

## **Intervention pour le Forum « Chômeurs, précaires, intermittents :**

**Un revenu et des droits pour exister ! » du 24 et 25 octobre 2015**

### **Atelier contre les dérives à Pôle-Emploi, pour un vrai service public de l'emploi.**

Rapidement, Pôle-Emploi est issu de la fusion de l'ANPE et des ASSEDIC, le 29 décembre 2008. Petit rappel : le service public de l'ANPE avait un quasi-monopole sur la collecte des offres d'emploi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Son statut était celui d'un établissement public administratif sous tutelle du ministère de l'économie et des finances, avec des agents qui étaient contractuels du secteur public – pour la plupart en CDI – alors que les ASSEDIC relevaient du secteur privé. En 2008, avec Pôle emploi ce ne sera plus le cas, ce qui marque le début de sa privatisation. L'UMP est au pouvoir et, idéologiquement, il s'attaque à la destruction du service public de manière générale, en commençant par celui du service public de l'emploi. La création d'un organisme unique dans la gestion des chômeurs va devenir pour eux un moyen d'accomplir leur offensive contre le secteur public. Et nous allons voir que cette offensive ne cessera pas, même avec le changement politique qui a eu lieu 4 ans plus tard en 2012.

Le fil conducteur de la destruction commence par la soumission et l'allégeance aux intérêts financiers, pour permettre aux entreprises privées de dégager des marges bénéficiaires. La direction de Pôle-Emploi n'y échappe pas et signe, pour finaliser la fusion, avec deux sociétés américaines - McKinsey et Accenture - spécialisées dans les conseils en management. Pôle-Emploi dans sa conception première est donc soumis aux intérêts et logiques libérales des multinationales américaines. Compétition, bénéfices, performances, rentabilité et concurrence seront donc les maîtres-mots sacrés de la nouvelle institution.

Cette fusion commence, comme toutes les fusions acquisitions, par des licenciements. Dans ce cas toutefois, on fait soft, car on cherche à dissimuler la destruction programmée du service public de l'emploi afin de ne pas alerter les citoyens. On commence par élaguer les postes d'encadrement. On les dégage avec un gros chèque. Et dans un deuxième temps on fait bien sur pression sur les autres, avec le jeu des nominations. La sélection impitoyable du libéralisme finit par tomber sur tout le monde. Tout en bas, les salariés trinquent, car on détruit leur statut en les alignant sur des statuts du privé. Les ressources humaines peuvent donc être gérées selon les méthodes des multinationales - style chantage au licenciement.

En parallèle, la direction générale de Pôle-Emploi en profite pour faire évoluer la structure dira-t-elle ; en fait d'évolution, de 1.542 sites d'agence et antennes fin 2009, on passera à 956 sites, soit 38 % de fermetures, le réseau de Pôle-Emploi passe à l'essoreuse et est obligé de faire une cure d'amaigrissement. Exit les petits points d'accueil au public pour maintenir la proximité des lieux et le lien social, la perspective c'est déjà le Visio guichet et la gestion par

la machine des demandeurs d'emploi. La logique, bien évidemment, c'est de détricoter par pan entier le service public et de le rendre « rentable » - selon des critères financiers.

En même temps, ils mettent en place un nouveau langage de gestion des demandeurs d'emploi, conception linguistique issue du fondamentalisme économique libéral, les demandeurs d'emploi sont tous devenus des « clients », loin d'être rois bien sûr !! La conception financière était alors largement envisagée, car le propre du client c'est qu'il paie pour un service.

La massification des chiffres et du nombre de chômeur à cause de la crise financière puis économique, va entraîner la destruction de cette notion de « client », mais par contre ils vont détourner cette notion en amplifiant largement l'orientation vers le privé, les cabinets privés et les opérateurs de placement privés une partie des demandeurs d'emploi \*. La conséquence immédiate est une remise en cause de la conception d'accompagnement et de placement du service public de l'emploi, dans sa dimension de respect des droits et des desideratas des personnes concernées. La conception du faire ensemble sera alors passé à la moulinette. C'est le début de la recherche de destruction de la profession de conseiller à l'emploi, à l'intérieur même de leur établissement. L'encadrement cherche à détruire les conceptions de gestion de l'ancienne ANPE. Et le plus grave, c'est qu'ils y sont arrivés, demain Pôle emploi ne sera plus qu'indemnisation et contrôle.

Ce qui a été signifiant en tout cas, c'est la faillite d'une entreprise privée de placement « C-3 consultant » pourtant soutenue à hauteur de deux millions d'euros par de l'argent public issu des caisses de Pôle-Emploi. C-3 Consultant ayant falsifié des contrats d'embauche, écrit de faux rapport d'accompagnement et détourné de l'argent public. Rappelons que certains rapports dès 2008 informent Pôle-Emploi que ces sous-traitants privés sont bien moins efficaces que le service public. Pôle-Emploi, au lieu de remettre en cause cette gestion privée, est obligé aujourd'hui d'orienter vers ces sous-traitants les demandeurs d'emploi qui ont les meilleurs chances de retrouver un travail rapidement. Sciant ainsi la branche sur laquelle ils sont assis, car demain il sera facile pour les opérateurs privés de placement d'annoncer que leurs performances dépassent largement celles de Pôle-Emploi. Ce qui concourt encore une fois à la remise en cause du service public qu'est encore pour peu de temps Pôle-Emploi.

Pour faire vite, il n'est pas innocent non plus que Pôle-Emploi, sous l'égide de ce gouvernement ordo-libéral, mette en place un corps de contrôleurs de la recherche d'emploi pour, soi-disant, redynamiser les demandeurs d'emploi qui auraient décroché de leur recherche. Quelle hypocrisie! Il demande aux chômeurs de rechercher des offres qu'eux-mêmes ne sont plus en capacité de trouver. En fait, c'est un moyen pour faire pression sur les pauvres par le contrôle et la radiation et faire baisser les chiffres du chômage. Cet aspect sécuritaire, autre valeur libérale est totalement liberticide.

Le plus inquiétant aujourd'hui, et qui concourt aussi à la destruction du service de l'emploi et à ses dérives, c'est la démultiplication des modes de suivi et d'accompagnement, avec la volonté de dématérialiser le plus possible la relation entre le demandeur d'emploi et Pôle-Emploi, ce sera le suivi 100 % web. Ils en sont même à obliger les demandeurs d'emploi à s'inscrire eux-mêmes sur le net, tout en leur demandant de gérer aussi leur demande d'indemnisation, pour gagner du temps. En un mot, le demandeur d'emploi est utilisé comme un agent de Pôle-Emploi, mais sans rémunération ; summum du libéralisme abouti, puisqu'il s'agit là de travail gratuit. Si on intègre à tout cela la déréglementation et l'ouverture au privé de la gestion des offres d'emploi tels que Jobi-Joba, monster.fr, keljob.fr le demandeur d'emploi passera sa vie devant son ordinateur, individualisé dans des logiques déshumanisantes. Ces sites privés payants iront même jusqu'à mettre en place des conseillers virtuels chargés de suivre les demandeurs d'emploi qui en font la demande. La gestion par la machine est l'arbre qui cache la forêt d'un manque d'effectif criant à Pôle-Emploi. Ce manque d'effectif se retrouve dans les déclarations de la direction générale pour faire valider la mise en place d'un nouvel accueil à Pôle-Emploi. Les agences seront fermées au public l'après-midi et les demandeurs d'emploi seront reçus uniquement sur rendez-vous. Ce qui fera dire à certain syndicat de Pôle-Emploi que cette mise en place tourne le dos totalement aux mesures nécessaires à l'accomplissement de leur mission de service public. Edifiant.

Ils instaurent en même temps la concurrence généralisée via la performance comparée entre toutes les agences et tous les services de Pôle-Emploi, ce qui aboutit, par exemple, à ce qu'un demandeur d'emploi qui signe successivement dix contrats d'un mois rapporte dix bons points à l'agence qui le suit. Par contre s'il signe un C.D.I., il ne rapportera qu'un seul bon point. Vous avez là, la méthode la plus aboutie pour démultiplier la précarité de l'emploi... Pôle emploi devient une machine privée à précariser !

Si Pôle-Emploi avait été un vrai service public, il aurait dû être le plus ouvert et le plus accessible possible aux usagers. Sauf qu'il se referme comme une huitre sur lui-même, et rejette, ce qui est plus grave, comme autant de déchets les demandeurs d'emploi vers l'extérieur et la solitude, en maximisant le développement des difficultés d'accès à un accompagnement humain et personnalisé. On vous promet demain l'isolement et la solitude du vide sidéral de la machine. Une illustration parfaite à la fois des méthodes libérales d'externalisation et de l'individualisation maximisée du libéralisme parfait.

Pour conclure, les nouveaux paradigmes libéraux qui guident le monde, avec les notions de compétitivité et d'attractivité, ont conduit les social-démocraties, comme les partis conservateurs, à adopter une « politique de l'offre » qui aborde les services publics comme un coût, qu'il faut savoir réduire habilement. C'est ce qui s'est produit pour le service public de l'emploi. La mise en charge de cette bombe destructive est longue comme vous pouvez le constater avec Pôle emploi, mais elle s'approfondit et s'accélère depuis 2008 avec la crise économique. **Une des solutions pour y échapper, c'est la mobilisation de tous pour la défense des services publics comme services du commun, du bien commun par l'invention**

**d'une nouvelle alliance entre usagers, employés et puissance publique, qui incarnera le renouveau. Il faudra bien évidemment sortir aussi du théorème économique libéral.**

Je vous remercie de m'avoir écouté et je vous laisse la parole pour que nous puissions échanger. N'hésitez pas à compléter les dérives à Pôle-Emploi en donnant vos perspectives pour un vrai service de l'emploi demain.

Fait à Bordeaux le 22 octobre 2015

Joëlle Moreau

\* Cette évolution était déjà commencée depuis 2005, suite au plan Borloo qui accordait une place au placement par des sociétés d'intérim.