

Mars 2009

Les défis de pôle emploi

La fusion de l'ANPE et des ASSEDIC, qui a donné naissance à pôle emploi le 19 décembre dernier, ne sera réussi que si un certain nombre de défis sont relevés.

Le premier défi repose sur le social. Il faut donner à tous les salariés de pôle emploi une identité, une accroche sociale, le sentiment d'appartenir à une "seule et même entreprise". Cela passe, entre autres, par une convention collective motivante, née a minima, promesse présidentielle, de la convention Unedic. Pour cela, il faut vite à pôle emploi un Drh de qualité, capable de comprendre toute la valeur d'un bon climat social, le social est un investissement pas une charge. Un bon climat social coûte toujours moins cher qu'un mauvais conflit.

Le second défi porte sur l'organisation opérationnelle. Il faut impérativement une structure homogène qui fonctionne en tout point du territoire suivant les mêmes critères de base. Un demandeur d'emploi doit être accueilli et accompagné avec les mêmes chances, avec la même qualité de service dans n'importe quel site. Pour cela, il faut un directeur en charge du réseau, véritable homme orchestre des directions régionales, assurant ainsi cette cohérence nationale.

Troisième défi, assurer un service de qualité tout en faisant face à la montée du chômage. Il faut être clair, les moyens de pôle emploi ne sont pas illimités, ainsi fait-il veiller à ce qu'ils soient bien utilisés, et surtout ne pas chercher à précipiter, par idéologie, certains desiderata ministériels!

Est-il bien nécessaire de vouloir absolument revenir à 1000 sites (sur 1600 actuels) à horizon septembre 2009, alors que pôle emploi va devoir accueillir de plus en plus de monde ? Est-il bien nécessaire de vouloir des sites avec 70 personnes en capacité d'accueil ? Le risque est grand de créer de véritables "usines" de traitement avec des files d'attente sans fin dès l'ouverture. Cela n'est pas la meilleure des façons de préparer psychologiquement le demandeur d'emploi à des entretiens de qualité, avec en plus un risque de création de tension dans un climat déjà bien tendu. Le dimensionnement actuel du réseau permet déjà de répondre à toutes ses inquiétudes. Laissons le niveau du chômage revenir à un moindre niveau avant d'engager des évolutions, qui de toutes façons, seront sources de difficultés sociales et organisationnelles.

Enfin, et pas le moindre, pôle emploi doit relevé le défi d'une offre de service efficace et performante non seulement en direction des demandeurs d'emploi mais aussi vers les entreprises afin de détecter et recueillir avec elles toutes les possibilités d'embauche qui existeraient. Là est le plus grand défi de demain.

Alain Lecanu, secrétaire national du pôle emploi formation à la CFE-CGC