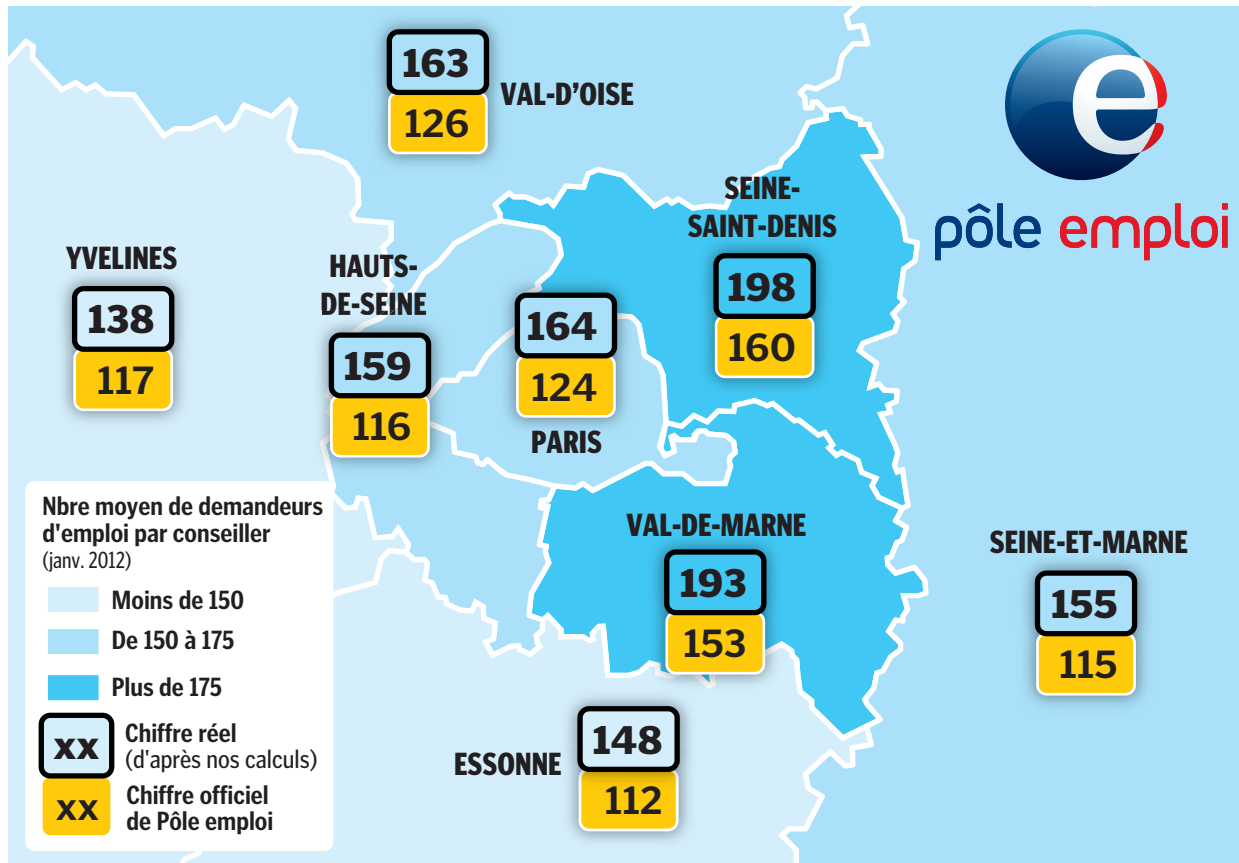


# de l'implosion

## Suivi des chômeurs : une réalité loin des statistiques officielles

En Ile-de-France...



### Notre méthode de calcul

- Les chiffres « officiels » répertorient les demandeurs d'emploi rapportés aux effectifs globaux dans chaque agence de chaque département.
- Les chiffres « réels », que nous nous sommes procurés en interne, ne tiennent pas compte des conseillers qui suivent moins de 10 demandeurs d'emploi.
- Pour les chômeurs, nous n'avons pas pris en compte ceux qui ne peuvent être convoqués (pour cause de formation, d'intérim, de stage...)

### ... en France

Localité	Nbre moyen de chômeurs par conseiller dans quelques villes
Brest (Finistère)	212
Talence (Gironde)	190
Mourenx (Pyrénées-Atl.)	182
Angers (Maine-et-Loire)	168
Rennes (Ille-et-Vilaine)	162
Cherbourg (Manche)	153
Le Mans (Sarthe)	145
Nantes (Loire-Atl.)	115
Caen (Calvados)	104
Ancenis (Loire-Atl.)	98

Moyenne nationale officielle (115)

### Comment Pôle emploi rabote les chiffres

Comment expliquer la différence entre le chiffre officiel de Pôle emploi - 115 demandeurs d'emploi par conseiller - et ceux relevés dans les agences ? Les syndicats estiment que les chiffres sont « manipulés ». Dans la plupart des sites, plusieurs conseillers ne reçoivent... aucun demandeur d'emploi. « Il s'agit parfois de responsables d'agence, dont ce n'est pas la mission, de CDD qui ont fini leur contrat mais qui sont toujours inscrits dans les effectifs, d'agents en arrêt maladie ou encore des conseillers qui ont été mutés dans une autre agence mais qui sont toujours pris en compte », explique cette déléguée du SNU-FSU. De quoi faire baisser les chiffres. « Il s'agit de moyennes, donc par définition, cela a le défaut des moyennes », explique-t-on à Pôle emploi, où on assure jouer la transparence.

## « Au téléphone, on ne passe que dix minutes par personne »

**OUASSILI BEKKOUCHE** • conseiller et délégué syndical à Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis)

« **M**on conseiller ? Je ne l'ai pas vu depuis sept mois ! » Sarah, la quarantaine, lâche un soupir. Au chômage depuis plus de deux ans, elle aurait pourtant besoin d'être épaulée. Alors elle n'hésite pas à faire le pied de grue dans son agence Pôle emploi, en plein centre de Saint-Denis (Seine-Saint-Denis). « Je suis venue pour demander d'être reçue. Mais ils m'ont dit de repasser la semaine prochaine pour... prendre rendez-vous. » Mamadou lui, affiche un large sourire. Au chômage depuis début décembre, il a finalement réussi à s'inscrire le 12 janvier à Pôle emploi. « Et il m'a fallu un mois pour décrocher mon premier entretien. » Certes soulagé, le jeune homme de 24 ans a « trouvé le temps long ». Les mésaventures de Sarah ou de Mamadou n'étonnent même plus les conseillers Pôle emploi de la région parisienne. « J'ai 300 chômeurs dans mon portefeuille. Je ne peux donc pas faire correctement mon travail, constate froidement Simon\*, qui travaille à Argenteuil (Val-d'Oise). Et en plus, l'informatique plante régulièrement. » Comme tous ses collègues, Simon est obligé de jongler. « On se concentre sur les personnes qui en ont le plus besoin. En moyenne, je vois mes demandeurs d'emploi une fois par trimestre. »

Plus catégorique encore, sa collègue Sylvie Locher regrette que son agence soit devenue, au fil des années, « une gare de triage ». Un sentiment partagé, à plusieurs dizaines de kilomètres de là, par ses collègues d'Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis). « Nous avons perdu notre sens du service public. On nous demande juste de faire du chiffre, de recevoir le plus de gens possible sans pour autant avoir de solutions à leur apporter », explique Eva, quinze ans de maison.

### Des problèmes qui rendent « les gens agressifs parfois »

Concrètement, cela se traduit par des journées denses pour les conseillers. « Au début, on était censés recevoir les personnes dans l'agence. Mais très vite, on n'a pas pu suivre, confirme Ouassili Bekkouche, lui aussi conseiller à Aulnay et délégué du personnel depuis un an. Alors, on a commencé à faire en parallèle des entretiens téléphoniques, d'abord en douce, et puis c'est devenu une pratique officielle : dix minutes par personne... Autant dire que cela n'est pas très constructif », conclut Ouassili qui évoque, aussi, une autre technique : recevoir les chômeurs par petits groupes. La faute à l'augmentation spectaculaire du chômage comme au manque



(L. PHILIPPE LAVIELLE)

**AULNAY (SEINE-SAINT-DENIS), LE 6 JANVIER.** Faute de moyens, les chômeurs sont reçus par petits groupes, explique Ouassili Bekkouche.

d'effectif depuis la fusion, en 2008 : « 5 collègues mutés l'année dernière n'ont pas été remplacés, tout comme nos 3 consœurs en congé maternité », affirme Eva. Ces problèmes d'organisation, cumulés au nombre trop faible d'offres, jouent avec les nerfs des demandeurs d'emploi. « Les gens sont de plus en plus tendus, agressifs parfois. On entend régulièrement des phrases désobligeantes. Pour nous, ce n'est pas agréable, mais on les comprend. »

V.H.

\* Le prénom a été changé.

## Pôle emploi va se concentrer sur les cas les plus difficiles

**A**u siège de Pôle emploi, on reconnaît sans ambages que la situation actuelle est tout sauf idyllique. « On est confrontés à une remontée spectaculaire du chômage et, dans le même temps, la réalité des finances publiques du pays fait que nous n'avons pas de marges de manœuvre budgétaire à Pôle emploi. En clair, pour l'heure, on ne peut pas embaucher », résume un porte-parole du service public de l'emploi. Avec un chiffre officiel moyen de 115 chômeurs par conseiller, impossible de faire un suivi mensuel des demandeurs d'emploi dans de bonnes conditions. En 2008, l'objectif était de 60 chômeurs par conseiller. Mais la crise est passée par là. D'autant que cette moyenne ne reflète pas la réalité sur le terrain, affirment les syndicats et les agents eux-mêmes (voir ci-contre).

### Changement radical de stratégie

Résultat, Pôle emploi — dont le nouveau directeur général, Jean Bassères, est entré en fonction avant Noël pour succéder à Christian Charpy — a décidé de changer radicalement de stratégie. Exit le suivi mensuel personnalisé (SMP), la mesure phare qui visait à ce que chaque chômeur soit reçu une fois par mois par son conseiller. D'ici à quelques mois, l'approche sera plus « pragmatique ». « Le principe, c'est de mettre l'accent

sur les personnes qui ont le plus besoin d'être accompagnées dans leur recherche. Celles-là seront reçues tous les mois dès leur inscription, explique-t-on au siège. Les autres seront reçues tous les trois mois « avec un grand entretien au 9<sup>e</sup> mois. » En clair, avant qu'elles ne deviennent des chômeurs longue durée (plus d'un an). Voilà pour le principe général. Dans le détail, de nombreuses questions sont encore en suspens. Comment définir ces personnes plus fragiles ? Les jeunes et les seniors devraient bénéficier de toutes les attentions. « Sauf que ces grands ensembles ne suffisent pas. Un jeune diplômé a moins besoin d'être entouré qu'un jeune sans diplôme », précise ce porte-parole. Pôle emploi a donc décidé de laisser plus d'autonomie aux conseillers. A charge pour ces derniers d'identifier, parmi les demandeurs d'emploi qu'ils suivent, ceux qui ont le plus de difficultés. Et ce ne sera pas la direction nationale qui donnera le tempo, mais les directions régionales qui devront définir leurs besoins. La raison ? Chaque bassin d'emploi a ses réalités propres. Pour l'heure, les têtes pensantes de Pôle emploi planchent encore sur la mise en œuvre pratique de ce projet, validé il y a trois semaines dans le cadre de la nouvelle convention. Il faudra attendre février, ou peut-être avril pour voir sa traduction dans les agences.

V.H.