



## Fédération Solidaires SUD Emploi

38 Rue des frères Flavien

75020 Paris

[syndicat.sud@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.sud@pole-emploi.fr)

Solidaires SUD Emploi, syndicat du Service Public de l'Emploi est marqué par des valeurs issues du mouvement ouvrier et de transformation sociale.

Depuis sa création, notre syndicat assure en totale autonomie ses analyses concernant les politiques de l'emploi et sociales.

De plus, au-delà de leur engagement militant, les adhérentes et adhérents de notre syndicat sont avant tout des professionnels de l'indemnisation, de l'orientation et du conseil à l'emploi, ce qui nourrit leur réflexion militante.

Solidaires SUD Emploi aborde un regard critique sur les problématiques qui touchent au quotidien les usagères et usagers du Service Public de l'Emploi, mais également l'ensemble des agents publics et privés de notre structure.

Au regard de nos constats de terrain, Solidaires SUD Emploi, a ciblé principalement six thématiques sur lesquelles nous avons réalisé un travail d'analyse qui nous a permis d'établir nos revendications.

## 1 - sur l'indemnisation des demandeurs d'emploi

Les attaques contre les privé.e.s d'emploi sont récurrentes. La dernière réforme de l'assurance chômage, unilatérale, volontairement nuisible et maltraitante envers les privé.e.s d'emploi, entraîne les plus précaires d'entre eux-elles dans la misère.

Même Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi, déplore *«un impératif, omniprésent aujourd'hui, celui de faire des économies»*.

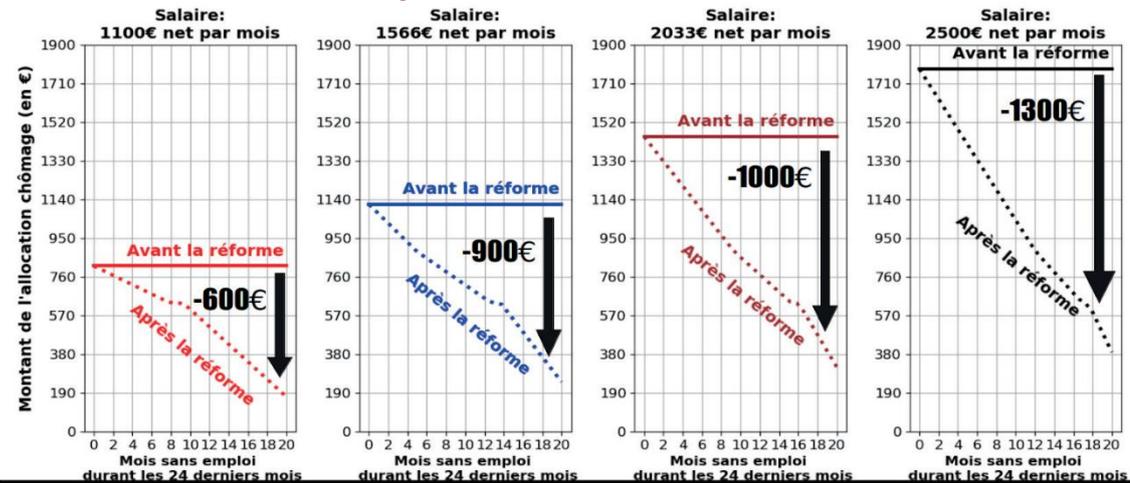
Il détaille : *« Avant, on regardait la corrélation assurance-chômage-monde du travail dans l'intérêt de tous, chômeurs et employeurs. Maintenant, le seul intérêt est financier. »*

*« Ce texte a été élaboré par des jeunes sans expérience sur la réglementation de l'assurance-chômage. Ils ne savent pas faire, ils ne savent rien mais ils considèrent qu'ils savent tout, qu'ils connaissent tout ! Et ils sortent des conneries et des aberrations ! » article MEDIAPART \_ février 2022*

En effet, depuis le 1er décembre 2021, l'indemnisation des précaires lors de leurs périodes sans emploi peut diminuer de 43% (20 % en moyenne pour plus d'1 million de personnes).

Cela à travers un nouveau calcul inégalitaire du Salaire Journalier de Référence, qui inclut désormais les périodes non-travaillées et pénalise donc fortement tous les emplois précaires ou discontinus et à travers l'obligation d'avoir travaillé 6 mois sur les 24 derniers mois pour pouvoir être indemnisé (au lieu de 4 mois sur 28 mois auparavant), excluant de fait une partie des privé.es d'emploi.

Concrètement, les privés d'emploi qui accepteront des CDD seront très pénalisés par le nouveau calcul. Il faudrait être en CDD d'au moins deux ans ou en CDI pour ne pas subir les effets délétères de la nouvelle mouture du calcul de l'assurance chômage. La situation est d'autant plus grave que le travail précaire, CDD et intérim, se développe de plus en plus.



Voici un graphique qui montre les conséquences désastreuses de la réforme de l'assurance chômage.

On voit bien à quel point les travailleurs.ses qui enchaînent des périodes d'activité et d'inactivité, les intermittent.e.s de l'emploi et les précaires vont être les plus touché.e.s par ce nouveau système inique.

Chaque réduction de la protection sociale sert uniquement les intérêts du patronat car lorsqu'on réduit l'assurance chômage, ce sont les droits de tou.te.s les travailleurs.travailleuses qui sont attaqués.

La pauvreté et la précarité se développent : une situation de plus en plus difficile pour les agents de l'indemnisation chargés au sein de Pôle emploi d'appliquer cette politique capitaliste.

A l'accueil, les agent.es essuient la colère justifiée et le désespoir de personnes déjà victimes du chômage, qui basculent dans la pauvreté.

**Solidaires réclame un salaire continu de 1700€ net minimum pour toutes et tous**

## 2- Pôle Emploi et les entreprises :

Depuis 2015, Pôle Emploi a fait le choix de mettre des conseillers.conseillères dédié.e.s au service des entreprises. Un cloisonnement des activités et des salarié.e.s qui renforce la vision parcellaire du marché du travail véhiculée par les capitalistes : celle du marronnier des offres non-pourvues, celle des privé.e.s d'emploi « trop difficiles » ...

**En réalité, les offres non pourvues ne représentent que 6% des offres d'emploi.** Deux raisons expliquent à elles seules que les employeurs ne finalisent pas d'embauche. La première, une grande majorité de ces offres propose des conditions de travail extrêmement mauvaises : temps très partiel, temps de travail trop fractionné, rémunération indécente, investissement financier personnel trop lourd (frais d'essence à charge, ...), pénibilité importante ou concerne des entreprises ou des employeurs avec une mauvaise réputation.

La seconde raison est l'exigence d'une partie des employeurs qui recherchent la surqualification, la sur-expérience sans contrepartie salariale ou conditions de travail adéquates.

Par contre, ce discours insistant sur le nombre d'offres non-pourvues permet à la fois de maintenir l'idée de privé.e.s d'emploi responsables de leur situation et coupables de ne pas en faire assez pour s'insérer dans le marché du travail et de justifier la mise en place depuis 2015 d'un service de contrôle de la recherche d'emploi.

L'essence du travail des salarié.e.s de Pôle Emploi se voit ainsi déportée de l'accompagnement vers le contrôle, du conseil vers le flicage.

Financièrement, la manne que représentent les aides à l'embauche multiples incite un certain type d'entreprises à renouveler sans cesse sa main-d'œuvre. Mises en place sous prétexte de favoriser l'insertion professionnelle durable des privé.e.s d'emploi, ces aides ne sont plus qu'une réponse ponctuelle et dénaturée au service des entreprises qui les multiplient.

Tout ceci concourt à une baisse artificielle du chômage.

## **Fédération Solidaires SUD Emploi**

Alors que Pôle Emploi devrait être un outil de réflexion et d'action sur le marché du travail, on observe aujourd'hui que nos activités, notamment dans le cadre des services aux entreprises, sont en réalité au service des branches professionnelles, en fonction de leurs réseaux et de leur poids politique.

Ainsi, la notion de métier en tension, faussement neutre, sert les intérêts patronaux et gestionnaires. Elle organise les activités quotidiennes et contraint les demandeurs.euses dans leur projet professionnel.

Les conseiller.ères des services entreprises doivent pouvoir se faire le relais des besoins des recruteurs comme de ceux des privé.e.s d'emploi et doivent pouvoir mobiliser les aides en fonction de leur expertise et non de la pression des entreprises.

**Solidaires SUD Emploi, intrinsèquement attaché au service public, plaide pour un service de l'emploi radicalement différent, humaniste et progressiste. Au centre de la relation entre les entreprises et les privé.e.s d'emploi, Pôle Emploi ne doit pas être un outil au service du capitalisme.**

## **3 - Contrôle de la Recherche d'Emploi**

Avec la création du service du contrôle de la recherche d'emploi, la direction de Pôle emploi a réussi à insuffler à une partie de ses agent.e.s une culture du contrôle sous couvert de "redynamiser" les chômeurs. Ce glissement sémantique du contrôle vers la redynamisation permet de rendre celui-ci acceptable aux yeux des conseiller.ères. Pôle emploi a ainsi déployé 600 conseiller.ères pour assurer le contrôle de la recherche d'emploi, retirés du réseau où ils manquent cruellement pour assurer l'accompagnement des privé.e.s d'emploi.

De Décembre 2021 à Mai 2022, il y a eu une intensification des contrôles avec un nouvel objectif augmenté de 25%. Au-delà de la pression exercée par ce biais sur les privé.e.s d'emploi, et des radiations-sanctions qu'il génère, cette mise en avant du contrôle permet d'afficher auprès du ministère et d'une partie de l'opinion publique une volonté de coercition à l'égard des privé.e.s d'emploi.

Alors que la réforme pénalise des personnes qui acceptent des contrats de courtes durées, le service de contrôle, par la pression qu'il exerce, les oblige à les accepter.

**Solidaires Sud emploi dénonce les processus qui visent à baisser artificiellement les chiffres du chômage,**

**Solidaires Sud Emploi revendique la suppression du service de contrôle de la recherche d'emploi au profit d'une augmentation du nombre de conseiller.ères afin de délivrer un accompagnement de qualité, centré sur les besoins des demandeurs.**

**Nous revendiquons la suppression des radiations sanctions qui infantilisent et culpabilisent les privé.e.s d'emploi en plus de les appauvrir.**

## **4 - L'accompagnement**

La fermeture des agences l'après-midi liée à une digitalisation à marche forcée de Pôle emploi ainsi qu'à la généralisation du télétravail, est un moyen d'éloigner les demandeurs.euses d'emploi des agences pour les obliger à utiliser l'outil informatique. Toutes les opérations, tant administratives que de recherche d'emploi, doivent passer par l'espace personnel (Journal de la recherche d'emploi, prise de RDV en ligne) des privé.e.s d'emploi.

En mettant ainsi à distance les usagers.ères, Pôle emploi a délaissé la dimension humaine du travail de conseiller.ère au profit des outils numériques.

Si certains privé.e.s d'emploi peuvent s'en contenter, beaucoup d'autres se heurtent à des obstacles tels que la non maîtrise des outils ou le non accès à l'informatique pour des raisons financières. Cet état de fait constitue une inégalité d'accès aux droits.

Même si la direction nous assène que 95% de la population possède un smartphone, cet outil n'est pas fonctionnel pour alimenter un espace personnel et effectuer ses démarches de recherche d'emploi.

## **Fédération Solidaires SUD Emploi**

L'accompagnement qui devrait être du conseil à l'emploi est en réalité du placement de main d'œuvre au service des entreprises, ou de l'orientation vers des services digitaux ou des prestations externalisées. Aujourd'hui, notre travail consiste à alimenter le système informatique pour que l'Intelligence Artificielle fasse à terme le travail de placement (exemples : conseils personnalisés proposés automatiquement par le système informatique sur l'espace personnel).

**Actuellement, à Pôle emploi, les privé.es d'emploi se doivent d'être à la disposition de l'institution. Solidaires SUD Emploi revendique un service public réellement au service du public.**

## **5 - Les personnes non indemnisées/non inscrites - renonciation à l'offre de service et aux droits**

Nous constatons qu'une partie des personnes non indemnisables renoncent à leur inscription à Pôle emploi et se privent donc de tous les autres droits et aides (accompagnement, formation, aides à l'embauche). Il s'agit en général des personnes les plus éloignées de l'emploi ainsi que des jeunes.

Parmi les personnes qui souhaitent s'inscrire à Pôle emploi, nombreuses sont celles qui renoncent avant l'entretien final d'inscription. La raison est que Pôle emploi communique la notification de droits avant cet entretien. L'envoi d'une décision de rejet d'allocation avant l'inscription est en fait une politique délibérée de la direction pour décourager les personnes à s'inscrire.

La conséquence est que les chiffres du chômage ne reflètent pas la réalité du nombre de chômeurs-chômeuses.

La fusion ANPE/ASSEDIC, à l'origine de la création de Pôle emploi a créé la confusion de nos missions. Nous sommes devenus juge et partie, nous versons l'allocation, accompagnons et contrôlons les demandeurs.euses d'emploi.

Cette absence de séparation des missions induit une défiance légitime envers nos services. De plus, notre manque criant de moyens pour les accompagner et une politique qui vise à stigmatiser les demandeurs d'emploi fini d'en décourager un grand nombre.

**Solidaires SUD Emploi revendique de revenir à nos missions d'accompagnement et d'indemnisation et de faciliter l'accès aux droits pour tou.tes.**

## **6 - Les conditions de travail des agent.es de Pôle emploi**

Accueil téléphonique et physique des demandeurs et entreprises, accompagnement individuel, inscription, animation de prestations, réunions partenariales, formations, réponses aux sollicitations des usager.ères, calcul de droits... Les activités d'un agent Pôle Emploi sont nombreuses et régulièrement chamboulées au gré des priorités changeantes et des plans d'action descendants du gouvernement.

Les agent.es sont débordé.es par la quantité des tâches à réaliser, notamment administratives, au dépend de la qualité des services rendus.

La taille des portefeuilles de privé.e.s d'emploi des agent.es est très souvent délirante : Jusqu'à 1000 personnes à suivre, voire plus.

Noyé.es par la surabondance de dispositifs, les agent.es ne sont pas aidé.es par un système informatique composé de 62 applications.

Fatigué.es, les agent.es sont de plus en plus démotivé.es, car ils ne trouvent plus de sens à leur métier.

La mainmise du gouvernement sur Pôle Emploi s'est accélérée depuis la reprise du financement via la CSG. Les encadrant.e.s ne sont plus occupé.es que par la pression des indicateurs au lieu d'être au service de leurs équipes et des usager.ères.



## **Fédération Solidaires SUD Emploi**

La crise sanitaire a amplifié cette tendance managériale à se désengager de ses responsabilités en les reportant sur les conseillers.ères, sur les outils et la hiérarchie.

La période leur a permis de s'éloigner encore plus du terrain et des conseillers.ères. Même de retour en agence, ils et elles se maintiennent enfermés.es dans leurs bureaux, coupés.es de la réalité.

Enfin, n'oublions pas la problématique de l'augmentation salariale : une exigence balayée d'un revers de main par une direction méprisante envers son personnel.

Notons également la situation scandaleuse réservée aux agents publics.

Par ailleurs, la précarité se développe à PÔLE EMPLOI car une partie toujours plus importante du personnel est embauchée en CDD. De fait, de plus en plus d'agents précaires reçoivent des privés d'emploi précaires.

**Solidaires SUD Emploi revendique une réduction du temps de travail à 32 heures hebdomadaire et une indépendance des activités vis-à-vis des politiques-électorales.**

**Solidaires SUD Emploi demande un accord Qualité de Vie au Travail qui prévoit de réelles améliorations des conditions de travail du Personnel de Pôle Emploi.**

LE BUREAU FEDERAL

SOLIDAIRES SUD EMPLOI