



Pôle emploi : des solutions d'urgence pour pallier aux carences du système

jeudi 10 décembre 2009, par [lpe](#)

Réunions d'urgence, questionnaire aux salariés, recrutement de CDD, toutes les solutions "rapides" sont actuellement mises en oeuvre pour éviter que le Pôle emploi ne connaisse la triste actualité vécue à France Télécom ces derniers mois.

La région Poitou-Charentes est la seconde en France en terme de nombre de dossiers à traiter par employé au Pôle emploi. S'en suivent des retards, et un impact souvent désastreux pour les bénéficiaires : citons l'exemple d'une niortaise en CTP (Contrat de transition professionnelle) qui a dû



attendre ainsi deux mois avant de percevoir la moindre indemnité. Tout aussi inquiétant : l'entretien hebdomadaire qu'elle devrait avoir avec un conseiller n'a jamais eu lieu... Autre exemple : celui d'une personne en recherche d'emploi à qui on "propose" un stage et qui s'interroge sur l'adéquation de ce stage avec ses choix professionnels. L'agent de Pôle emploi lui répond "*mais madame, ce qui importe c'est que vous fassiez ce stage et que je mette une croix dans votre dossier, peu importe si vous servez le café dans les bureaux toute la journée.*"

Les salariés de Pôle emploi dénoncent le manque de "bureau attitré", mais c'est sans doute davantage le **manque de formation** qui bloque le système : un demandeur d'emploi a désormais un interlocuteur unique pour sa recherche d'emploi et pour son indemnisation, mais les deux domaines, autrefois gérés par l'ANPE et l'ASSEDIC sont très techniques, et très différents. Bien souvent des réponses claires et rapides sont difficiles à obtenir.

Cette fusion était sans doute nécessaire, mais l'urgence avec laquelle elle a été traitée, dans un contexte de crise qui plus est, nuit à la vocation première de Pôle emploi : l'accompagnement des demandeurs d'emploi vers le travail, et une indemnisation correcte dans l'attente.

Tous les randonneurs vous le diront : on ne met pas des chaussures de marche flambant neuves pour une grande expédition, ou alors il faut s'attendre à de graves ampoules !!

Une note positive toutefois, en Poitou-Charentes, comme le précisait **Dominique Morin**, le Directeur régional de Pôle emploi (photo ci-dessus) : "*Nous avons mis en place une ligne téléphonique d'écoute libre du personnel et un plan de prévention des risques sociopsychologiques. J'ai également passé une convention avec un centre spécialisé pour qu'un suivi post-traumatique soit assuré, en cas de besoin, auprès des agents. Dans la région, enfin, nous avons créé une véritable force commerciale pour*

prospector les entreprises et collecter leurs offres d'emploi. Ainsi, 3000 offres supplémentaires sont disponibles. Notre métier évolue, l'entreprise est un interlocuteur privilégié, et nous allons développer notre offre en cette direction."

Dans l'attente du numéro unique 3995, les entreprises de Poitou-Charentes doivent appeler le **0811511000** pour déposer une offre, obtenir un renseignement, un numéro peu visible, surtout sur www.pole-emploi.fr

CR

A consulter, un blog intéressant sur le malaise des employés de Pôle emploi : www.lafusionpourlesnuls.com