

0,10€

Au programme

Pôle Emploi

La Plateforme des Services
Téléphoniques

Pôle Emploi est né...

...en ce début d'année dans la douleur & la souffrance des agents de feux ANPE & ASSEDIC qui ne trouvent pas leur compte dans cette fusion précipitée

La PST...

...à peine mise en place fait déjà parler d'elle. Ses contraintes sont multiples et engendrent une surcharge de travail



Syndicat Cat Pole Emploi
22, rue Saint Vincent de Paul 75010 Paris
cat.pole.emploi@gmail.com
fax: 01 48 78 12 60

L'AUTONOME, le journal de la CAT POLE EMPLOI
Syndicat affilié à la Confédération Autonome du Travail
22, rue Saint-Vincent de Paul 75010 Paris
cat.pole.emploi@gmail.com
fax: 01 48 78 12 60

*Rester isolé n'est pas la solution.
Vous syndiquer, c'est défendre vos intérêts.
Rejoignez la CAT POLE EMPLOI!*
cat.pole.emploi@gmail.com

Edito du Président (du syndicat, pas de la République!)



Bonne Année 2009!



POLE EMPLOI (un peu de langue de bois)

POLE EMPLOI est né de la fusion entre les Assédic et l'ANPE pour mieux accompagner les demandeurs dans leur recherche d'emploi ou les entreprises dans leurs recrutements.

En effet, depuis le 5 janvier 2009, salariés comme demandeurs peuvent retrouver l'ensemble des services liés à l'indemnisation et au placement sur pole-emploi.fr. A ses côtés, le nouveau site institutionnel pole-emploi.org

propose de découvrir :

- les différentes missions du nouvel opérateur de l'emploi issu de la fusion entre l'ANPE et les Assédic ainsi que son fonctionnement général*
- son actualité nationale mais aussi les initiatives locales pour l'emploi,*
- l'action des conseillers Pôle emploi sur le terrain et les prochains recrutements*
- les partenariats pouvant être menés avec les acteurs territoriaux de l'emploi*
- des indicateurs sur le marché du travail, notamment l'évolution des offres d'emploi, de l'emploi salarié...*

La fusion de l'ANPE et des Assedic a donné naissance à Pôle emploi, le nouveau service public de l'emploi. Objectif: permettre un suivi plus efficace et individualisé des chômeurs. Mais les syndicats ne sont pas de cet avis et ont appelé à la grève.

Quel est l'objectif de Pôle Emploi?

L'idée est née lors de la campagne présidentielle... Reprenant le concept des "jobs centres plus" britanniques, Nicolas Sarkozy, envisage de rationaliser le service public de l'emploi afin de le rendre plus efficace. Il s'agit alors de fusionner un organisme public - l'ANPE, qui a pour tâche d'aider les chômeurs à trouver un emploi - et un organisme de droit privé - l'Unedic, qui s'occupe de verser les indemnités chômage. Objectif: permettre un suivi plus efficace et individualisé des chômeurs, déclarait Nicolas Sarkozy à l'époque.

Pôle emploi en chiffres

44 000 agents

824 agences pour l'emploi

640 antennes Assedic

4,5 milliards d'euros de budget

Environ 4 millions d'offres d'emploi traitées par an

Qu'est-ce que ça va changer, concrètement? "guichet unique".

Pour le moment, pas grand chose... Pour l'instant, Pôle emploi se résume simplement à un numéro de téléphone unique (39 49) et à un site Internet (www.pole-emploi.fr).

Il va monter en puissance tout au long de l'année 2009. Il faudra attendre l'été 2009 pour que la totalité des agences ANPE et des antennes Assedic soient redéployées sous l'enseigne Pôle emploi - le fameux

A cette échéance, tous les demandeurs d'emploi pourront effectuer leurs démarches dans un même lieu, auront un entretien unique d'inscription et seront suivis par un référent unique.

Ce dernier s'occupera à la fois du placement et de l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

Ne rien dire, c'est accepter

Selon le gouvernement, un conseiller pourrait suivre en moyenne 60 dossiers par an, contre 80 aujourd'hui. De quoi, en théorie, gagner en efficacité.



Pourquoi les syndicats appellent-ils à la grève, alors?

Alors même que le chômage est en pleine remontée, la naissance de ce "grand service public de l'emploi" suscite la crainte des syndicats, qui ont lancé plusieurs appels à la grève. Leurs critiques portent notamment sur le manque de formation des 45 000 agents. Les 30 000 agents en contact avec les demandeurs d'emploi "ont reçu en moyenne huit jours de formation", leur rétorque le ministère de l'emploi au Figaro.

Les incertitudes portent également sur les salaires, les effectifs et les conditions de

travail. Pour harmoniser les statuts des agents contractuels de l'Etat de l'ANPE et des agents de statut privé des Assedics, une convention collective doit être signée prochainement.

Les syndicats s'inquiètent notamment du risque d'une harmonisation par le bas des salaires plus élevés aux Assedic. La protection sociale, les retraites et les conditions d'embauche feront aussi l'objet de négociation. Ainsi, réunies à plusieurs reprises en intersyndicale, les organisations syndicales des ex -ANPE /ASSEDIC décident à ce jour d'accentuer la pression sur la Direction en déposant un préavis de grève pour le 29 janvier 2009.

Les revendications sont les suivantes: l'amélioration immédiate des conditions de travail, la revalorisation immédiate des salaires et l'augmentation des effectifs permanents.



La Plateforme de Services Téléphoniques

La Plateforme des Services Téléphoniques (PST) mise en place dès le 05 janvier commence déjà à faire parler d'elle.

L'accès au service public de l'emploi pour les chômeurs s'est déjà beaucoup déshumanisé depuis plusieurs années. Contrairement aux intentions affichées de leur offrir un meilleur service, la direction du futur opérateur projette sciemment d'intensifier les modalités de mise à distance.

Depuis l'été 2005, sous couvert de modernisme, l'Assedic a adopté une nouvelle organisation dont l'objectif était d'augmenter la productivité des agents en limitant au maximum les contacts physiques avec les demandeurs d'emploi. Plus question d'accueil «en flux» (confronté à un problème, le chômeur ne peut se présenter spontanément à son antenne afin de le régler rapidement dans un face-à-face direct) mais d'accueil exclusivement

«sur rendez-vous». Sinon, il se voit orienté vers des outils «télématiques»: téléphone ou internet. Et s'il apporte des pièces pour son dossier, il peut seulement les déposer... dans une boîte aux lettres. Les échanges de courrier se sont donc multipliés: les allocataires n'attendent plus deux heures sur place mais trois



semaines chez eux, avec l'angoisse au ventre si les vivres leur ont été coupés. Quant au 3949, dernier joujou technologique avec ses menus vocaux et ses options labyrinthiques, il est qualifié de «service à distance» par l'Assedic elle-même. Les agents de l'accueil téléphonique sont ou seront également soumis à des exigences de productivité (faire vite).

L'ANPE n'est pas en reste: elle a aussi développé toute une batterie de «services à distance» regroupés sous le

curieux acronyme de S@D: dépôt de CV en ligne, abonnement aux offres par messagerie, banque de profils, plateformes téléphoniques, télécandidatures sur les emplois proposés, accès à anpe.fr via plusieurs bornes dans les agences ANPE, «visioguichets»... Si le cyber-chômeur peut les utiliser avec grand profit, le chômeur «papier-crayon», qu'il soit non équipé ou dont le niveau scolaire, l'expérience, la facilité d'apprentissage ne sont pas dans la norme exigée, devient victime de cette modernisation triomphante. Ainsi, le chemin de l'exclusion est pavé de bonnes intentions... technologiques. La mise en place du Pôle Emploi prévoit une nouvelle version des Plateformes de Services Téléphoniques construites sur le modèle aggravé du 3949, et la fermeture de 800 points d'accueil.



L'ancienne ministre du travail, Christine Lagarde, avait annoncé que 100 «sites mixtes» seront installés d'ici à la fin de l'année, qui verront des agents de l'ANPE et des salariés de l'Assedic travailler dans les mêmes locaux. Pourtant, la fameuse «proximité des services pour les usagers» (pardon, les «clients») mise en avant pour justifier la fusion ne sera pas au rendez vous : il est en effet prévu qu'à terme environ 800 points d'accueil du public soient supprimés.

Les nouvelles Plateformes de Services Téléphoniques (PST) ont déjà démarré dans certaines unités depuis le 1er décembre dans de nombreuses régions pour un déploiement complet en janvier 2009. Ce qui resterait d'accueil physique dans les unités est destiné à filtrer les demandeurs d'emploi et à les orienter prioritairement vers les services à distance : internet ou 3949. Les entretiens avec un conseiller ne seraient possibles qu'au moment de l'inscription ou bien à l'occasion des convocations en suivi mensuel personnalisé (SMP) sur rendez-vous. Cette construction de l'«offre de service» répond à une conception selon laquelle ce n'est pas au chômeur de choisir le moment où il a besoin d'être reçu. Il n'aura pas davantage le choix des services qu'il peut utiliser.

L'organisation des PST/3949 est confiée à des agents spécifiques (positionnés en PST sur leur planning), ainsi transformés en maîtres des rendez-vous de leurs collègues. Cette nouvelle fonction va leur conférer la responsabilité d'accepter ou non un report de rendez-vous, une excuse d'absence, bref : de déclencher éventuellement une procédure de radiation, avec l'obligation d'en informer le DAE (directeur d'agence) et de la transmettre au conseiller concerné. Le tout sous la houlette d'un «superviseur 3949» qui vérifierait si les procédures réglementaires sont bien appliquées.

Dans ce schéma qui va permettre de multiplier les sanctions/radiations, le conseiller est dessaisi de la maîtrise de sa relation avec le demandeur d'emploi. Cet ersatz d'accueil téléphonique a aussi toutes les allures d'un renforcement du contrôle de l'activité des agents, organisé de façon très systématique et sur fond d'intensification des rythmes de travail (puisque'il n'est pas question d'augmenter les effectifs du nouvel organisme malgré l'explosion attendue du nombre de chômeurs, la suppression de la DRE et le suivi des 600.000 futurs bénéficiaires du RSA). Faute de pouvoir suivre correctement tous les inscrits, il sera question d'en éjecter un maximum.

C'est ainsi que Pôle Emploi compte grandement faciliter la vie des chômeurs.

(sources syndicales & actuchomage.org 2008)



**Syndicat Cat Pole Emploi
22, rue Saint Vincent de Paul
75010 Paris
cat.pole.emploi@gmail.com**