

Colloque 18 mars 2009, Paris.

"La participation organisée des demandeurs d'emploi à Pôle emploi :  
bilan, enjeux et perspectives"

## Conclusions de Christian Charpy, Directeur général de Pôle emploi

« Merci. Tout d'abord, moi aussi je voudrais m'associer à ce que vient de dire Jean-Baptiste de Foucauld en remerciant tous ceux qui ont rendu ce colloque possible. Et pour moi, c'est particulièrement important parce que c'est le premier colloque que Pôle emploi soutient. Et, je trouve bien qu'il ne soutienne pas uniquement un colloque universitaire ou académique sur le chômage mais qu'il soutienne un colloque consacré à l'expression des demandeurs d'emploi, des chômeurs à travers leurs associations et que le thème de ce colloque soit précisément comment on entend la voix organisée des demandeurs d'emploi. Donc, pour moi c'est extrêmement important. Un grand merci aussi à Laurent Wauquiez qui a offert cette salle.

Pourquoi ce colloque ? Pour moi il était important qu'au moment où Pôle emploi se crée, ce soit l'occasion de renouveler ce que doivent être les relations entre le demandeur d'emploi et Pôle emploi dans la mise en place de la lutte contre le chômage.

On a pu faire un premier bilan tout à l'heure en écoutant Mr Demazière et tous ceux qui sont intervenus et qui ont participé à la mise en place des comités de liaison ; on voit qu'il y a des choses qui fonctionnent et puis il y en a qui méritent, à mon avis, d'être améliorées. Et c'est très important de pouvoir s'appuyer sur ce bilan pour préparer ce que l'on peut faire demain.

Le second intérêt de ce colloque était d'entendre vos propositions j'ai bien vu toutes les propositions du MNCP, il y a sûrement aussi celles de l'APEIS, d'AC et puis aussi la voix des conseillers de Pôle emploi ou des directeurs de Pôle emploi qui sont là et qui ont aussi un rôle éminemment important à jouer. Cela a été dit tout à l'heure la relation avec les demandeurs d'emploi, avec les associations de chômeurs, cela doit être une politique managériale, du directeur général jusqu'au responsable de site, et bien sûr au conseiller. Je leur dis très clairement à tous ceux qui sont là aujourd'hui de Pôle emploi, c'est pour moi une priorité que nous ayons avec les demandeurs d'emploi, avec leurs associations, une relation de partenariat, d'écoute et aussi de prise en compte de leurs problèmes, de leurs revendications. Et puis, une des raisons de ce colloque aussi, préparer les décisions qui devront être prises par le CA en ce qui le concerne, par le Ministre en ce qui le concerne et puis aussi pour ce qui est très opérationnel par moi-même.

Alors, quelques remarques, au préalable :

Comme vous l'avez remarqué, Pôle emploi est aujourd'hui au cœur de la crise économique et de la montée du chômage, il y a une forte surcharge de travail, on le sait bien. Il y a plus de demandeurs d'emploi qui s'inscrivent, il y a plus de demandeurs d'emploi qui téléphonent, qui parfois ont du mal à nous joindre (j'y reviendrai) ; on a plus de visites chez nous, plus de mails. Cela crée une charge de travail forte et au moment où on se crée, au moment où on fusionne ce n'était pas la situation que l'on aurait préférée. Ce que je peux vous dire en revanche c'est que si l'on n'avait pas fusionné la situation serait bien pire et c'est parce que nous sommes aujourd'hui tous rassemblés dans une même structure que nous pourrons faire face. Aujourd'hui encore a besoin de stabiliser le fonctionnement pour être en capacité de prendre en charge un nombre plus important de personnes.

Avec l'accord de Laurent Wauquiez, on a vraiment fixé avec le CA trois priorités pour demain qui sont : inscrire, indemniser et démarrer l'accompagnement. C'est complètement essentiel et c'est là-dessus que l'on est vraiment concentré ;

Je voudrais juste réagir à ce que vous avez dit toute à l'heure monsieur Yon, non, il n'y a pas de fusion à marche forcée ; ce qui est important c'est de répondre aujourd'hui aux besoins des personnes qui sont là ; parler d'une fusion à marche forcée alors que ça fait 25 ans que l'on parle de cette fusion et que cela fait 2 ans que le projet de loi est sur la table et a été annoncé par le gouvernement etc. etc. Il n'y a pas de fusion à marche forcée, simplement ce sont les événements qui nous obligent à aller encore plus vite dans la mise en place de l'entretien unique, dans la formation des conseillers.

2<sup>ème</sup> remarque préalable : on a souvent des difficultés à nommer ce que sont les demandeurs d'emploi; certains parlent de demandeurs d'emploi, d'autres de chômeurs ;... quand je suis arrivé à l'ANPE il y a 3 ans on parlait de client ; moi, j'ai souvent été mal à l'aise parce que les clients c'est pas exactement la même chose ; ce que l'on voulait dire par là c'est qu'il fallait qu'on ait à l'égard des demandeurs d'emploi le même respect, les mêmes égards qu'on aurait avec des clients ; je n'aime pas beaucoup le mot usager;

Ce que je trouve important dans ce colloque c'est qu'on a pu faire apparaître qu'il fallait que les demandeurs d'emploi, les chômeurs soient des citoyens à part entière et qu'ils participent à la définition de ce que sera la politique mise en œuvre par Pôle emploi, l'offre de services, et qu'ils seront pleinement citoyens ; en 2005, on a voté sur le droit des personnes handicapées « la citoyenneté, la participation des personnes handicapées » ; c'est la même chose, les chômeurs ne sont pas des personnes handicapées mais ils ont également un besoin de s'organiser, un besoin d'être citoyen, un besoin de participer aux politiques que l'on met en place ;

3<sup>ème</sup> remarque préalable

L'écoute des demandeurs d'emploi; qu'elle soit organisée ou non pour moi c'est un levier de changement interne pour Pôle emploi. Pôle emploi c'est une structure un peu lourde, je ne dirais pas l'inverse à ceux qui nous connaissent et qui travaillent à Pôle emploi : 45000 personnes, 2000 sites répartis sur le territoire national, 26 directions régionales. Pour moi l'écoute des préoccupations des demandeurs d'emploi c'est une manière de faire changer en interne le fonctionnement de Pôle emploi, d'être plus à l'écoute de ce qu'il faut. Pour moi c'est un levier de changement plus fort que ce que pourrait être ma propre volonté de changer et, pardon Laurent Wauquiez, peut-être encore plus fort que ce que serait une demande gouvernementale ; je pense que c'est au quotidien, dans la pratique quotidienne des conseillers que l'écoute des demandeurs d'emploi peut les amener à évoluer et à changer. Il faut que l'on utilise pleinement la voix des demandeurs d'emploi pour faire bouger Pôle emploi et lui permettre d'être plus efficace et plus réactif sur un certain nombre de sujets. Mais il faut aussi en sens inverse, c'est l'autre remarque préalable, que les associations comprennent nos propres contraintes ; on a des contraintes lourdes aussi par nous gérons une masse importante de personnes.... Des flux importants de courriers.

Le téléphone, on a beaucoup dit : le 39 49 ça n'a pas marché... mais le jour de l'ouverture on a eu 1 million d'appels.

C'est une organisation de masse qui impose des contraintes opérationnelles... maison lourde, complexe à gérer, à faire évoluer...

Et puis, je ne peux pas ne pas le dire : les conseillers de Pôle emploi font un travail très difficile ; ils sont en contact direct avec les demandeurs d'emploi, ça crée du stress, de la tension, c'est compliqué et parfois, et cela peut expliquer les difficultés qu'on a à faire fonctionner les comités de liaison. Ils ont aussi en tête les reportages vus à la télévision où l'on dit trop souvent que Pôle emploi ne fonctionne pas, radie abusivement.

Bon, une fois qu'on a dit ça, il faut maintenant prendre un certain nombre de décisions et d'orientations ; pour moi, ...*(interruption de la salle)*

La première chose à faire est qu'il y a des choses de la vie quotidienne à régler ; je ne veux plus qu'on ait ces problèmes de panneaux d'affichage ; il faut que ces panneaux existent et qu'ils soient accessibles. Et donc, là c'est un message très clair aux directeurs régionaux, départementaux de Pôle emploi : mettez les panneaux d'affichage de manière visible dans les sites de Pôle emploi.

Les comités de liaison, là aussi, il faut qu'ils existent ; je pense qu'il est préférable de les créer au niveau départemental, les généraliser, on pourra les descendre ensuite si c'est nécessaire et qu'on lève un certain nombre de contraintes qui ont été posées autrefois ; ça c'est un sujet de la DGEFP sur combien d'associations de chômeurs doivent exister, combien ? un membre ou deux membres, est-ce qu'on accepte que des salariés permanents des associations de chômeurs soient membres des comités de liaison ? Tout ceci il faut pouvoir le régler, ça doit être derrière nous. Il n'y a pas de raison que ça continue comme ça. Les ordres du jour aussi il faut qu'ils soient établis conjointement, qu'on ait des comptes-rendus, tout ceci doit se faire, et c'est pas très compliqué ;

Il faut qu'on ait aussi une meilleur écoute : la meilleur écoute c'est l'écoute des associations de chômeurs, c'est ce qu'on a essayé de faire aujourd'hui, c'est ce que je souhaite qu'on puisse faire dans un processus continu, tout au long de l'année. Il faut qu'on ait aussi les écoutes clients sous forme de sondages, on l'a évoqué. Et puis il y a l'écoute directe ; moi, j'ai fait quelque chose, j'ai donné mon email à la télé et j'ai reçu quelques mails ; je pense qu'il faut, au-delà du 3949, qu'on ait une capacité à interpeller Pôle emploi pour régler certaines difficultés personnelles des gens. Et ça, on va monter un dispositif pour le faire et puis on a, c'est la grande nouveauté de Pôle emploi, le médiateur, qui a un rôle, bien sûr de gestion des réclamations individuelles, mais aussi de nous aider à faire évoluer nos pratiques. Il faut qu'on change aussi les mentalités ; j'ai entendu ce qu'on a dit sur les lettres reçues de Pôle emploi ; oui, il faut qu'on apprenne à faire des excuses quand on fait des erreurs. Tout le monde en fait. Quand on fait plusieurs millions de lettres... Et je souhaite vraiment que le médiateur nous permette, nous facilite ce changement de mentalité.

Et puis, il y a bien sûr, enfin, participer à la définition de l'offre de services de Pôle emploi, on a été obligé de faire assez vite, et je sais que les membres du CA l'ont parfois regretté, qu'on aille trop vite, ... définition, évolution et évaluation de l'offre de service à travailler tout au long des années à venir.

Et puis enfin, j'en terminerai là, ..., il y a des choses sur lesquelles il faut qu'on soit meilleur, c'est vrai que par le 3949 on a des progrès à faire, à la fois en termes d'accessibilité, ça a un peu progressé, c'est pas encore parfait ; quand je dis à Jean-Baptiste de Foucauld qu'il faut qu'on ait 80% de taux d'aboutement, il dit non, il faut 100% ; 100% c'est dur mais on va tâcher ; aujourd'hui on est à 70%, c'est pas assez, on va tâcher d'augmenter... On a le sujet du coût du 3949 sur lequel nous travaillons aujourd'hui et je pense que dans les tout prochains jours nous pourrions trouver une solution dès lors qu'on aura terminé deux ou trois discussions complexes, mais là-dessus je sais que le Secrétariat d'état est en première ligne sur ce sujet avec les opérateurs. Et puis on a des sujets informatiques qu'il faut qu'on règle.

Voilà, on essaie d'améliorer notre fonctionnement pour être plus efficace. Je crois que le message important aujourd'hui c'est que si le colloque de Pôle emploi a été organisé avec des associations de chômeurs, c'est parce qu'on veut à la fois faire comprendre, et ça c'est mon rôle managérial, que l'écoute des demandeurs d'emploi est une priorité managériale pour l'ensemble des équipes de Pôle emploi et que la seconde chose c'est que nous souhaitons avec vous travailler sur un autre mode de travail, de représentation, d'écoute de ce que vous souhaitez et aussi de participer, j'ai bien entendu un certain nombres de messages qui ont été envoyés, de participer à l'organisation de cette prise de parole des associations de chômeurs.

Voilà ce que je voulais dire. »