

Le pot de terre contre Pôle Emploi.

Où l'on voit une demandeuse d'emploi avoir les pires problèmes avec le "service public de l'emploi", "Pôle Emploi", la nouvelle structure d'aide aux chômeurs !

Je suis en recherche d'emploi depuis plusieurs mois, sénior ex-cadre supérieure dans des entreprises privées, essayant tant bien que mal d'aller d'une mission à l'autre, telle une "intermittente du spectacle de l'entreprise". Je suis donc une fidèle utilisatrice des services des Assédic, passant d'une fin de droits à une reconstitution de nouveaux droits.

Ma plus récente demande d'allocations est un vrai parcours de la combattante contre Pôle Emploi ex-Assédic. Voici quelques "perles" suite à un blocage de mon dossier. A l'heure où j'écris ces lignes, mon dossier est bloqué depuis 6 semaines, pendant lesquelles je ne perçois aucune indemnisation.

" Votre dossier est bloqué à cause de la fusion des fichiers ANPE et Assédic". !!!

"Ne tenez pas compte des lettres de notification de refus que vous avez reçues, ce sont des erreurs. D'ailleurs le texte qui est écrit dessus est complètement faux, il ne prend pas en compte la nouvelle convention".

"Vous voyez bien qu'on s'occupe de votre dossier, les informaticiens vous envoient une lettre par semaine ! Mais il ne faut pas en tenir compte, il y a une anomalie".

" Les messages vous concernant sur le site Internet ne sont pas à jour ; n'y faites pas attention" !!

"Pour le moment, ne faites pas de demande d'Allocations spéciale de solidarité ou de RSA ; de toutes façons, ça ne passerait pas puisque tout votre dossier est bloqué".

"C'est Monsieur, là, qui suit votre dossier". *Le monsieur qu'elle m'indique, j'avais eu à faire à lui deux minutes auparavant et il m'avait soutenu d'un air mauvais (suite à ma question "qui suit mon dossier à l'agence ?") que personne ne suivait les dossiers individuellement.*

"Le blocage sur votre dossier est grave, le problème est remonté à l'informatique centrale de l'Unédic. Cela peut durer deux mois".

Ce qui m'a fortement inquiétée récemment, c'est de m'apercevoir par hasard qu'il y avait eu une erreur de saisie dans mon dossier : un agent Assédic qui confond la date de licenciement et la date de rupture contractuelle à la fin du préavis, comment appelle-t-on cela ? Un manque de formation d'un jeune agent ? Des traitements de dossiers bâclés ? Ou simplement de l'incompétence ? Et quand j'en fais la remarque, on me dit que l'employeur n'a pas bien rempli l'attestation Assédic!
Une belle manoeuvre pour renvoyer la patate chaude !

Le 3949.

Très encombré, le serveur vocal 3949 est on ne peut plus moderne : un de ces serveurs vocaux exaspérants où on vous fait taper "dossier", "info", ou 1 ou 2 ou 3, etc... et c'est un vrai gymkhana pour arriver à parler à un humain et non entendre les litanies d'une voix numérique. Exaspéré, on finit par taper n'importe quoi, "recours" par exemple et là on tombe immédiatement sur une voix humaine, mais celle-ci ne traite que les recours en cas de radiation (*sans doute le pire des cas, que je ne souhaite pas à mon ennemi le plus proche...!*).

Après 5/6/7...10 appels, quand on arrive enfin à avoir quelqu'un au bout de la ligne sur la plateforme qui gère deux départements de la grande couronne parisienne, les personnes sont en général agréables (contrairement au personnel d'accueil en agence - voir plus loin), mais elles n'ont aucune action possible sur le dossier et se contentent de lire péniblement ce qu'elles voient sur leur écran : "En effet, je vois que votre dossier est bloqué, je vais envoyer un mail de relance à votre agence".

Et là, ça retombe dans un puits sans fond !

Le plus "amusant" est de tomber sur une ex-ANPE nouvellement fusionnée dans Pôle Emploi qui n'a visiblement pas été formée aux problématiques d'indemnisation. Et cela donne : "Je ne vois pas de dossier ouvert vous concernant ; vous avez vraiment déposé une demande ? A l'Assédic ou à Pôle Emploi ?" ???!!!!

La qualité de service

Quant à la qualité d'accueil du personnel en agence Assédic, il est difficile de trouver les mots pour caractériser le mépris, l'agacement, la condescendance, la crispation, l'agressivité à peine voilée dont font preuve les personnes à l'accueil face aux demandes qui leur sont faites.

Si je n'ai pas compris que je suis une cause de dérangement pour ces pauvres agents débordés, c'est que je suis bouchée !

Du genre :

"Madame, combien de fois faudra-t-il vous dire que votre dossier est bloqué, on ne peut rien faire, ce n'est pas la peine de venir aux nouvelles toutes les semaines !". *Et me jetant mes papiers sur le comptoir, presque à la figure...*

Ou encore : "Non, je ne vous reçois pas dans un bureau, je n'ai pas le temps, j'ai trop de travail". ??? Et la dame revêche reste ostensiblement debout de l'autre côté de son comptoir pour bien me faire comprendre que l'entretien ne doit pas durer trop longtemps et que décidément, je l'emm...

Il est désormais impossible d'avoir un rendez-vous avec qui que ce soit, a fortiori pas avec le directeur de l'agence. Je connais son nom et je lui ai écrit plusieurs fois quand mes lettres déposées dans l'urne d'entrée ou mes visites au guichet n'aboutissaient à rien, mais il n'a jamais répondu. *J'en suis venue à me demander s'il n'est pas virtuel.*

J'écris maintenant en copie à l'entité régionale, l'Assédic du Sud-Est francilien. Là, pas de réponse non plus, je sais seulement que mes lettres sont retransmises à mon agence du 91.

Et on tourne en rond !! La prochaine étape sera bien sûr le Médiateur. A suivre...

L'anonymat protecteur

Aucun agent d'accueil dans l'agence Assédic dont je dépends n'accepte de donner son nom. Peur des responsabilités ?? N'est-ce pas, pourtant, une obligation pour les agents de la fonction publique ? *Ce n'est pas le cas dans les agences ex-ANPE et j'ai été agréablement surprise récemment de voir qu'aux impôts, le personnel arbore un badge bien visible indiquant clairement le nom.*

J'ai remarqué que les personnes au 3949 s'annoncent toujours, mais comme elles savent pertinemment que ce sera un contact sans suite (puisqu'on ne pourra pas les avoir de nouveau ou les demander en particulier lors d'un prochain appel à la plateforme téléphonique), elles ne prennent aucun risque !

Remarque complémentaire : avant Pôle Emploi, le service des Assédic s'était déjà dégradé depuis deux ans environ.

Quand on a travaillé dans le mois, il faut le signaler dans sa déclaration mensuelle et envoyer les justificatifs à Evreux chez un sous-traitant. Là, c'est le grand trou noir, car quelquefois, les justificatifs ne sont pas traités, pour un peu que ce soit "compliqué" (cas de plusieurs employeurs, de droits d'auteur...). Les employés du sous-traitant n'ont pas été formés sur toutes les facettes actuelles du travail précaire. Mais cela peut être aussi le cas des agents Assédic (qui majoritairement ne connaissent que les cas "simples : CDI à temps partiel, CDD, intérim et encore).

Quand le paiement n'arrive pas, il faut relancer et c'est de nouveau le gymkhana avec les agents Assédic, qui ont alors beau jeu de dire que c'est le sous-traitant qui n'a pas fait son travail ! Mais il m'est arrivé que les justificatifs déposés dans l'urne-même de l'agence ne soient pas traités non plus par les agents locaux... *Et re-gymkhana !*

Les frais

J'ai dû allouer un budget Assédic dans mes comptes personnels : entre les 8 km aller et retour à l'agence, les multiples photocopies qui sont (re)demandées comme manœuvre dilatoire ("votre dossier n'est pas complet" !), les lettres simples et recommandées, j'ai calculé que ma précédente réinscription m'avait coûté 85 € (*j'avais d'ailleurs transmis la note dans un de mes courriers au directeur virtuel, bien évidemment sans suite...!*).

Quand mon dossier sera débloqué (car je vais persévérer !), aurais-je les intérêts pour retard de paiement des allocations qui me sont dues, voire même les excuses pour le préjudice subi ??!

Bref, Pôle Emploi version Assédic est pour moi aujourd'hui une structure qui l'organisation de type soviétique et le cauchemar à la Kafka ! Disons que globalement, j'ai acquis le sentiment que tout est fait pour repousser les chômeurs (*est-ce une façon de les décourager pour alléger les statistiques ??*) et les renvoyer à leurs chères recherches d'emploi en période de crise, mais certainement pas de leur faciliter la tâche et respecter leurs droits...

Pôle Emploi me fait perdre du temps, me coûte de l'argent et me génère des crises de nerfs, alors que j'ai besoin de tous mes moyens pour trouver une activité professionnelle rémunérée !

P.S : j'ai fait une candidature spontanée à Pôle Emploi en début d'année prévoyant que ce service public allait crouler sous la charge compte tenu de l'explosion du chômage. Mais, je n'ai jamais eu de réponse... *J'attends avec impatience qu'on vienne contrôler mes recherches d'emploi !!*