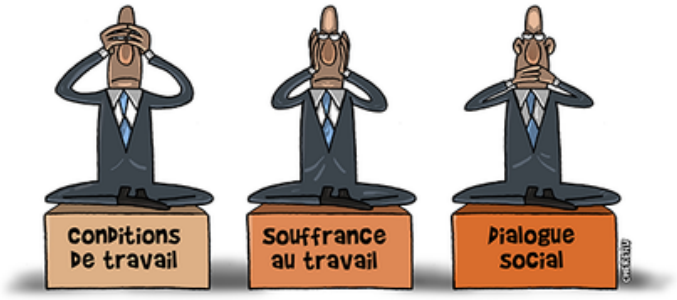
Cfdt:

S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



ALLEZ SAVOIR !

“France Travail : une «structure qui crée de la précarité» pour ses salariés et les chômeurs”

Article du 23 août 2024 paru dans Capital par Sarah Asali Cheffe de rubrique emploi

Source : https://www.capital.fr/economie-politique/france-travail-une-structure-qui-cree-de-la-precarite-pour-ses-salaries-et-les-chomeurs-1501249

“En raison de conditions de travail de plus en plus dures, les conseillers, psychologues et agents chargés du contrôle de la recherche d’emploi chez France Travail alertent sur un mouvement de précarisation sociale. Que ce soit au sein-même de l’institution, mais aussi parmi la population des demandeurs d’emploi.

Une dégradation des conditions de travail qui peut avoir de très lourdes conséquences. Dans une étude publiée par la Dares* le 13 août, trois chercheurs (Antoine Duarte, maître de conférences en psychopathologie du travail à l’université de Toulouse Jean Jaurès, Stéphane Le Lay, sociologue associé et Fabien Lemozy, sociologue), membres de l’Institut de psychodynamique du travail, donnent la parole à des **conseillers**, des **psychologues** ainsi que des **agents chargés du contrôle** de la recherche d’emploi chez France Travail (ex-Pôle emploi).

Une enquête qui, comme le précisent d’emblée les chercheurs, *«n’aurait pas été possible sans l’aval de la direction régionale de Pôle emploi (le nom de France Travail avant le 1er janvier 2024, l’étude ayant été finalisée en juillet 2023, NDLR), qui porte **un intérêt particulier aux questions de santé mentale** des individus en situation précaire, et qui a facilité et coordonné nos interventions et nos réunions collectives avec les conseillers volontaires»*. De son côté, la direction générale de France Travail affirme pourtant auprès de *Capital «qu’il s’agit là d’une étude sociologique qui, du fait du très faible nombre de personnes interrogées, ne saurait en aucune manière être représentative de la parole des 55 000 agents de France Travail, ni de celle de l’ensemble des demandeurs d’emploi accompagnés par France Travail. De ce point de vue, les résultats de cette étude n’ont, pour France Travail, aucune rigueur scientifique.”*

Mais selon les témoignages recueillis par les chercheurs, **le constat est sans appel** : les agents de l'opérateur public pour l'emploi pointent une «désorganisation» de leur activité et un accroissement de la «pression» ayant un impact sur leur santé mentale, mais aussi sur la qualité de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi, relatent les auteurs de l'étude. Ainsi, les échanges collectifs avec les différents témoins «ont permis d'identifier un processus connu dans d'autres secteurs d'activité du tertiaire (comme les hôpitaux, les banques, etc.) : la mise en place d'une forme d'industrialisation de la relation de service proposée par Pôle emploi aux demandeurs d'emploi», décrivent-ils.

Une «clientélisation» des demandeurs d'emploi accompagnés par France Travail

Les trois sociologues parlent même d'une «clientélisation des demandeurs d'emploi», les conseillers devant gérer des **«portefeuilles»** constitués par un nombre d'entreprises ou de chômeurs toujours plus important chaque année. Dès lors, même en mettant de côté le problème de sous-effectif touchant certaines agences, «l'ensemble des activités à réaliser dépassent largement, selon les participants (à l'enquête, NDLR), le temps de travail légal. La pression temporelle liée à la surcharge de travail donne ainsi l'impression de traiter du "flux" au détriment d'une écoute affinée de la situation du demandeur d'emploi, et de son accompagnement», dépeignent les auteurs de l'étude.
D'ailleurs, dès fin 2014, il était question du «développement d'une culture de la performance» dans la convention tripartite pluriannuelle entre l'Etat, l'Unédic (l'organisme chargé de la gestion du régime d'assurance chômage) et l'ex-Pôle emploi. Une culture qui repose sur **«une politique du chiffre»**, selon les chercheurs. Et celle-ci «prend des aspects bien plus cyniques quand elle sert la volonté de contrôler les demandeurs d'emploi, dont la motivation à les faire sortir des taux du chômage est à peine masquée», signalent-ils. Il faut dire que la pression politique s'est accentuée en la matière dès le premier quinquennat d'Emmanuel Macron. Depuis, elle n'a pas cessé, le Premier ministre, Gabriel Attal, ayant encore annoncé, en mars dernier, une intensification des contrôles dès cette année.

Les agents chargés du contrôle des demandeurs d'emploi et interrogés dans le cadre de cette enquête partagent ainsi *«un sentiment de **pression productiviste**, avec un discours largement porté sur les quantités de dossiers clôturés»*, rapportent les auteurs de l'étude. D'autant qu'ils doivent aussi faire face à *«l'instauration d'une concurrence entre agences»* : *«On nous précise bien que certains font 100 (contrôles, NDLR) par mois quand d'autres ne font que 30 sur la même période»*, explique ainsi l'un des agents de contrôle ayant participé à l'enquête."

«France Travail est un service public qui donne à ses agents des **objectifs** et qui **mesure ses résultats**, ce qui est parfaitement normal s'agissant d'un établissement financé par l'argent public. Personne ne comprendrait qu'il en soit autrement. Ce que nous mesurons, avec un degré de représentativité et de rigueur tout autre que celui de l'étude en question, c'est un haut niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises que nous accompagnons. Même si comme toute institution, nos résultats sont toujours perfectibles, nous notons que la satisfaction des demandeurs d'emploi sur leur suivi et leur accompagnement est de 84,5% en 2023», se défend la direction générale de l'opérateur public pour l'emploi.

D'après les auteurs de l'étude, ce développement d'une politique du chiffre s'accompagne aussi d'une «procéduralisation croissante du travail, à travers la mise en place de protocoles et d'outils informatiques». Or si la direction générale de France Travail assure à Capital que la dématérialisation et le développement du numérique «permettent aux conseillers de se recentrer sur leurs missions premières», à savoir «le diagnostic des besoins, le conseil pour s'orienter sur le marché du travail et l'accompagnement pour réaliser au plus vite son projet professionnel», ces outils informatiques sont décrits par les conseillers comme étant «peu maniables» et un «facteur de **renforcement de la distance** entre eux et les chômeurs», ceux-ci étant invités à se saisir de la numérisation de leur suivi.

Une distance avec les demandeurs d'emploi qui est accentuée par un «ensevelissement» quotidien des agents «sous un flot d'information continu» et par «leur enfermement dans un jargon institutionnel (acronymes en particulier), incompréhensible pour beaucoup (y compris en interne)», poursuivent les chercheurs. Et ce, «à tel point que l'institution est décrite par les conseillers participants comme celle du **"changement permanent"**», ajoutent-ils.

Des injonctions «contradictoires» faites aux agents France Travail et aux chômeurs

Dès lors, l'un des conseillers témoins dit évoluer «entre une grande souffrance, un grand plaisir et la confusion». Une phrase qui «résume la difficile position à tenir pour les salariés engagés auprès des demandeurs d'emploi», insistent Antoine Duarte, Stéphane Le Lay et Fabien Lemozy. Et ce, car les participants à l'enquête (conseillers comme psychologues France Travail) font part d'un écart considérable entre les situations des demandeurs d'emploi accompagnés et les attentes de l'institution. Certains conseillers en viennent même à parler de **situations «schizophréniques»**, en raison de «l'existence durable» d'injonctions contradictoires adressées aux agents de l'opérateur (faire de la qualité et de la quantité) mais aussi aux personnes inscrites à France Travail (chercher des emplois qui n'existent pas en assez grand nombre).

Résultats : des «crises de pleurs» se produisent «très régulièrement» chez les agents de France Travail, et des «moments d'effondrement psychique plus inquiétants», comme des burn-out ou des dépressions, sont aussi évoqués par les participants à l'enquête. Certains conseillers citent même des cas de suicides dans leurs rangs. Il faut dire qu'il s'agit d'un **métier «où l'on échoue beaucoup**, ne serait-ce qu'en raison de l'équation insoluble entre nombre de demandeurs d'emploi et nombre d'emplois disponibles», déclarent les auteurs de l'étude. Et ce, «sans compter la confrontation à ce qu'il y a de plus pénible en termes de souffrance sociale (licenciement, exclusions, décompensations liées aux situations de travail antérieures, grande précarité). Cette impuissance peut vite devenir insupportable», soulignent-ils.
Accompagner les demandeurs d'emploi, «parfois en grandes difficultés», est «effectivement un métier difficile», admet la direction générale de l'institution. «C'est pourquoi France Travail place la qualité de vie au travail de ses agents **au cœur de sa politique sociale**. Agents et managers sont régulièrement accompagnés sur les questions de qualité de vie au travail, incluant les notions de gestion de la charge de travail, de santé au travail, etc. (...) La prévention des risques psycho-sociaux est une priorité pour France travail, et des dispositifs d'écoute et d'évaluation des risques sont en place, comme Ma ligne d'écoute, dispositif d'aide et de soutien psychologique disponible 7j/7 et 24h/24 pour tous les agents», rappelle-t-elle.

Un mouvement de précarisation des conseillers et des demandeurs d'emploi

Pour ne rien arranger à cette situation, les agents doivent également faire face à une *«précarisation de l'emploi»* au sein de l'institution, *«quelle que soit l'agence»*, peut-on lire dans l'étude. Ainsi, les conseillers ayant participé à l'enquête insistent sur le fait que France Travail serait *«une structure qui crée de la précarité»*, en raison, d'abord, du recours accru à des CDD ou des contrats de service civique pour réaliser des activités au sein-même des agences de proximité de l'opérateur. Les trois chercheurs évoquent ainsi l'exemple d'une agence comptant **60%** d'agents considérés comme *«précarisés»*.

Mais les sondés insistent sur le fait que ce mouvement touche aussi les demandeurs d'emploi accompagnés. Ils regrettent que France Travail fasse la promotion auprès des chômeurs de statuts d'emploi étant considérés comme des **contributeurs à la *«précarisation sociale»***. Les auteurs de l'étude citent un exemple : la publication par l'ex-Pôle emploi, en 2019, d'offres d'emploi chez Uber, qui recrute sous le régime d'auto-entrepreneur, alors qu'*«on connaît les problèmes sociaux et juridiques que ce statut pose actuellement»*, estiment-ils. Autre *«forme de contribution»* de France Travail aux processus de précarisation sociale, selon les trois sociologues : *«sa promotion directe de formes d'emploi salarié aux protections dégradées pour les*

demandeurs d'emploi, avec des situations éthiquement limites.» Des conseillers ont par exemple évoqué le recrutement de demandeurs d'emploi sur des contrats de cinq mois et demi, *«c'est-à-dire juste en dessous des six mois qui donnent droit à indemnisation (chômage, NDLR) depuis la réforme de 2019»*, dénoncent les auteurs de l'étude.
Pour la direction générale de France Travail, qui rappelle que d'après son dernier baromètre interne de mars 2024, 73% de ses agents sont fiers de travailler pour l'établissement et que **70%** recommanderaient l'opérateur comme employeur à leur entourage, *«l'accompagnement personnalisé est au cœur du projet de France travail. Chaque jour, nos 55 000 agents se mobilisent pour accompagner et conseiller les demandeurs dans leur parcours vers le retour à l'emploi. Affirmer que France Travail "crée de la précarité" jette donc le discrédit sur l'action quotidienne de ces agents, et décrédibilise les constats de cette enquête»*

** Cette étude a bénéficié d'une contribution financière de la Dares dans le cadre d'un appel à projets de recherche sur les conséquences sur la santé mentale des transformations des conditions et de l'organisation du travail, des nouvelles formes d'emploi, des emplois précaires et du chômage. Elle n'engage donc que ses auteurs et ne représente pas la position de la Dares ou du ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités.*"

La vision de la CFDT BFC

La CFDT alerte depuis plusieurs années l'établissement sur les conditions de travail dégradées des agents et les risques sur leur santé. Malgré toutes ces mises en garde et les propositions faites dans les différentes instances, force est de constater que les conditions de travail ne vont pas en s'améliorant… Et ce n'est pas la politique RH mise en place ces dernières années qui permettra une meilleure considération des agents et, par ricochet, des demandeurs d'emploi.

Dans le climat actuel, plus que jamais, la CFDT restera vigilante et continuera à se battre pour permettre à chacun de rendre un service optimum aux usagers dans des conditions de travail saines et sereines