



Fédération Solidaires SUD Emploi

syndicat.sud@pole-emploi.fr

<https://solidaires.org/se-syndiquer/les-syndicats/solidaires-sud-emploi/>

COMMUNIQUE PRESSE SOLIDAIRES SUD EMPLOI

« *OpinionWay : La CAF et Pôle Emploi sont très mal perçus par les Français* »
(<https://lemediapresse.fr/opinionway-la-caf-et-pole-emploi-sont-tres-mal-percus-par-les-francais/>)

Suite à l'étude Opinionway, Pôle emploi est le service public de l'emploi le plus mal noté. Les usagers-ères reprochent notamment une réduction de la présence humaine et une complexification des démarches.

Les Français aiment leurs services publics. Mais les usagers-ères évaluent sévèrement les organismes censés le faire fonctionner. Dans cette étude, nous sommes directement visés et cela n'étonnera personne au sein de PÔLE EMPLOI.

Personne, sauf la direction qui conteste l'affirmation selon laquelle l'établissement aurait « **réduit sa présence humaine, considérablement complexifié la possibilité de joindre des interlocuteurs, et restreint l'amplitude d'ouverture des services** »

C'est pourtant la réalité de notre quotidien et celle que vivent au quotidien des millions de privés d'emploi.

Dans le monde réel, chez nos usagers-ères, dans nos vies privées, nous sommes confrontés aux difficultés d'utilisation du "tout en ligne", ainsi qu'à l'impossibilité d'obtenir des interlocuteurs à qui parler.

La fracture numérique touche 28% de personnes qui s'estiment peu ou pas compétentes pour effectuer une démarche en ligne (*rapport 2022- Défenseur de droits : dématérialisation des services publics*)

Et Pôle emploi n'est pas en reste :

Dans son communiqué de presse, la direction affirme ne pas avoir fermé d'agence, mais juste les portes des agences l'après-midi.

La réalité, c'est que des personnes continuent à se présenter devant les agences l'après-midi et que la consigne est de ne pas ouvrir et leur demander de revenir le lendemain. Nous nous retrouvons avec des scénarios ubuesques où la personne ne comprend pas, nous exprime la difficulté de se déplacer ou même de se présenter à des horaires de travail incompatibles avec ceux de Pôle emploi, mais elles n'ont pas le choix, revenir aux HEURES D'OUVERTURE.....

De plus, 80% des questions à l'accueil relèvent d'un problème d'indemnisation. Et pourtant, l'usager-ère qui se déplace le matin à l'Agence, ne peut plus être reçu par un Conseiller Indemnisation. En effet, les Conseillers-ères à l'accueil ont pour consigne de renvoyer les usagers-ères sur leur espace personnel, ou d'appeler le 39.49, pour contacter le Conseiller-ère Indemnisation qui est parfois dans le bureau à côté !!!

Ensuite, Pôle emploi se vante :

- des 6.6 millions de visites mais elles sont la conséquence du tout dématérialisé, de la fermeture des agences l'après-midi, du zéro papier,
- et des 91% des personnes satisfaites des services de Pôle emploi mais basés sur un panel insignifiant et des questionnaires et indicateurs auto-produits ...

Les enquêtes de satisfaction, estampillé « pôle emploi », ne peuvent pas avoir de poids, puisque Pôle Emploi est juge et partie ! Les usagers-ères ne peuvent pas vraiment être sincères, car ils ont peur du retour de bâton et d'être sanctionné...es !

Pour donner de la valeur à une enquête, il faut qu'elle soit indépendante et donc extérieure à Pôle Emploi.

Et que dire des services civiques, ces nouveaux emplois sans droit, payés au lance-pierre par Pôle emploi et chargés d'assurer les fonctions et les activités de l'accueil dans des agences où la souffrance des usagers-ères s'exprime de plus en plus. Ce sont eux et elles qui sont face au public en difficulté numérique...

Nous, conseillers-ères sommes face au public, à leurs demandes, peurs, inquiétudes et nous affirmons que la majorité des personnes ne sont pas satisfaites des services de Pôle emploi et de la politique déployée notamment sur le tout dématérialisé, l'assurance chômage, ...

Il serait donc pertinent pour Pôle Emploi de prendre le temps d'analyser les résultats de l'étude OpinionWay.

A BON ENTENDEUR !