

La réorganisation de Pôle emploi a du mal à passer

Social | La fermeture des agences l'après-midi, l'utilisation de plus en plus importante de l'outil internet et la pression de la direction mettraient à cran les agents gardois. L'un d'eux témoigne.

La réorganisation des services de Pôle emploi sur le plan national passe de plus en plus avec difficulté auprès des agents gardois, notamment avec une intensification de l'utilisation de l'outil internet et d'une dématérialisation qui suscite une volée de critiques sur la perte d'humanisation des services. « Depuis deux ans, Pôle emploi est passé au mail.net qui gère les demandeurs d'emploi à distance. Je considère que nous ne rendons pas service au public », lance, désabusé, le délégué syndical gardois du SNU FSU Pôle emploi, Jérôme del Barrio.

Ce dernier confie que la fermeture des agences (trois rien qu'à Nîmes) et l'absence depuis le début de l'année de l'accueil l'après-midi, sauf sur rendez-vous, ont entraîné des crispations supplémentaires. « On déplace les flux de demandeurs d'emploi sur le matin. Il n'y a qu'à constater la file d'attente, par exemple à l'agence des 7 Collines chaque matin. Pour voir un conseiller l'après-midi, c'est uniquement sur rendez-vous. Du coup, Pôle emploi a créé des postes de vidéo-portier à l'accueil pour filtrer les entrées. Cette fermeture crée des frustrations et les agents de l'accueil sont de plus en plus victimes d'incivilités et d'agressions verbales », décrit Jérôme del Barrio.

« Une pression au quotidien pour tenir les délais de réponse »

Jérôme del Barrio, délégué gardois SNU FSU Pôle emploi

Outre les insultes essuyées régulièrement par les agents d'accueil, une porte a même fait les frais récemment de l'énerverment d'un demandeur d'emploi, excédé par l'absence de réponse. Les agents de Pôle emploi se plaignent davantage, depuis ces derniers mois, d'une pression



■ Pour Jérôme del Barrio du SNU FSU, il faudrait une hausse de 20 % des effectifs de Pôle emploi dans le Gard. Photo N. BELMEKKI

« au quotidien » encore plus intense pour tenir les délais de réponse aux courriels de 72 heures. Les syndicalistes avancent le chiffre de deux cents mails à gérer par mois, avec parfois des difficultés pour obtenir la réponse selon les spécialités des agents qui gèrent le volume de demandes. « Si une question est posée sur les indemnisations et que l'agent est plus tourné vers le placement, il doit aller chercher les informations et rendre compte rapidement en tenant les délais pour ne pas être débordé par les mails et pour apporter un vrai service. »

Et cette utilisation d'internet suscite aussi bien des critiques de la part des demandeurs d'emploi eux-mêmes, qui ne peuvent pas avoir accès à toutes les pièces jointes sur internet par leur téléphone mobile.

« Dans le Gard, il faut aussi avoir à l'esprit que certains chômeurs ont des problèmes d'alphabétisation, de maîtrise de l'outil internet et ça devient rapidement très compliqué pour eux si on leur demande des pièces complémentaires », s'alarme Jérôme del Barrio.

La direction territoriale de Pôle emploi a pourtant mobilisé une vingtaine de personnes issues du service civique pour répondre, au sein des agences, à toutes les questions liées au service internet. Le directeur territorial du Gard Philippe Blachère avait même rappelé dans nos colonnes le 4 février dernier que les publics les plus éloignés de l'emploi, les plus en difficulté, seront plus fortement accompagnés encore par les conseillers de Pôle emploi.

Sur le terrain, le délégué du

SNU FSU Pôle emploi ne voit pas pour l'instant d'amélioration du service rendu « car nous n'avons pas assez d'effectifs. En moyenne dans le Gard, un agent va avoir en portefeuille 1 000 demandeurs d'emploi pour la partie "suivi", moins de 70 pour le "renforcé" et de 200 à 300 pour le "guidé". Même si nous avons eu du renfort dans le cadre du plan jeunes, on n'a jamais eu autant de nez dans le guidon avec une hausse du nombre d'arrêts maladie, d'accidents du travail dus aux agressions. »

Une situation que les agents ont de plus en plus de mal à accepter, eux qui se battent aussi pour une reconnaissance de tous les métiers de Pôle emploi, l'autre chantier social de ces prochains mois.

YAN BARRY
ybarry@midilibre.com

500 agents dans le Gard

Dans le Gard, Pôle emploi compte 500 agents. Pour pouvoir faire face aux missions, le syndicat SNU FSU demande l'augmentation de 20% des effectifs. La direction, quant à elle, indique qu'il n'y aura pas de hausse d'effectifs mais des affectations plus ciblées : 66 agents deviennent conseillers dédiés aux entreprises, alors que dix postes de contrôleurs de la recherche d'emploi ont été créés.

REPÈRES

14% de taux de chômage

En 2015, le taux de chômage a atteint 14% de la population active gardoise, avec 16,7% pour le bassin d'Alès, 12,2% pour le Gard rhodanien et autour de 14% pour le bassin nîmois. En février, 52 440 demandeurs d'emplois de catégorie A (sans activité durant le mois) étaient enregistrés, soit une hausse de 0,2% sur un an et de 0,1% sur un mois. Le nombre de chômeurs de moins de 25 ans a baissé, celui des plus de 50 ans a augmenté.

Offres d'emploi

L'an dernier, Pôle emploi a collecté 23 600 offres, soit autant que l'an dernier. La direction mise sur l'interface entre les entreprises et les demandeurs d'emploi, sur l'outil internet pour gagner du temps, demande à ses agents de réduire de quatre à deux mois les délais entre l'inscription et le rendez-vous avec un conseiller. La direction s'appuie également sur les formations des demandeurs d'emploi.