



# DES DEUX CÔTÉS DU GUICHET

**La direction de Pôle Emploi a la charge de mettre en œuvre la gestion du chômage de masse.** Elle a choisi de mettre en place un dispositif de face à face entre agent-e-s et usager-e-s, laissant croire que la pénurie et la destruction massive des emplois pourraient être compensées par une mobilisation optimale des chercheurs d'emploi, sous la houlette de leurs conseiller-e-s invités à se muer en coachs. Chacun étant censé ne se préoccuper que de sa situation individuelle, c'est un discours idéal pour entretenir la concurrence entre les chômeurs... mais ils sont de plus en plus nombreux ceux qui sont laissés durablement au bord du chemin.

## POUR LES CONSEILLER-E-S

Ils se retrouvent à devoir composer avec un double rôle, parfois contradictoire, auprès des demandeur-euse-s d'emploi. Conséquence de la fusion, la direction voudrait qu'ils s'occupent à la fois de l'indemnisation, de l'information sur les droits et de la recherche des secteurs qui recrutent, mais de l'autre côté, qu'ils assurent un contrôle des chômeur-euse-s: rendez-vous fixés par l'institution, ateliers obligatoires parfois inappropriés, proposition d'offres pas toujours raisonnables... À cela s'ajoute un management à tous les étages et « un pilotage par les résultats » qui ont contribué à transformer leur métier. Ainsi, la privatisation d'un certain nombre de services, la pression du chiffre, les « portefeuilles » surchargés sont quelques exemples des difficultés rencontrés par les agent-e-s. Le travail est devenu pénible et cela se ressent au quotidien.

## POUR LES USAGER-E-S

L'industrialisation à l'œuvre à travers le traitement réservé aux chômeurs par déclinaison essentiellement statistique et comptable, n'est pas sans conséquences pour leur indemnisation.

La « simplification » des traitements (traitements en « l'état » au mépris de la situation réelle du demandeur en matière de salaires et d'activités antérieures).

La « déprofessionnalisation » graduelle des agents de l'ex Assedic dilués sur les sites de production et astreints à la seule activité d'accueil sans les apports réglementaires indispensables.

L'accueil unique qui amalgame l'indemnisation et le conseil à l'emploi source d'erreurs sur les paiements car très majoritairement pratiqué par des agents ex ANPE sans réelle formation au métier de l'ex Assedic.

L'instauration de plateformes de traitements des dossiers où seuls comptent la rapidité du traitement et le nombre de demandes traitées.

Tout cela concourt à la « désinformation », « au déni de droits du chômeur » et fragilise la situation financière de ce dernier confronté dès lors à un véritable parcours du combattant sur la justesse du montant et de la durée de ses allocations (si tant est qu'il s'en rende compte), sur la réalité de trop perçus éventuels, sur la validité des blocages de paiement divers et variés.

En face, les chômeur-euse-s sont pris en tenaille. Les discours gouvernementaux ou médiatiques les stigmatisent: le fameux « chômeurs profiteurs ». Et la direction de Pôle Emploi n'est pas en reste en assimilant les associations de précaires à des irresponsables. Cet état d'esprit a permis d'établir des dispositifs de plus en plus coercitifs envers les usager-e-s. Le traitement du chômage s'effectue dans un climat de suspicion, par des traitements individuels où règnent l'arbitraire, des suivis mensuels plus ou moins étroits, des coupures de droits... Quant aux emplois disponibles, ils constituent bien rarement une perspective d'insertion pour les précaires. La norme des emplois proposés aujourd'hui est faite de contrats précaires (CUI, CDD ou CDI de quelques heures), parfois non rémunérés (stages, EMT, AFPR...) ou accessibles lors de foires aux chômeurs (Job Dating). Ces emplois au rabais que les chômeur-euse-s doivent accepter faute de mieux servent avant tout les intérêts des patron-ne-s. Assez de faire payer à la population, y compris aux plus pauvres et aux chômeurs eux-mêmes des politiques de l'emploi qui démantèlent le code du travail (aux contrats déjà cités vont s'ajouter les contrat de génération, contrat d'avenir, accord de compétitivité...).

## FAIRE UN PAS DE CÔTÉ

Si les positions des chômeur-euse-s et des conseiller-e-s ne sont pas assimilables, les logiques subies par chacun-e sont proches. Et les licenciements de masse actuels vont accroître les pressions de part et d'autre du guichet, sans que les logiques économiques qui y conduisent soient remises en cause. « Segmenter » la population pour la faire rentrer dans ces objectifs et obliger les agents à collaborer à cette politique ! Voilà le véritable but de « Pôle emploi 2015 ».

**NOUS APPELONS DONC TOUS LES AGENTS  
À S'OPPOSER PAR TOUS LES MOYENS  
À « PÔLE EMPLOI 2015 » !**

**RÉSISTONS ENSEMBLE À CETTE PRIVATISATION  
DU SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI !**