

Laurent MERIQUE  
Secrétaire Général

Monsieur Xavier BERTRAND  
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la santé

Monsieur le Ministre,

Vous n'êtes pas sans ignorer le contenu des différents rapports parus ces derniers mois sur Pôle Emploi.

Pour mémoire, nous avons pu lire, dans l'ordre de parution dès le mois de juin, une note d'analyse sur le Travail et l'Emploi en France du Centre d'Analyse Stratégique – Institution d'expertise et d'aide à la décision, puis la publication du « Projet d'Avis – Pôle Emploi et la réforme du service public de l'emploi : Bilan et recommandations » du Conseil Economique, Social et Environnemental et enfin, en ce début du mois de juillet, le document complémentaire, figuré par le Rapport d'Information de la Commission Sénatoriale de suivi de la fusion, établi au nom de la Mission commune d'information à Pôle Emploi.

Ainsi, toutes ces analyses, concomitantes et unanimes, dénoncent la situation alarmante de Pôle Emploi, constamment préoccupante depuis ses quasi 3 ans d'existence.

L'impréparation de la fusion ANPE/ASSEDIC, due à sa précipitation forcée, provoque des conséquences dramatiques à l'interne (pour le personnel) comme à l'externe (la dégradation patente de la qualité du service rendu aux usagers).

Des problèmes actuels de la structure : manque de moyens (humains et matériels), gestion des ressources humaines inefficace (coexistence de plusieurs statuts, recours au personnel temporaire, réduction d'effectif annoncée et appliquée, malaise des salariés, augmentation des risques psychosociaux...) en passant par l'impact, reconnu comme très modéré, de l'efficacité du service public de l'emploi sur la situation de crise connue depuis 2008, force est de constater que nombreux sont les items, abordés et traités.

Ces points négatifs énoncés et les différentes préconisations émises en corollaire, méritent légitimement votre attention et nous la sollicitons vivement au nom de tous les agents de Pôle Emploi.

En effet, la situation actuelle de Pôle Emploi nécessite une réelle réflexion commune pour en déterminer les axes d'amélioration et les moyens associés.

Aussi, le SNAP, seul syndicat d'entreprise au sein du Pôle Emploi, ne peut que souscrire aux différentes recommandations édictées et affirmer que c'est en donnant les moyens à Pôle Emploi pour remplir sa mission de service public que les conditions de travail des agents s'amélioreront, en favorisant une meilleure lisibilité sur leur objectif, seul gage pour plus de 4 millions de personnes inscrites comme demandeurs d'emploi de trouver une solution pérenne, un véritable retour à l'emploi durable et à la France, de remporter la difficile, mais non inaccessible victoire de la reprise de l'emploi.

De plus, le SNAP se rallie aux experts pour vous demander une attention toute particulière au sous effectif flagrant en ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs d'emploi et ne peut pas entendre que les ressources pourraient être trouvées en supprimant des charges administratives, tel qu'annoncé par certains médias. Pour le SNAP, la filière administrative est un support précieux à l'opérationnel, tant en appui des conseillers que des managers.

L'accompagnement des demandeurs d'emploi est reconnu comme l'élément central de l'action du service public à l'emploi. Il lui faut des moyens associés, quantitatifs et qualitatifs, et une redéfinition de ses modalités pour qu'il devienne réellement synonyme d'effets positifs et significatifs de retour à l'emploi.

Hélas, le SNAP ne peut que déplorer un service public de l'emploi en constante dégradation !

En effet, Pôle Emploi, né de la fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC n'est pas en capacité de remplir sa mission.

A l'époque de sa création, les pouvoirs publics insistaient sur l'intérêt d'un grand service public disponible pour les demandeurs d'emploi, les entreprises et les salariés.

Trois années plus tard, victime d'une fusion non préparée, mal travaillée et faite dans la précipitation, quel service apportons-nous ?

- \* Des plateformes téléphoniques qui ont déshumanisé toutes les relations, phénomène qui va s'amplifier avec la politique de dématérialisation des échanges déjà amorcée (utilisation exclusive d'internet),

- \* Des accompagnements de demandeurs d'emploi inexistantes ou épisodiques, faute de moyens, qui ne sauraient répondre au besoin d'une société en crise économique avérée,

- \* Des offres d'emploi recueillies mal travaillées et peu suivies, faute de moyens, qui ne peuvent que défavoriser l'intermédiation nécessaire demandeur d'emploi/entreprises,

- \* Des entretiens d'inscription assumés par des agents mal formés et à la durée mal calibrée et trop limitée (50 min) etc ...

La liste est longue, les rapports sont nombreux et le constat est identique : manque d'effectif, de moyens, augmentation des risques pour le personnel.

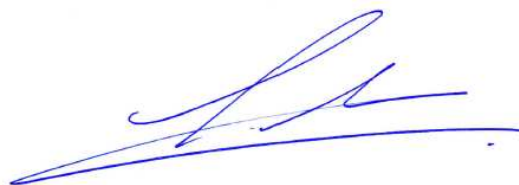
Pôle Emploi souvent met en avant ses chiffres pour se valoriser, se rassurer sur l'atteinte de ses objectifs, mais la réalité est toute autre. La simple évaluation quantitative, et non celle nécessaire qualitative, ne peut masquer un service public dégradé.

L'arrivée du programme Repère et le référentiel immobilier associé, ne vont pas améliorer la situation, et il semblerait que la Direction de pôle Emploi soit face à une marge de manœuvre inexistante, donc relevant de votre fait.

Enfin, Monsieur le Ministre, c'est convaincu de votre bonne volonté d'afficher une fusion réussie, tant pour le personnel que pour les usagers, que le SNAP, syndicat responsable et au plus près des agents, vous assure de l'implication de l'ensemble du personnel de Pôle Emploi dans l'exécution de leur mission de service public, mais cette mobilisation admirable dans le contexte de crise passée et encore actuelle ne saurait se dispenser de votre valorisation, plus encore de votre soutien et l'attribution de renforts et moyens adéquats.

Pour conclure, le SNAP reste bien évidemment à votre entière disposition pour engager une réflexion commune constructive et contribuer à déterminer les actions correctives à la situation constatée.

Dans l'attente de l'expression de votre intérêt pour Pôle Emploi, son personnel et ses missions, veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes respectueuses salutations.



Pour le SNAP,  
**Laurent MERIQUE**  
Secrétaire général

COPIE A : Christian CHARPY, DG POLE EMPLOI