

Pôle Emploi est-il devenu « un paquebot technocratique et gestionnaire » ?

D'après une étude récente de l'association Solidarités nouvelles face au chômage (SNC), les demandeurs d'emploi (à 82 %), tout comme les personnes en activité (à 72 %), estiment que les chômeurs ne sont pas suffisamment soutenus. La dernière mesure annoncée par le gouvernement concernant les chômeurs visait à renforcer le contrôle de leurs recherches et les sanctionner plus durement.

Dimanche 30 décembre, plusieurs dispositifs ont été publiés au *Journal officiel*, dont l'obligation d'accepter une offre raisonnable d'emploi, même si la rémunération est plus basse que celle perçue précédemment par le demandeur. De même, en cas d'oubli d'un rendez-vous Pôle emploi, la personne inscrite verra ses allocations suspendues pendant un mois. Or, pour la sociologue Lynda Lavitry, ces mesures sont non seulement inefficaces, mais surtout elles tendent vers un objectif implicite, « celui d'élargir le périmètre de l'emploi convenable. » Concrètement, il s'agirait de convaincre, petit à petit, qu'il faut davantage de flexibilité kilométrique et/ou professionnelle.

Des « épouvantails » pour les chômeurs

La chercheuse en sociologie de l'action publique a réalisé des enquêtes auprès d'agences Pôle Emploi. « **Les outils des conseillers sont conçus pour qu'à chaque nouvelle entrevue, les demandeurs soient invités à revoir leurs critères concernant le périmètre ou le salaire. Si ces champs ne sont pas remplis, le formulaire se verrouille.** » Si l'institution se défend de toute pression, elle souligne que les inscrits ont parfois des attentes éloignées des réalités. L'association Solidarités nouvelles face au chômage a publié une étude réalisée par Comisis Opinion Way auprès de plus de 2 000 Français. L'échantillon, représentatif, comptant des actifs et des chômeurs en mars 2018, s'est vu soumettre un questionnaire en ligne. D'après ce sondage, 55% des personnes en recherche ont déjà fait des concessions pour trouver un emploi, en premier lieu sur la rémunération. Elles acceptent un travail sous qualifié voire un secteur qui n'est pas le leur. La révision du baromètre de sanctions est avant tout un « épouvantail » pour Lynda Lavitry, brandi à des fins économiques. « **On cherche à faire sortir les mieux indemnisés du système au plus vite.** » En 2013, seuls 77 inscrits ont été sanctionnés pour ne pas avoir suffisamment cherché de travail, avance la sociologue. « **Cela prouve bien que cette idée du chômeur de mauvaise volonté est complètement fantasmée.** »

« Le recruteur fait le chemin inverse du chômeur »

Par ailleurs, ces mesures coercitives pointent du doigt la responsabilité des chômeurs seule. Pourtant, la professeure en sociologie invite les recruteurs à se remettre en question. D'après les chiffres de la Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques, rattachée au ministère du Travail, le recours aux établissements publics représentait seulement 13% des recrutements en 2016.

Car bien avant de se tourner vers Pôle emploi, les entreprises étudient les candidatures spontanées puis s'adressent à leur réseau avant de publier une offre sur leur site et de consulter les banques de CV. « Pour schématiser, le recruteur fait le chemin inverse du chômeur », décrypte Lynda Lavitry. Frédéric Savignon, directeur de Pôle emploi Bretagne l'explique par le *bashing* dont l'institution ferait l'objet. Pourtant, d'après un sondage anonyme mené au niveau national par l'organisme, 73% des demandeurs d'emploi se disent satisfaits de l'organisation et des outils mis en place.

L'obsession des statistiques

L'insatisfaction présumée des demandeurs d'emploi s'expliquerait aussi par la politique du chiffre qui se serait peu à peu imposée au sein de Pôle emploi. Désabusés, ils n'attendraient plus de l'institution qu'elle leur trouve un travail.

La chercheuse ne dit pas autre chose. « Aujourd'hui, les conseillers Pôle emploi n'ont plus un profil de psychologue du travail mais plutôt littéraire, commercial avec un background administratif. » « Notre seule ambition est de délivrer un meilleur service, se défend Frédéric Savignon. Nos conseillers reçoivent une formation d'une trentaine de jours et connaissent parfaitement le bassin d'emploi sur lequel ils sont mobilisés. » Au moins un psychologue du travail serait présent dans chaque agence. « Nous nous sommes transformés en profondeur, estime le directeur régional. Nous avons digitalisé des tâches administratives pour redéployer les conseillers sur des missions d'accompagnement. » Pourtant, auprès de ces professionnels, Lynda Lavitry a observé un véritable mal-être, car ceux-ci n'ont pas les moyens d'aider concrètement les chômeurs qu'ils ont en portefeuille et remplissent plutôt des missions de surveillance. « Pôle Emploi est devenu un paquebot technocratique et gestionnaire. »