

Solitude, panique et radiation : ma plongée dans le quotidien des usagers de Pôle emploi

leplus.nouvelobs.com/contribution/1668440-solitude-panique-et-radiation-ma-plongee-dans-le-quotidien-des-usagers-de-pole-emploi.html

Publié le 08-05-2017 à 10h19 - Modifié le 09-05-2017 à 10h55

Par [Cécile Hautefeuille](#)

Journaliste



LE PLUS. Cécile Hautefeuille est journaliste. Le 10 mai, elle sort "La Machine infernale, racontez-moi Pôle emploi" aux éditions du Rocher. Inscrite pendant deux ans en tant que demandeuse d'emploi, elle a recueilli les témoignages de ceux que les chiffres qualifient de "chômeurs", en ignorant pourtant une part de la réalité. Elle revient sur la solitude qui règne souvent des deux côtés du guichet et l'échec d'un système qui ne parvient pas à traiter l'humain correctement.

Édité et parrainé par [Henri Rouillier](#)



Un chômeur se rendant à Pôle emploi, à Nice, le 26 février 2013 (L.CIRONNEAU/SIPA).

Je me suis intéressée pour la première fois à Pôle emploi un petit peu avant 2011. Un de mes proches venait de se faire radier de la liste des demandeurs d'emploi, de manière abusive. Il avait passé deux mois sans percevoir un seul centime parce qu'il ne s'était pas présenté à un rendez-vous... dont il n'avait pas reçu la convocation.

J'ai fait des recherches sur internet en espérant pouvoir l'aider. C'est comme ça que je suis tombée sur le site [Recours Radiation](#) et que j'ai commencé à halluciner devant l'ampleur du problème. Je me suis mise à travailler sur le sujet pour "Siné Hebdo" (pour qui il m'est arrivé de piger à l'époque), c'est comme ça que j'ai mis mon premier pied dans la machine.

Ma plongée dans "PE"

En juillet 2011, j'ai signé une rupture conventionnelle avec mon employeur de l'époque – une radio nationale –, je me suis donc retrouvée moi-même inscrite à Pôle emploi. J'étais déjà un peu au fait de l'institution, je savais qu'il fallait que je fasse attention et que les embûches étaient nombreuses.

Je pensais être armée pour pouvoir m'en sortir sans trop de problèmes : j'étais capable de lire et rédiger des courriers, de chercher par moi-même des données sur mes droits... Mais qu'en était-il pour celles et ceux dont ce n'est pas le cas ? Avec une amie, nous avons décidé de monter un blog, la [Minisphère du chômage et des idées reçues](#), non pas pour concurrencer Recours Radiation, mais pour ouvrir une porte supplémentaire à tous ceux que le chômage isole. C'est de cette démarche qu'est née "La Machine infernale".

Pour écrire ce livre, je me suis littéralement plongée dans Pôle emploi. J'ai passé beaucoup de temps avec des demandeurs d'emploi et des conseillers, mais aussi avec la direction de la communication de Pôle emploi et l'Unedic. J'avais besoin de me faire expliquer un certain nombre de choses, l'occasion de confronter leurs discours et de me rendre compte que tous ne disaient pas forcément toujours la même chose. Que les conseillers maîtrisaient parfois mal une réglementation complexe et ardue, qui change en plus à chaque renégociation de l'assurance chômage.

La solitude, dénominateur commun des demandeurs d'emploi

Les demandeurs d'emploi que j'ai rencontrés souffrent de leur situation à différents égards, mais ce qui les réunit, c'est la solitude qu'ils ressentent face à la machine Pôle emploi. D'abord, il y a le fait que [21% des Français qui ont internet ne se sentent pas à l'aise avec](#), sachant que c'est pourtant nécessaire pour s'inscrire à Pôle emploi. Beaucoup de gens, notamment en zone rurale, n'ont pas d'adresse e-mail ni même de terminal à la maison. Ce qui crée une inégalité entre les demandeurs d'emploi.

Ensuite, il y a tous les rendez-vous manqués avec l'institution, les convocations qui arrivent deux jours après le jour J, les conseillers qui changent sans que le demandeur d'emploi ne le sache, les agences qui déménagent sans que personne ne soit prévenu... Je me rappelle de Fatihah, qui m'avait raconté l'apaisement qu'elle avait ressenti en discutant avec d'autres demandeurs d'emploi, dont les rendez-vous n'avaient pas pu avoir lieu. Convoqués, ils étaient venus à leur agence mais celle-ci était fermée au public pour la journée, sans que personne n'ait été mis au courant.

Ce qui avait soulagé Fatihah, c'est qu'elle avait pu partager son désarroi avec les autres. C'est comme ça qu'un de ses camarades d'infortune lui avait expliqué comment obtenir une attestation de Pôle emploi, pour bénéficier de la gratuité des transports. De toutes petites choses qui permettent parfois de rompre l'écrasante solitude induite par le chômage. Parce que le chômage isole, c'est un fait. C'est pour ça qu'on a voulu monter ce blog en premier lieu.

L'image dévastatrice du chômeur fainéant

En tant que demandeur d'emploi, on se sent responsable de ce qui nous arrive, tout en subissant une situation qu'on n'a pas choisie. Certains responsables politiques ne se privent pas quand il s'agit de nous faire passer pour des fainéants qui ne veulent vraiment pas travailler, des messages qui sont allègrement repris dans nos entourages, peu importe la situation de chacun.

Beaucoup de gens ignorent par exemple que l'on peut cumuler des allocations chômage et un salaire. Qu'on peut trouver du travail ou des missions sans pour autant être assez payé pour pouvoir se passer de Pôle emploi. Combien savent qu'il existe [cinq catégories de chômeurs différentes](#) ?

De l'autre côté, on culpabilise aussi quand on refuse une offre qui ne correspond ni à notre profil, ni à nos compétences (pourtant, certaines offres [ont de quoi arracher des fou-rires consternés](#)). Ceux qui finissent par se résigner ou qui ont le sentiment de n'avoir plus aucune prise sur leur situation deviennent doucement invisibles. On ne les voit pas, on les entend peu. Les autres font comme ils peuvent, s'entraident et se retrouvent dans des associations ou sur des forums dont on ne peut que saluer l'existence.

La peur panique face à la machine

Quelque part, c'est le pot de terre contre le pot de fer. Ce qui m'a beaucoup marquée, en discutant avec des demandeurs d'emploi, c'est la peur panique qu'ils ressentent à l'idée que la machine puisse s'enrayer, c'est-à-dire à peu près tout le temps. Personnellement, je me rappelle très bien du stress que je pouvais soudainement ressentir quand je recevais une notification de la part de Pôle emploi, qui me signalait l'existence d'un nouveau message dans mon espace personnel. C'était comme un courant électrique dans ma colonne vertébrale.

Ce stress mène parfois à des situations absurdes. Je me souviens par exemple de cette femme à qui Pôle emploi avait envoyé le compte-rendu d'un rendez-vous... qui n'avait jamais eu lieu, entre elle et son conseiller. Elle n'avait pas osé signaler le dysfonctionnement aux responsables. Pourquoi ?

Parce que même si elle n'avait rien à se reprocher, elle craignait que Pôle emploi ne cherche la petite bête et ne finisse par trouver matière à l'inquiéter.

L'histoire de Clara, assistante maternelle

Les relations qu'on a avec Pôle emploi peuvent aussi être beaucoup plus violentes. Je pense à l'histoire de Clara, assistante maternelle, qui m'a vraiment touchée. En 2011, elle disposait d'un agrément lui permettant d'accueillir deux enfants en garde. Un jour, elle a perdu un de ses employeurs, ses revenus ont donc été réduits de moitié. Elle s'est inscrite à Pôle emploi pour obtenir les indemnités liées à cette baisse d'activité.

Tous les mois, Clara actualise sa situation financière auprès de l'institution via un logiciel. Elle déclare "ne pas avoir travaillé" puisque la place vacante chez elle... est toujours vacante. Le problème, c'est qu'elle se trompe et que Pôle emploi va mettre un an et demi à s'en rendre compte.

Ayant mal déclaré son activité, elle se retrouve avec un trop perçu de 5800 euros et l'étiquette de fraudeuse. Juste parce qu'elle a mal compris le fonctionnement du logiciel et que personne ne lui a expliqué ce qu'elle devait déclarer, Clara a de gros problèmes. Elle se sent d'autant plus nulle que tous les référents Pôle emploi qu'elle croise lui disent que c'est facile d'actualiser sa situation :

"Vous êtes stupide ou quoi ?"

Pour les conseillers ? Y croire encore

Du côté des conseillers, l'atmosphère est toute aussi tendue. Comme les usagers, ils font les frais du manque de moyens. Il y a ceux qui sont très offensifs vis-à-vis de la machine, très conscients de ses bugs et de ses ratés. Il y a ceux qui arrivent à Pôle emploi en contrat précaire, qui ont parfois envie d'hurler à la tête des demandeurs (c'est arrivé à Fatihah), frustrés eux-mêmes de leur propre situation.

Et puis il y a ceux qui – bon gré mal gré – continuent d'y croire, et que je trouve remarquables. Ceux qui sont à juste titre persuadés de faire le boulot avec les moyens du bord, qui font tout ce qu'ils peuvent et qui décrochent parfois de vraies victoires.

Une ancienne conseillère me confiait quelque chose qui peut tomber sous le sens, mais qu'il faut pour autant rappeler : "On traite de l'humain." Il y a des conseillers qui passent parfois un an avec un demandeur juste pour l'aider à faire le deuil de son emploi perdu.

À chaque fois que je suis allée à Pôle emploi, il y avait toujours quelqu'un qui gueulait. Vivre ça au quotidien, se faire insulter tous les jours, c'est hyper violent. C'est pour ça que j'écris aussi que mon conjoint a retrouvé du travail grâce à sa conseillère. Parce que ça peut vraiment arriver, malgré tout.

L'urgence du cas par cas

J'ai beaucoup réfléchi à la question de la responsabilité. À qui ou à quoi imputer ces déraillements, ces écueils ? Très honnêtement, je ne me sens pas en posture de pouvoir proposer des solutions. Je refuse toute qualification d'experte parce que ce n'est pas mon métier. Avec ce livre, je suis dans le constat, je parle de l'humain et des effets du système.

Ce constat, c'est celui d'un manque de moyens, de la précarité au sein même de Pôle emploi, mais aussi de la hausse du nombre de demandeurs depuis la création de la machine. La situation est telle qu'il ne peut pas y avoir de traitement au cas par cas, alors que c'est précisément ce dont on a besoin quand on met un pied à Pôle emploi. Souvent, les gens disent qu'ils ne rentrent pas vraiment dans les cases quand ils remplissent les formulaires. Pourtant, des cases, il y en a quand même beaucoup.

Derrière les chiffres, il y a des vies

Ce n'est pas cool de s'inscrire à Pôle emploi. Ça renvoie à des choses qui ne sont pas marrantes, c'est pour ça que j'ai eu envie de me désinscrire à un moment, par orgueil. Les courriers que l'on reçoit, ça me fait penser aux [Beuglantes dans Harry Potter](#). Les échanges sont très froids et on a rapidement le sentiment de se faire engueuler. De n'être qu'une toute petite pièce d'un rouage qui vous dépasse complètement. Quand vous avez envoyé trois fois les mêmes documents parce que Pôle emploi vous dit ne jamais les avoir reçus, et vous menace de procéder au classement administratif de votre dossier sous 15 jours, c'est très dur.

Ce que je veux rappeler avec ce livre, c'est que derrière les chiffres du chômage qui tombent tous les mois, il y a de vrais gens, de vraies vies. Il y a des personnes qui se retrouvent parfois sans aucun revenus pendant deux mois, sans qu'ils n'y puissent rien. Personnellement, je ne peux pas concevoir cela. Tout le monde est loin de pouvoir tenir deux mois sur des économies. Je ne dis pas qu'il n'y a pas de profiteurs et d'experts en excuses bidons, loin de là, mais justement, il faudrait être capable de faire du cas par cas. Ça peut arriver de manquer un rendez-vous pour une raison X ou Y, sans qu'on estime que ça justifie une privation de revenus pour 60 jours.

Propos recueillis par [Henri Rouillier](#).