



La solution au chômage ? Fliquer les chômeurs

Le projet Pénicaud va intensifier la pression sur les demandeurs d'emploi, sans leur donner les moyens de sortir de leur précarité.



Le gouvernement semblait gêné aux entournures au moment de dévoiler son arsenal de cinq mesures renforçant les contrôles et les sanctions contre les demandeurs d'emploi. Au point de nier l'évidence : non, assure la ministre du Travail, Muriel Pénicaud, le dispositif ne jette aucun opprobre sur les 5,9 millions de personnes à la recherche d'un emploi. La multiplication par cinq du nombre de contrôleurs d'ici à 2020 et la nouvelle échelle des sanctions doivent au contraire améliorer l'accompagnement et tordre enfin le cou aux idées reçues.

La pirouette aura au moins déclenché l'hilarité parmi les associations de chômeurs, qui ne sont pourtant pas à la fête. Indignées, à l'instar de Solidaires SUD emploi, par un « climat détestable de suspicion généralisée », alors que le manque d'offres d'emploi est criant et que moins de la moitié des demandeurs d'emploi sont aujourd'hui indemnisés (43 %).

Le contrôle des chômeurs est un re-

frain qui a toujours rythmé les discussions autour de l'assurance chômage, même si la France a su préserver un niveau de solidarité supérieur à celui de ses voisins européens (1). Depuis les années 1990, l'équilibre entre les droits et les devoirs des demandeurs d'emploi penche progressivement vers une logique répressive. Nicolas Sarkozy a entonné bruyamment ce refrain à partir de 2008, en créant Pôle emploi et en lui conférant la compétence de radier les chômeurs. Plus discrètement, François Hollande a été le premier à créer au sein de Pôle emploi un corps spécifique pour le contrôle, une mission autrefois dévolue aux services du ministère du Travail (Direccte).

Le Medef excelle, lui, dans l'art d'installer une petite musique répressive qui finit par se banaliser, par exemple en agitant le chiffre de 500 000 offres non pourvues. Pôle emploi en dénombre plutôt 150 000 en 2017, dont la moitié seulement sur des contrats de plus de six mois, et note que 87 % d'entre elles avaient reçu au moins une candidature. Quoi qu'il en soit, les fantasmes ont la vie dure. Le « chômeur golfeur » des années 1970 a été remplacé dans l'imaginaire poujadiste par le demandeur d'emploi qui « part en vacances aux Bahamas », pour reprendre les mots du député LREM Damien Adam.

Le durcissement progressif des contrôles a produit des résultats très limités, selon Pôle emploi lui-même. Les investigations opérées depuis 2015 n'ont débusqué que 14 % de chômeurs ne pouvant prouver une

recherche active d'emploi... dont deux tiers ne percevaient pas d'allocation. Alors que 10 % des contrôles se fondaient sur le signalement d'un conseiller et deux tiers étaient ciblés sur les « secteurs en tension », « là où plus personne ne veut aller parce que les employeurs ne payent pas les heures effectuées ou maintiennent des conditions de travail abominables », explique Rose-Marie Pechallat, conseillère retraitée.

C'est ce qui doit changer, pour le gouvernement, qui veut une « meilleure effectivité des obligations liées à la recherche d'emploi », comme on peut le lire en exposé des motifs du projet de loi. Face à cela, la principale inquiétude des associations est que cela entraîne encore plus de situations injustes, car il n'est pas toujours facile de prouver une recherche effective d'emploi. « De plus en plus de recrutements se font hors annonce, sur le "marché caché" de l'emploi », pointe Nicolas » p.22

Gros, de Solidarités nouvelles face au chômage.p. 21 »

Les associations alertent aussi sur le sentiment de persécution déjà très présent parmi les demandeurs, qui doivent zigzaguer entre les pièges de la machine infernale qu'est devenue Pôle emploi. Les contrôles se fondent sur l'utilisation que le demandeur d'emploi fait ou non de l'outil informatique mis en place par l'établissement public. Ce qui oblige les chômeurs à l'utiliser même quand il se révèle inutile à leurs recherches, parfois dans leur seul but de laisser une

trace dans leur cyberspace. « *Ceux qui seront pris sont ceux qui souffrent déjà de la dématérialisation des démarches* », s'alarme Daniel Mémain, conseiller Pôle emploi « *consterné* » et porteparole de Solidaires-SUD emploi en Midi-Pyrénées. « *Les vrais tricheurs, ceux qui sont malins et profitent du système, eux, se débrouilleront pour remplir les conditions.* » Il se souvient d'un demandeur comprenant mal le français, qui n'avait pas su répondre aux cinq pages de questionnaire envoyées par le contrôleur pour vérification (la deuxième étape du contrôle, qui en compte quatre, avant une radiation de deux semaines). Le conseiller n'a pas pu empêcher sa radiation : « *Lorsqu'un contrôle est déclenché, nous sommes prévenus et avons interdiction d'agir et de contacter le demandeur* », précise Daniel Mémain, affolé à l'idée que le nombre de contrôleurs va être multiplié par cinq. « *La pression sera énorme. Je ne vois pas comment nous allons supporter ça d'un point de vue éthique.* »

Le médiateur de Pôle emploi, autorité indépendante rattachée au Défenseur des droits, rappelle quant à lui que le système est déjà sévère. Supprimer le revenu d'un demandeur d'emploi pendant deux mois, pour un smicard, « *est plus lourd qu'une contravention de cinquième classe, à 1 500 euros, prononcée pour violences volontaires ayant entraîné huit jours d'ITT* ».

Beaucoup de témoignages évoquent également une déshumanisation des services, notamment avec la dématérialisation des démarches. Pôle emploi cherche à faire des économies et à automatiser des tâches pour les sous-traiter. Même la démarche cruciale de l'inscription se fait désormais entièrement en ligne. Or, cocher ou non une case peut engendrer un écart important dans les allocations. Et le numérique reste une bar-

rière pour 7 millions de Français (2). Pourtant, ce mouvement pourrait s'accroître avec la création d'un « journal de bord numérique » que chaque demandeur devra remplir tous les mois. C'est censé faire gagner du temps aux conseillers et empêcher qu'un demandeur lâche prise, mais cela pourrait surtout ajouter une couche de contrôle sur des procédures déjà complexes.

La direction de Pôle emploi répond à ces critiques par un sondage de satisfaction interne qui montre une légère amélioration de l'appréciation des demandeurs (3). Mais elle n'est pas aidée par le gouvernement, qui lui impose une rigueur budgétaire l'obligeant à couper dans les effectifs, alors que chaque conseiller suit déjà entre 150 et 200 demandeurs d'emploi en moyenne. Ce sont 297 postes de conseillers qui seront détruits en 2018. Et la création de 800 postes de contrôleurs se fera par un transfert de conseillers.

Pour compenser, Pôle emploi a déployé 4 200 volontaires en service civique. Mais ils n'ont pas suffi à empêcher une litane de petites erreurs ayant généré des trop-perçus que l'administration réclame avec un autoritarisme abscons qui brise même les mieux armés. C'est encore le médiateur qui l'écrit, dans son rapport pour 2017. Il y a « *un tabou à surmonter : l'erreur de Pôle emploi* ». Inévitable, selon lui, vu le nombre d'opérations effectuées, elle est encore trop souvent « *camouflée* ». « *La culture de négation de l'erreur est ancrée* », relève-t-il, appelant à une « *évolution culturelle* ».

« *Il y a des moments où vous avez juste envie de hurler devant cette violence quotidienne* », soupire Rose-Marie Pechallat, qui organise jour et nuit depuis 2008 la solidarité entre accidentés de Pôle emploi. Son forum en ligne (www.recours-radiation.fr) en-

registre environ 60 000 connexions par mois et sert d'observatoire des arcanes de la machine Pôle emploi. « *Les demandeurs d'emploi vivent dans l'angoisse de tout : d'être radiés, d'être obligés d'aller à une formation inutile qui les obligera à payer le transport et à manger dehors, de recevoir des offres qui ne leur correspondent pas, rapporte l'ancienne conseillère. Ils ont la peur au ventre en permanence.* »



Muriel Pénicaud dans une agence de Pôle emploi qui expérimente un nouvel outil numérique.

Lynda Lavitry, sociologue, observe aussi un glissement culturel à Pôle emploi. Depuis les années 2000, les conseillers sont de plus en plus évalués individuellement. La manie du *reporting*, qui obsède les ressources humaines des entreprises privées, a diffusé dans l'établissement public une kyrielle d'« *indicateurs* » pour gérer les flux, qui incite à « *traquer les personnes* ».

Daniel Mémain témoigne sans détours de cette « *inflation des outils et dispositifs multiples et croisés* », qui ont eu « *un impact direct sur notre "posture" de contrôle des demandeurs d'emploi* ». Et lorsque les voyants restent au rouge trop longtemps, les conseillers sont tentés de « *signaler* » les cas aux services de contrôle, pour faire sortir le demandeur de leur « portefeuille », relève Lynda Lavitry.

L'efficacité du contrôle dépend donc fortement de l'adhésion des professionnels. L'exrégion Midi-Pyrénées s'est ainsi illustrée par un taux de radiation sans commune mesure avec les autres régions, sous la férule d'une directrice des équipes de contrôle « *particulièrement zélée* ».

Nombre d'associations craignent que cet arbitraire soit renforcé par la réforme qui donne à Pôle emploi les pleins pouvoirs en matière de contrôle, alors même que c'est lui qui distribue les allocations. Une position de « *juge et partie* » qui pourrait l'inciter à plus de sévérité. Il pourra désormais supprimer des allocations, un pouvoir jusqu'alors réservé aux préfets, mais jamais appliqué. La plupart des « radiations » de Pôle emploi concernent aujourd'hui des « suspensions » de droits (4). Comment, alors, espérer la relation « *éclairée*

et de confiance » qu'entend favoriser la loi, entre le chercheur d'emploi et le conseiller, au moment de définir conjointement ce qu'est « l'offre raisonnable d'emploi » ? Pour « *personnaliser* » davantage cette offre et, *dixit* le gouvernement, la « *rendre plus opérante* », la définition sera négociée directement entre le conseiller et le demandeur. Mais, « *dans une relation très déséquilibrée, on peut évidemment discuter la notion de "négociation"* », note le sociologue Didier Demazière, qui craint que cette réforme n'introduise une « *vulnérabilité* » supplémentaire.

« *Il y a un rapport presque féodal de Pôle emploi avec les chômeurs, qui conduit ces derniers à faire profil bas, soupire Robert Crémieux, du Mouvement national des chômeurs et précaires. Ils ont peur d'être saqués.* » D'autant que la refonte des barèmes de sanctions, qui doit être officialisée par décret d'ici à l'automne, prévoit une radiation d'un mois immédiatement après le deuxième refus d'une offre « raisonnable ». Le but de ce changement de méthode, selon une source interne à Pôle emploi, est « *d'inciter le demandeur d'emploi à revoir ses ambitions après un certain temps* ». C'est tout l'enjeu de la réforme. Certes, comme le relèvent certains, une hausse des radiations fera artificiellement baisser les chiffres du chômage. C'est une hypothèse qui rappelle que, par le passé, les radiations ont déjà été instrumentalisées pour agir sur « la courbe » du chômage, faute de pouvoir agir sur le chômage lui-même. Mais ces calculs d'apothicaires devraient en réalité rester « *négligeables* », estime Didier Demazière. « *L'enjeu structurel et la grande ambition de cette réforme sont de faire baisser les exigences des demandeurs d'emploi, déjà*

nettement dégradées. Les répercussions seront importantes sur les salariés eux-mêmes. » Forcer la main aux chômeurs induit une précarisation globale de l'emploi. « *L'article 23 de la Déclaration universelle des droits de l'homme garantit pourtant le libre choix de son travail* », rappelle Robert Crémieux. ■

par Erwan Manac'h

(1) En Angleterre, les demandeurs doivent passer 35 heures par semaine sur un site officiel de recherche d'emploi, sous peine d'amende, et accepter n'importe quel emploi.

(2) Baromètre du numérique 2017, data.gouv.fr

(3) 76 % de demandeurs d'emploi « globalement satisfaits » en 2017, contre 67 % en 2014, sondage BVA pour Pôle emploi.

(4) Une suspension de deux mois reporte d'autant la fin de la période d'indemnisation.



Chômage : « Le service public vous désintègre socialement »

Mélanie, Jean-François, Marie et Yacine témoignent de leurs difficiles relations avec l'administration de Pôle Emploi.

« La nana en face n'a vu que les cases à cocher dans son ordinateur »
Mélanie, 47 ans

Pôle emploi, c'est un suivi purement administratif, les conseillers ne sont pas assez qualifiés pour accompagner la majorité des chômeurs. Je me suis inscrite à l'ANPE en 2002 en tant que directrice artistique. Mon métier n'était pas répertorié dans les listes de l'administration. Un profil comme le mien, jusqu'en 2007, c'était la planète Mars pour Pôle emploi. Comment voulez-vous qu'on me conseille ?

Jusqu'en 2013, j'ai alterné les périodes d'intérim, de CDI et de chômage. En 2014, je ne trouve plus rien, alors je décide de me reconverter dans la garde d'enfants. Je suis une formation d'auxiliaire en puériculture, tout en faisant du baby-sitting pour pouvoir manger. Mais, fin 2015, les drames s'accumulent : une double fracture du genou, le décès de ma mère, les attentats en bas de chez moi, et je subis les foudres d'un pervers narcissique. Pour ne rien arranger, je me sens comme un ovni dans la formation. Béquilles, piqûres tous les jours, problèmes administratifs... En mars, je craque et décide d'arrêter les cours. Là, une engueulade hallucinante. La conseillère me met la pression, me fait du chantage : si je ne retourne pas en formation, on m'enlève toutes mes allocations. J'ai fini par faire un scandale. Il a fallu que je rencontre la directrice, que je me justifie par un courrier, que je passe devant une commission pour qu'on accepte de me redonner mes allocations. Ce n'est qu'une anecdote parmi tant d'autres. Avant ça, en 2014, je me suis retrouvée dans une situation où je recevais 249 euros par mois et où l'on voulait m'en reprendre 300, parce qu'il y avait des heures de baby-sitting qui n'avaient pas été déclarées par les parents.

De temps en temps, on rencontre des personnes géniales, avec du bon sens, ça aide à désenrayer la machine pour pouvoir avancer. Mais elles se font rares. Un an après cet incident, une nouvelle conseillère m'a dit : « Écoutez, dans votre domaine, la concurrence est rude, je vous souhaite de trouver du travail, mais je n'y crois pas trop. Vous avez fait un an tranquille, il va falloir vous bouger maintenant ! » J'étais très mal psychologiquement, et la nana en face n'a vu que les cases à cocher dans son ordinateur. Mais je n'en veux pas aux conseillers : c'est le process qui leur demande de faire ça. Pour refaire mon dossier d'allocations, j'ai mis trois semaines à y aller. À chaque fois que je vais là-bas, je suis lessivée. Il y a plein de personnes dans mon cas.

« J'ai l'impression que je dois déplacer une montagne »
Jean-François, 47 ans

Depuis 2007, j'alterne les périodes de chômage et les petits boulots. Je cherche du travail à mon rythme, avec des résultats un peu médiocres. Personnellement,

ment, je n'ai jamais été contrôlé. Je fais ma déclaration tous les mois sur Internet à la médiathèque. Je pourrais la faire par téléphone, mais c'est plus simple par Internet : comme ça, je peux vérifier ce que j'ai rempli. Pôle emploi demande si on a travaillé, si on touche une pension de retraite, si on a été en arrêt maladie ou en formation, si on est toujours à la recherche d'un emploi... et on coche en fonction de sa situation. En aucun cas on ne m'a demandé précisément quelles démarches j'avais effectuées.

Au début, j'avais souvent des entretiens, mais maintenant, que dalle. De temps en temps, je reçois des offres, mais je n'ai plus de suivi personnel. Alors je fais des démarches de mon côté. Je suis en contact avec des associations comme Solidarités nouvelles face au chômage : leurs ateliers me boostent, ils permettent d'éviter le burn-out, parce que ça existe aussi dans la recherche d'emploi. Il y a des moments de déprime, où l'on est comme déboussolé, on ne sait plus trop où on va... Ça m'est arrivé d'avoir des moments d'isolement, de ne plus savoir où j'en étais. À ce moment-là, la soupape explose.

Intégrer un BTS MUC (management des unités commerciales) m'a aidé à m'en sortir. Je l'ai terminé en juin 2017, mais je n'ai pas eu l'examen. Ce qui me tue, c'est que toutes les formations sont payantes. Mes demandes de financement auprès de Pôle emploi n'aboutissent jamais.

Parfois, si certains chômeurs décrochent, ce n'est pas par paresse, mais parce qu'ils ne savent plus où aller. C'est ce qui m'est arrivé. Ça glisse, je me mets la pression, je deviens trop exigeant, j'absorbe toutes les informations, dont les négatives, et ça se transforme en déprime. J'ai l'impression que je dois déplacer une montagne pour y arriver, pour m'en sortir. Mais je ne me décourage pas, je pratique des activités : des formations en anglais, des ateliers théâtre. La recherche d'emploi, ce n'est pas toujours évident, il faut avoir un bon mental. Chaque demandeur d'emploi a ses problématiques, il y a toujours des difficultés. On n'a rien sur un plateau.

« J'ai encore la foi pour contester les décisions »

Marie *, 58 ans

J'ai 58 ans, j'alterne les petits boulots et les périodes de chômage depuis sept ans. Récemment, on m'a proposé une « offre raisonnable d'emploi » à 120 km de chez moi, soit une heure et demie de route. Pourtant, dans mon dossier, il est bien mentionné que je cherche un travail à maximum quarante-cinq minutes de route. De plus, l'offre en question ne correspondait pas à mes qualifications. Ça n'a pas empêché Pôle emploi de me « tracer un refus ». C'est-à-dire d'indiquer que je refuse cette « offre raisonnable d'emploi ». J'ai contesté la décision, mais je n'ai toujours pas de réponse... Au bout de deux « traçages », on est radié de Pôle emploi. Je trouve ça sidérant !

Pourtant, je ne suis pas à plaindre, j'ai encore la foi pour contester les décisions. Avant ça, on a essayé de me mettre dans une catégorie qui cherche à temps partiel. Mais non : je cherche du travail, j'ai besoin de gagner ma vie. En province, avec un Smic, après l'entretien de la voiture, le plein, il ne reste plus grand-chose. Sur le site de Pôle emploi, il y a des CDI à soixante-dix heures mensuelles maximum. Qui peut vivre avec ça ? Ce n'est pas un emploi, c'est juste un complément d'activité. Une offre d'emploi décente, c'est un travail qui permet de payer ses factures, de remplir son frigo et de nourrir ses enfants.

Ce qui me révolte, c'est qu'on nous met des étiquettes. On m'a déjà refusé une formation parce que je suis mariée : « Votre conjoint travaille, vous n'êtes pas prioritaire. » Qui irait dire ça à un homme ? Plus globalement : les cheminots, c'est toujours des privilégiés ; les infirmières, elles ne sont jamais contentes ; les demandeurs d'emploi, ce sont des emmerdeurs qui n'acceptent aucun boulot... Je dis stop ! Arrêtons de diviser les gens.

« Le service public vous désintègre socialement »

Yacine, 37 ans

Au chômage depuis septembre 2016, j'ai une formation en droit privé. En ce moment, je prépare des concours pour me réorienter dans l'enseignement. En janvier, ma conseillère m'a signalé que mon CV en ligne n'était pas complet, alors que, de mon côté, il l'était. Je lui ai adressé plusieurs mails, avec en pièce jointe une capture d'écran de mon espace personnel, mais elle ne les a jamais reçus. J'ai donc été convoqué pour actualiser mon CV, le 21 février. Hélas, n'ayant pas accès à Internet à ce moment-là, je n'ai pas été informé de ce rendez-vous. Par ailleurs, il m'aurait paru inutile, vu que, pour moi, mon CV était déjà actualisé. Le 27 mars, le directeur décide donc de me radier durant deux mois de la liste des demandeurs d'emploi, pour avoir raté cette convocation. Pour un simple entretien manqué, on me radiait deux mois, j'allais me retrouver à la rue ! Et peu importe la durée : un, deux ou quatorze mois, c'était pareil pour moi, les factures, elles, sont mensuelles, dans tous les cas, c'était la fin...

Heureusement, je me suis aperçu que j'avais deux comptes Pôle emploi et que ma conseillère n'avait jamais reçu mes pièces jointes, car son serveur n'est pas assez performant. C'est quand même hallucinant qu'on les fasse travailler avec du matériel non adapté ! Surtout quand on voit où ça peut mener. Si le service public n'a pas de quoi recevoir les communications, où va-t-on ? Et je trouve ça fou qu'au lieu de vous aider à vous réinsérer professionnellement, il vous désintègre socialement.

J'ai donc envoyé un courrier au directeur pour lui expliquer ma situation, lui dire que sa décision était une condamnation. La semaine dernière, on m'a notifié que la radiation était annulée, ça a été un grand soulagement. Mais je vois plus loin que le bout de mon nez. Beaucoup de personnes n'ont pas forcément accès aux services informatiques ou ne sont pas à l'aise avec ces outils. Comment font-ils, ces gens-là ? Ils se retrouvent jetés à la rue du jour au lendemain, sans possibilité de répliquer ? Si même le service public vous frappe au lieu de vous aider, il n'y a plus qu'à plier bagage. Je vous avoue que ça m'a traversé l'esprit. Au bout d'un moment j'étais dégoûté d'être français, dégoûté d'être en France.

