

UN AN APRÈS LA FUSION ANPE-ASSEDIC

PÔLE EMPLOI : LE SYSTÈME

STRESSÉS, CONTRAINTS DE FAIRE DU CHIFFRE AU DÉTRIMENT DES CHÔMEURS... LES AGENTS DE CE

L'ANPE, c'était ma famille, j'ai adoré ce boulot. On aidait les gens. Aujourd'hui, c'est devenu Big Brother.» Françoise¹, trente-trois ans de carrière à l'ANPE, est devenue une salariée du Pôle Emploi. Lancée il y a un an, la fusion entre ANPE et Assedic était censée permettre aux chômeurs d'être accompagnés par un seul et même interlocuteur dans leur recherche d'emploi et pour leur indemnisation. Mais l'opération ne se passe pas sans mal. Ses salariés peinent à s'adapter et gèrent de plus en plus difficilement l'afflux de demandeurs d'emploi. Le 16 février, en Corse, un cadre se tranchait les veines dans les toilettes de son agence. Sur les murs, deux mots écrits en lettres de sang: «harcèlement» et «discrimination». La structure qui rassemble les anciens Assedic et l'ex-ANPE traverse une crise grave. Suicides, arrêts maladie en cascade..., les quarante-sept mille salariés se sentent opprimés, mal préparés à leurs nouvelles fonctions.

RÉDUIRE LES STATISTIQUES, PAS LE CHÔMAGE

«Lors de chaque rendez-vous, nous devons proposer aux demandeurs une offre d'emploi, un atelier pour apprendre à écrire un CV ou une lettre de motivation, ou encore les diriger vers un prestataire extérieur, comme Manpower. Si on ne le fait pas, notre nom apparaît en rouge dans le système informatique, on perd des points, des primes.» Selon Françoise, le système est devenu fou. «Pour avoir ces primes nous sommes obligés de faire des offres d'emploi dégradées [c'est-à-dire en deçà des compétences du demandeur, NDLR]. Lorsque les ateliers ne sont pas pleins, nous recevons des mails d'alerte: "Prière d'envoyer du monde" même si ça n'est pas utile pour l'utilisateur.»



VOCABULAIRE MERCANTILE. La direction emploie les termes «équipes de production» pour désigner les agents et «portefeuilles» à propos des demandeurs.

“
Le pire, c'est d'envoyer les demandeurs vers un prestataire extérieur
”

Françoise, conseillère



Françoise a décidé de ne plus jouer ce jeu-là. Mais ce n'est pas tous les jours facile. Car, outre les primes individuelles, les salariés de Pôle Emploi reçoivent des primes collectives qui visent à instaurer un autocontrôle. «Chaque vendredi, nous avons une réunion d'équipe avec notre supérieure, raconte Françoise. Elle nous met la pression: "Il y en a, ici, qui ne remplissent pas leurs quotas et ça pénalise tout le monde!", lance-t-elle sans jamais citer de noms mais en jetant toujours un regard insistant vers la personne concernée. On peut rapidement être mis au ban de l'équipe. Ce sont les précaires qui résistent le plus difficilement, car ils jouent leur poste.» Françoise avale son café d'un trait et continue.

«Le pire, c'est d'envoyer les demandeurs vers un prestataire extérieur. On

nous a mis une grosse pression pour le faire, poursuit-elle. Les gens nous reviennent six mois plus tard, ils n'ont toujours pas de travail. Mais notre chef nous a dit, un jour: "Ça n'est pas grave, c'est un bon moyen pour s'en débarrasser." En fait, on balade les gens.»

LES TEXTES EN VIGUEUR NE SONT PLUS EXPLIQUÉS

Les aberrations, Françoise n'est plus à ça près. La fusion n'étant pas encore totalement effective, la direction a demandé à ses salariés de travailler sur deux sites, celui de l'ancienne ANPE et celui des ex-Assedic. «Une fois par semaine, on déménage. C'est ridicule. Là-bas, nous n'avons pas nos dossiers, le système informatique est différent mais, surtout, les demandeurs d'emploi se trompent,

ME EST-IL DEVENU FOU?

SERVICE PUBLIC SONT À LA PEINE, TÉMOIGNE UNE CONSEILLÈRE.

Par Christelle Bertrand

A tous mes collègues,

Je n'ose même pas vous demander de me pardonner. Surtout d'avoir fait ça ici. Mais je n'ai plus de chez moi. [redacted] est bien loin et je n'ai pas eu le courage d'aller dans la nature. Désolé de ne pas tenir plus longtemps. Désolé de ne plus pouvoir supporter à la fois la haine d'une collègue et une charge de travail qui me déborde. Désolé de ne pas avoir le courage de me contenter de quitter l'agence. Pour quoi faire ? Pour aller où ? Vous êtes une super équipe, je ne trouverai pas de [redacted] plus jamais faire confiance à qui que ce soit... J'ai été trahi trop

demander de me pardonner. Surtout d'avoir fait ça ici. Mais je n'ai plus de bien loin et je n'ai pas eu le courage d'aller dans la nature.

Désolé de ne plus pouvoir supporter à la fois la haine d'une me déborde.

pas cela.

Comme maintenant, en plus, c'est ma vie professionnelle que je ne peux plus assumer, je tire l'échelle. Avec un directeur qui nous ajoute des tâches supplémentaires inutiles alors qu'on est déjà enfoncés jusqu'au cou, des horaires qui n'ont aucun sens et nous empêchent de décompresser en déjeunant tranquillement, qui détruit ce qui fonctionnait très bien pour montrer que c'est lui qui décide tout seul. Et qui, personnellement, m'interdit de rester le soir pour travailler, seule solution pour moi pour essayer d'en sortir. Plus la perspective d'une mutation sur [redacted] à laquelle je ne vois pas comment j'aurais pu échapper.

Avec une hiérarchie au plus haut niveau totalement inconsciente de notre charge, autant professionnelle que psychologique, face à des demandeurs désespérés. Ras-le-bol !

Avec un directeur qui nous ajoute des tâches supplémentaires inutiles alors qu'on est déjà jusqu'au cou, des horaires qui n'ont aucun sens

Avec une hiérarchie au plus haut niveau totalement inconsciente charge, autant professionnelle que psychologique, face à des demandeurs désespérés. Ras-

DRAMES INDIVIDUELS. Un employé du Pôle Emploi de Saint-Quentin (Aisne) s'est pendu sur son lieu de travail, le 5 mars 2009. Dans une lettre, il évoque des problèmes personnels mais il accuse aussi la direction. Selon le syndicat SNU, au moins cinq suicides d'agents se seraient produits, en un an.

ratent des rendez-vous et nous sommes dans l'obligation d'envoyer un avis de radiation. Pour nous, c'est évident, nos chefs reçoivent des primes pour les radiations. Quand nous avons un cas difficile, lorsque nous n'arrivons pas à placer quelqu'un, nous devrions pouvoir en parler à notre hiérarchie. Personnellement, je ne le fais jamais, j'ai peur qu'il soit radié. Lorsque je suis victime d'une agression verbale, ce qui arrive régulièrement car les demandeurs, eux aussi, sont à bout de forces, je n'en parle pas car je sais que la direction appellerait immédiatement la police. »

Fatigue physique, morale, agressions, auxquelles s'ajoutent les sous-effectifs. « Nous n'arrivons plus à suivre les réformes. Jusqu'en 2005, nous avions un documentaliste qui donnait à chaque

“
80% des employés considèrent qu'ils doivent faire des choses auxquelles ils n'adhèrent pas
”

Enquête Isast

agent les nouveaux textes en vigueur. Après son départ, il n'a jamais été remplacé. Désormais, nous sommes informés des changements par un simple e-mail. Nous sommes censés l'interpréter seuls. Ce qui nous amène à des erreurs. Sur le fond, je crois que le but est de dissuader les gens d'essayer de faire appel à nous», termine Françoise, écoeurée. Et les suicides, alors ? « On n'en parle jamais, on n'a pas le temps. Lorsqu'on se croise à la machine à café, c'est vite fait, il faut enchaîner les entretiens, tenir le timing. » Pourtant, Françoise connaissait l'une des personnes qui se sont suicidées. « J'ai travaillé avec elle, se souvient-elle. Je ne connais pas ses motivations mais je ne suis pas étonnée, on subit une telle pression psychologique. »

UNE ENQUÊTE CONFIRME LE MARASME SOCIAL

Françoise pourrait être un cas isolé, mais son récit est corroboré presque mot pour mot dans l'enquête commandée par la direction de Pôle Emploi, rendue publique début janvier. Plus de 51 % des salariés y ont répondu. Il en ressort notamment que la moitié d'entre eux pensent que « leur supérieur ne les aide pas » à mener leur tâche à bien. Plus de 80 % considèrent qu'ils doivent « faire des choses auxquelles ils n'adhèrent pas. » Et plus de 65 % répondent oui à la question : « Vous arrive-t-il d'avoir peur durant votre travail ? »

Françoise, elle, a décidé de quitter Pôle Emploi. « On est entrés là avec l'illusion de faire du social mais, aujourd'hui, on ne sait plus à quoi on sert », conclut-elle d'un ton amer. Elle s'apprête à ouvrir un cabinet de sophrologie. Une manière d'aider les gens, mais autrement. ■

(1) Le prénom a été changé.

(2) Cette enquête a été menée par le cabinet Isast, du 5 au 20 novembre 2009, et 25 087 personnes y ont répondu.

UNE FUSION EXPLOSIVE

Entrée en application le 1^{er} janvier 2009, la loi créant Pôle Emploi avait pour but de simplifier les démarches des demandeurs d'emploi.

PHILIPPE SABATER, secrétaire général adjoint du Syndicat national unitaire de Pôle Emploi (SNU), majoritaire dans l'entreprise, estime qu'« on a industrialisé, minuté, codifié les actes, en ne laissant plus aucune place à la liberté de jugement de chacun ». Le SNU affirme « avoir réussi à prouver, via le système informatique, que les salariés devaient suivre 250 personnes par mois, et non 90 comme le prétend la direction ». « La direction refuse de communiquer sur les suicides, mais il y en a eu au moins cinq depuis la fusion. Les usagers aussi deviennent fous. À deux reprises, des agents ont été pris en otage par des demandeurs désespérés ; un autre s'est donné la mort sur le parking d'une agence, en décembre 2009 », conclut Philippe Sabater.

CHRISTIAN CHARPY, le directeur général de Pôle Emploi, devait se rendre en Corse après la tentative de suicide d'un cadre à Ajaccio. Peu avant, il reconnaissait dans le journal *Les Échos* : « 2009 nous a montré que rassembler dans un métier unique placement et indemnisation n'est ni réaliste, ni souhaité par les agents. » La direction de Pôle Emploi ferait-elle machine arrière ? Pas si simple... « On ne peut pas aller jusqu'à dire qu'on revient sur la fusion des fonctions », indique Martine Arakilian, responsable du département conditions de vie au travail. « Il est normal de fixer des objectifs, c'est la manière de les gérer qu'il faut regarder de près », ajoute-t-elle. ■ C.B.



de suicide d'un cadre à Ajaccio. Peu avant, il reconnaissait dans le journal *Les Échos* :

« 2009 nous a montré que rassembler dans un

métier unique placement et indemnisation n'est ni réaliste, ni souhaité par les agents. » La direction de Pôle Emploi ferait-elle machine arrière ? Pas si simple... « On ne peut pas aller jusqu'à dire qu'on revient sur la fusion des fonctions », indique Martine Arakilian, responsable du département conditions de vie au travail. « Il est normal de fixer des objectifs, c'est la manière de les gérer qu'il faut regarder de près », ajoute-t-elle. ■ C.B.

