

# PÔLE EMPLOI : PRÉCARITÉ 2.0

*Travailler ? Pour fabriquer quoi ? Utile à qui ? Nuisible à qui ? Pourquoi les procédures administratives pèsent-elles tant sur nos épaules ? Que devient la vie quand tout s'informatise ?*

*Ces questions sont quasi absentes du débat public et il nous a semblé qu'une agence Pôle emploi serait un bon endroit pour venir les discuter. La tendance actuelle y est au remplacement des humains par des logiciels et des algorithmes.*

## Rationaliser, déqualifier, précariser

La « dématérialisation » sert à rationaliser le travail et faire des économies. Concrètement, il s'agit de se passer de 4000 conseillers pour confier la mission d'indemnisation à des algorithmes alimentés par des entreprises de sous-traitance privées. Parmi elles, Tessi embauche du personnel mal formé et précaire. Pour les chômeurs, les situations de trop-perçus – à rembourser –, de dossiers bloqués, de droits rognés ou de radiations abusives explosent. De l'autre côté du guichet, les dossiers d'indemnisation mal traités engendrent une hausse des cadences pour les salariés de Pôle emploi qui doivent reprendre le travail mal fait par Tessi ou par l'algorithme Madu. Logiciel d'analyse des dossiers, cet algorithme n'est d'ailleurs pas là pour répondre aux questions ou aux besoins : il est programmé pour traiter des cas « standard ». Au lieu de simplifier la procédure, il la complique. Ce labyrinthe numérique finit par décourager bon nombre de chômeurs qui renoncent alors à leurs droits.

## Déshumaniser, isoler, contrôler...

Les plages d'ouvertures des agences ont été réduites drastiquement au profit d'échanges numériques. Devenu suffisamment inaccessible, le système n'a plus à se justifier ni à se confronter aux radiations. En éloignant les chômeurs du guichet, les contacts et les risques de solidarités sont limités. On pointe alors la responsabilité individuelle des allocataires quant à la « gestion » (heureuse ou malheureuse) de leurs « projets de vie ». Pris dans les rouages d'une machinerie électronique qui les culpabilise et les assimile à des fraudeurs, ils

ont souvent le sentiment d'être déclassés, méprisés et impuissants. Dorénavant, c'est la machine qui effectue des contrôles efficaces et systématiques. Les salariés qui voudraient résister à des politiques qu'ils ne cautionnent pas sont alors dans l'impossibilité d'exercer leur libre arbitre. Celles et ceux qui tenaient encore à leur mission d'aide et de conseil se retrouvent cantonnés à une gestion comptable et désincarnée d'humains devenus des numéros de dossiers.

## Informatiser, gérer, marchandiser

Derrière les innombrables acronymes tels que le CPA (Compte personnel d'activité) ou la DSN (Déclaration sociale nominative) se matérialise le marché de la gestion des populations. Ces immenses fichiers sont destinés à réorganiser et gérer la protection sociale et les données qui s'y rapportent : chômage, maladie, mutuelles, logements sociaux, etc. On assiste, sous forme informatisée, au retour du livret ouvrier, instrument par lequel chacun gère son capital de droits. Cela remet en cause un principe fondateur de la sécurité sociale : chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins, ouvre la voie à une conception individuelle des droits et, logiquement, au marché des assurances et mutuelles privées. Des multinationales comme Facebook ou IBM anticipent leur rôle dans ce qui s'apparente, au-delà du déjà sinistre « marché de l'emploi », à la création d'un marché du chômage et des chômeurs qui promet d'être lucratif.

**Nous exprimons ici notre solidarité avec les chômeurs qui pâtissent en premier lieu de cette gestion informatisée, mais également avec les salariés de Pôle emploi et de Tessi qui subissent ces logiques et veulent les refuser. Nous les encourageons à s'élever contre les directives managériales et leurs algorithmes destinés à nous gérer, nous remplacer et nous isoler. Si l'ampleur des dégâts de cette gestion assistée par ordinateur est considérable, elle n'est sans doute pas inéluctable.**

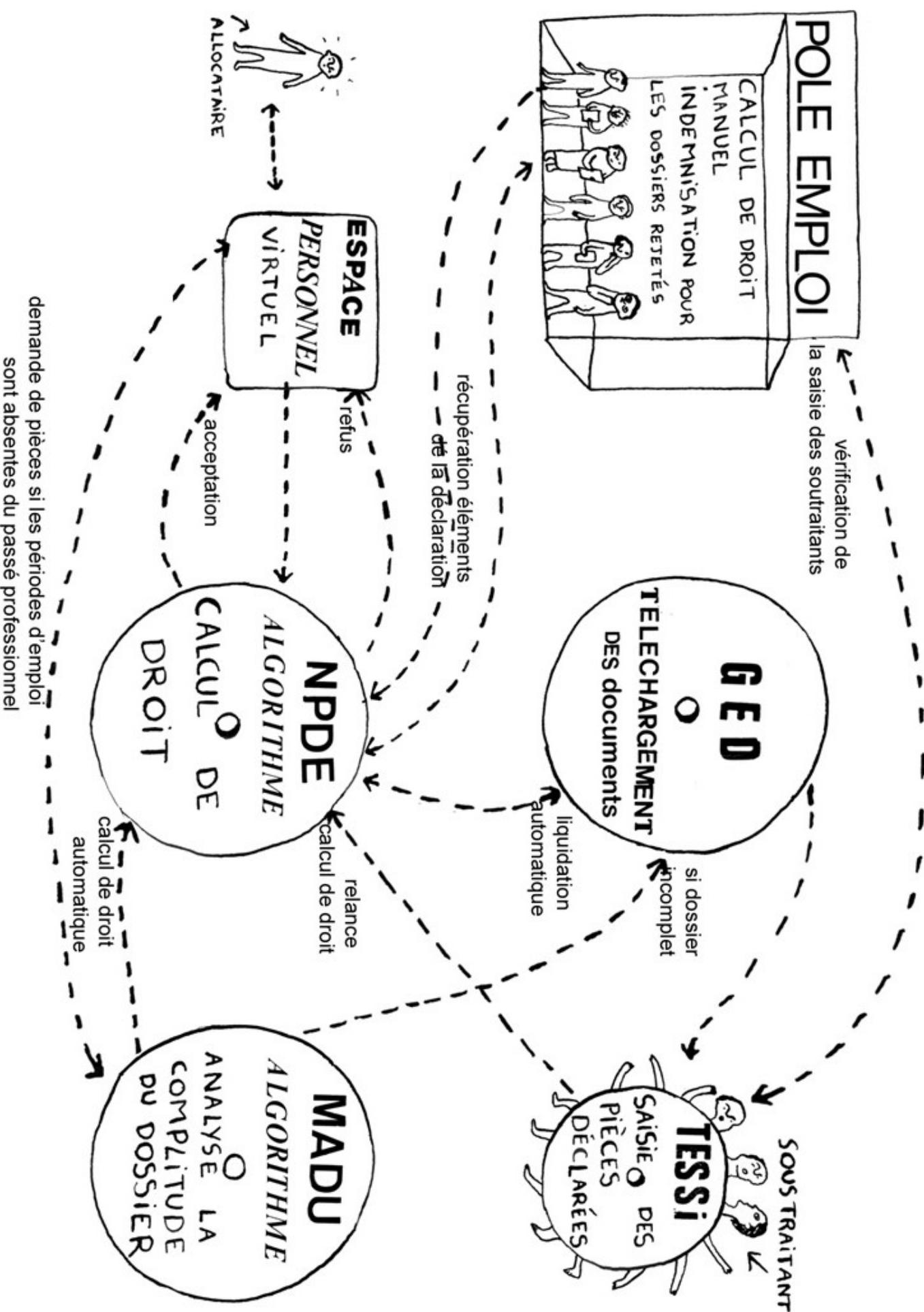
**Organisons-nous, osons dire « non », même les jours où nous travaillons, refusons d'appliquer les ordres que nous trouvons critiquables ou insensés, faisons valoir collectivement une autre idée de nos activités que celle promues par les directions et les ministères.**

**Fermons nos ordinateurs, reprenons la parole !**

*Collectif Écran total, juin 2018*

Contact Lyon et sa région : Écran total, 111 rue André Bollier, 69007 Lyon.  
Secrétariat national : Écran total, 1 Maneyraux, 23200 La Rochette.

# Demande d'inscription / calcul de droit en ligne



**SOURIEZ, VOUS ÊTES NUMÉRISÉS**