont là pour aider les demandeurs d'emploi dans leurs recherches et les entreprises qui embauchent, les seconds doivent affilier les employeurs et indemniser les chômeurs après les avoir inscrits.

Engager un tel chantier aujourd'hui est un vrai casse-tête

Engager un tel chantier en temps normal n'aurait pas été simple. Aujourd'hui, c'est un vrai casse-tête. A tel point que les dossiers en retard s'accumulent (on évoque le chiffre de 68 000), même si, affirme Didier Geneteaud, « *les indemnités sont versées normalement.* » Ça ne semble pourtant pas être le cas, la presse relevant la situation de demandeurs du RMI qui attendent des mois un justificatif de Pôle Emploi.

D'autre part, alors que le gouvernement avait annoncé l'objectif de 60 demandeurs suivis par conseiller, à Gardanne on en est déjà à 120. Le double. En supposant que cette fusion réussisse, ce qui est loin d'être acquis, encore faut-il ne pas perdre de vue la mission de départ de Pôle Emploi : « *le demandeur d'emploi doit trouver des offres en venant chez nous.* » Encore faut-il qu'il y en ait, des offres. Au niveau national, le nombre d'offres d'emploi déposées à l'ANPE a baissé de 15% entre décembre et janvier, et de 29 % depuis un an.

« *Il faut dégager des moyens supplémentaires, poursuit le directeur, faire de la prospection d'entreprises et rechercher des emplois. On estime que 40 % des offres arrivent ici. Les conseillers passent la moitié de leur temps auprès des entreprises, celles qui ont du potentiel et qui ne passent pas par nous pour recruter. Ce qui ne passe pas par l'ANPE, ce sont toutes les promotions en interne, les candidatures spontanées, les agences d'intérim, les sites de recherche d'emploi en ligne...* »

En ce moment, les offres disponibles concernent surtout des chauffeurs-livreurs et les services à la personne. « *Il y a aussi des créations d'entreprises et des gens intéressés par le statut d'auto-entrepreneur.* » Bref, pas grand chose pour les 1 200 demandeurs d'emploi gardannais... « *La hausse d'environ 10% en un an, c'est un peu moins que la moyenne nationale.* »

Pour l'instant. Les nuages noirs qui s'amoncellent sur Rio Tinto Alcan et à Rousset n'augurent rien de bon. Ni pour Pôle Emploi, ni pour ceux qui devront pousser sa porte.