

PÔLE EMPLOI : PRÉCARITÉ 2.0

De Lyon ou d'ailleurs, nous sommes au chômage, au boulot, à la retraite. Un paquet de questions se posent à nous : 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. Il ne s'agit pas pour nous de faire des propositions pour que l'administration « fonctionne mieux ». De nombreux tyrans et gestionnaires s'y sont attachés avec les résultats qu'on sait. Nous aimerions également dépasser la seule défense des services publics et nous savons trop à quel point cette administration est chargée des rapports de dominations sociale et économique pour la sauver ou la légitimer sans y regarder de plus près. Nous aurions donc pu, au nom de la primauté de la critique de l'institution, détourner le regard des mécanismes en cours à Pôle emploi et dénoncer la déferlante numérique balayant des activités plus immédiatement « défendables ». Mais alors que nous prétendons vouloir résister à l'informatisation de nos vies, cet exemple-là nous semble décidément édifiant et révélateur de notre dépossession en cours, au travail et ailleurs.

À Pôle emploi, la tendance actuelle est au remplacement des humains par des logiciels et des algorithmes. On y restructure, sous-traite et « dématérialise » tout : l'accord GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) a posé le cadre de cette casse par la gestion informatisée qui s'est accélérée depuis la fusion Assedic/ANPE en 2008. On entend beaucoup parler de « dématérialisation » pour qualifier notre mise au pas

par les algorithmes. Il nous apparaît au contraire que les effets dévastateurs de cette mécanique se matérialisent de façon très concrète, chaque jour et des deux côtés du guichet.

L'État et ses gestionnaires présentent ainsi l'informatisation totale de l'assurance chômage comme une évolution inéluctable, naturelle et neutre. Simple adaptation technique, elle servirait selon eux au maintien d'un service public de qualité pour les usagers et à une simplification de la vie des salariés.

Ce que nous vivons chaque jour en tant que salariés et usagers dément cette fable : il s'agit de la mise en œuvre par les bureaucrates et les managers de pratiques déshumanisantes et d'une précarisation accrue pour tous. L'informatisation tient une place prépondérante dans ce processus. Il nous semble également important de redire que si nous subissons chaque jour un peu plus ces mécanismes qui nous mutilent, nous croyons encore possible de leur résister.

Rationaliser, déqualifier, précariser

Pour Pôle emploi, un des objectifs de la « dématérialisation » est de rationaliser le travail et de faire des économies. Concrètement, il s'agit de se passer au plus vite de 4000 conseillers pour confier la mission d'indemnisation à des algorithmes alimentés par des entreprises de sous-traitance privées. Parmi elles, Tessi, cotée en bourse et liée à AXA, se taille la part du lion. Selon le principe des vases communicants, alors que le nombre d'embauches baisse à Pôle emploi, les recrutements augmentent chez Tessi. L'assurance privée, via la dématérialisation, en profite ainsi pour mettre un pied dans la gestion du chômage en France et se posi-

tionne par la même occasion sur le marché du big data et des données personnelles.

Au nom des gains de productivité promis par Tessi à ses clients, Pôle emploi lui transfère une partie de ses missions : accueil téléphonique, saisie des bulletins de salaires et des attestations employeurs, de pièces complémentaires, etc. Véritables soutiers de la collecte de données, payés aux pièces, les employés de Tessi saisissent «au kilomètre» et sont peu ou pas formés pour l'indemnisation. Les nombreuses erreurs qui en découlent ont des conséquences catastrophiques pour tout le monde. Pour les chômeurs, les situations de trop-perçus – qu'ils devront 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. Cerise sur le gâteau, la mise en concurrence des deux entités sert à accroître la compétitivité de Tessi au détriment de celle de Pôle emploi. Ainsi, l'évaluation du travail de Tessi est faite après les corrections apportées par les salariés de Pôle emploi. Le travail a donc été fait deux fois mais seules les statistiques de Tessi sont créditées. En résumé, pendant que leurs managers leur demandent d'être plus productifs, les salariés de Pôle emploi en sous-effectif travaillent pour améliorer les statistiques de ses sous-traitants.

Les pièces saisies par Tessi alimentent Madu, un logiciel « Moteur d'Analyse du Dossier Unique » qui les traite à la place des conseillers et lance le programme de « liquidation » (traitement) automatique des dossiers en remplacement de l'entretien individuel. Cet algorithme détermine le montant, la durée et le taux d'indemnisation du chômeur ! En Île-de-France, près de la moitié des dossiers sont désormais gérés par ce robot, contre 6 % en 2016 !

Cette « externalisation » accompagnant l'automatisation du traitement des dossiers (et la suppression des postes de conseillers *indemnisation* qui va avec) est concomitante à l'arrivée de l'algorithme. Il remplace progressivement les conseillers *indemnisation*, qui sont désormais considérés comme superflus et sommés de se reconvertir dans le « suivi » des chô-

meurs (ce qui change notablement les buts et le sens de leur travail). Ce « suivi chômeurs », est lui-même promis à un nouvel algorithme d'ici fin 2018. « Mon assistant personnel » sera ainsi chargé de faire le travail des conseillers *emploi* dans un contexte de seconde annonce de la suppression de 4000 postes en mai 2018. À chaque algorithme en plus correspond son lot d'humains en moins. Côté chômeurs, inutile de préciser que ce robot, nommé en interne « NPDE » (nouveau parcours demandeur d'emploi), n'est pas là pour répondre à leurs questions ou à leurs besoins. Ignorant les situations particulières, il est programmé pour traiter des cas « standard » et ne peut pas affiner une information qui demanderait à être précisée. Au lieu de simplifier l'accès aux droits, il le complique. Ce labyrinthe numérique ignore la diversité des parcours de vie et décourage bon nombre de chômeurs qui finissent par renoncer à leurs droits.

Déshumaniser, isoler, contrôler...

La gestion par les algorithmes n'améliore ni la vie des salariés de Pôle emploi ou de Tessi, ni l'indemnisation des chômeurs. C'est même l'inverse : les humains n'ayant plus de regard sur le travail réalisé, les erreurs sont légion (plus ou moins 20 % dans le traitement de l'accès aux droits via l'algorithme) et les réclamations pleuvent.

Dans le même temps, les plages d'ouverture (accueil physique) ont été réduites drastiquement : les agences sont maintenant fermées l'après-midi, les échanges avec les chômeurs sont très majoritairement confiés à *mail.net* qui devient petit à petit la principale « interface » avec Pôle emploi. Cette mise à distance des usagers a été utilisée par la direction pour faire croire à une baisse de la charge de travail alors que la réduction du nombre de visites a été largement compensée par l'accroissement du travail par mail et téléphone. Les onglets du site internet dédiés aux réclamations ou contestations sont investis — faute de mieux — et saturés de demandes de renseignements restées sans réponses. Pendant que les chômeurs perdent leurs droits, les salariés toujours moins nombreux subissent bien une augmentation des cadences et de leur charge de travail. À pôle emploi comme ailleurs, l'informatisation du travail n'est pas destinée à réduire la pénis-

bilité au travail des salariés mais vise à accroître leur productivité tout en accompagnant la casse des services publics.

En réduisant à peau de chagrin les temps d'accueil, on renvoie les chômeurs à leur isolement et on pointe leur responsabilité individuelle quant à la « gestion » (heureuse ou malheureuse) de leurs « projets de vie ». Au passage, on les assimile à des fraudeurs alors même que les erreurs faites sont pour la plupart dues au système. La « dématérialisation » c'est l'impossibilité croissante pour le chômeur de parler, de s'expliquer et, éventuellement, de négocier avec un être humain qui restait jusque-là libre de certains choix, notamment d'appliquer, ou pas, des directives qui heurtent sa conscience.

Ainsi, l'échange informatisé éloigne le chômeur du guichet. Il éloigne également les chômeurs les uns des autres en réduisant les « risques » d'échanges et de solidarités entre eux. Traités de manière impersonnelle, les décisions qui les concernent sont pour ainsi dire « délocalisées » dans un ailleurs nébuleux et sur lequel ils n'ont plus de prise : ils sont isolés et précarisés. La définition du mot précaire est parlante : c'est l'état de ce qui n'offre aucune garantie de durée, qui est incertain, révoquant et mal assuré. La précarité, c'est être à la merci d'une puissance qu'on ne peut maîtriser et, face à elle, se trouver comme un mendiant en position de prière. Cette conception des choses prend maintenant le pas sur le principe de l'assurance-chômage et d'un droit de tirage sur une caisse à laquelle chacun a cotisé (ou cotisera) en période de travail.

La gestion informatisée permet aussi au système de se rendre suffisamment inaccessible pour ne plus avoir à se justifier. Elle met donc à distance les usagers et leurs conseillers et renvoie chacun derrière son écran. Elle tend aussi à s'autonomiser de la décision humaine. Face au contrôle des chômeurs (par exemple lors de la *certification d'identité*) la possibilité d'un choix restait encore jusqu'ici entre les mains de salariés qui pouvaient décider de résister en refusant de répondre à certaines injonctions « policières » émanant de leur administration. Dorénavant, c'est la machine qui effectue ces contrôles. Elle le fait alors de manière efficace et systématique. Cela augmente la difficulté pour les salariés à résister à des politiques qu'ils ne cautionnent pas.

Par ailleurs, cette mise à distance informatisée permet aux salariés de ne plus être confrontés directement aux conséquences des radiations. Les décisions sont donc appliquées de manière froide et « objective ». L'impossibilité d'investir des brèches de liberté et d'exercer son libre arbitre indique aussi le caractère totalisant de ces dispositifs. C'est donc non seulement à la rationalisation des coûts mais aussi à la suppression des rares marges de manoeuvre encore à la disposition des salariés que sert l'informatisation du travail.

Pour les salariés qui tenaient encore à leur mission d'aide et de conseil, cette relégation derrière l'écran les cantonne à une gestion comptable et désincarnée d'humains devenus des numéros de dossiers. En même temps qu'eux, c'est le sens qu'ils donnaient encore à leur travail qui se flétrit. Le quotidien devient aussi invivable quand un nom propre cède la place à un matricule (*numéro d'identification* bien connu des chômeurs) ou une donnée. Comme le héros du film de Ken Loach *Moi, Daniel Blake*, les allocataires sont pris dans les rouages d'une machinerie électronique qui engendre souvent chez eux le sentiment d'être déclassés, méprisés et impuissants face à la violence institutionnelle.

Informatiser, gérer, marchandiser

Derrière les nombreux acronymes comme le CPA (Compte personnel d'activité) et la DSN (Déclaration sociale nominative) se matérialise le marché de la gestion des populations. Ces immenses fichiers informatisés sont destinés à réorganiser et gérer tout ce qui concerne la protection sociale et les données qui s'y rapportent : chômage, maladie (CPAM), mutuelles, logements sociaux, etc. Pour ce qui concerne le chômage, le fichier est à la disposition des employeurs. Il leur permet d'accéder aux *profil, parcours, compétences* et même aux *traits de personnalité* du chômeur. Ce fichier, véritable réminiscence du livret ouvrier (numérique, cette fois), lui est attaché dès l'âge de 16 ans (dans la continuité de son livret scolaire numérique) et le suit toute sa vie. Il est l'instrument par lequel chacun gère son capital de droits et remet en cause un principe fondateur de la sécurité sociale : chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins. Il ouvre la voie

à une conception individuelle des droits et, logiquement, au marché des assurances et mutuelles privées.

C'est dans ce contexte prometteur d'un marché très lucratif que des grandes entreprises comme IBM et Facebook se positionnent sur les nouvelles plateformes destinées à la médiation et la gestion informatisée des chômeurs. Les contenus de formation payants destinés aux conseillers émanent de ces entreprises. Facebook réclame de Pôle emploi qu'il intensifie la formation des chômeurs au numérique et dit vouloir y tenir toute sa place. Dans la même veine, rappelons que le site Bob emploi, créé par un informaticien de la *Silicon Valley*, prétendait lors de sa création en France, réduire le chômage de 10 %. C'est évidemment un échec, mais l'objectif n'était-il pas avant tout de récolter les données d'une partie de la population ? Si c'est le cas, c'est alors une réussite pour Bob emploi... À l'instar du site Le Bon Coin qui élargit son offre au marché de l'emploi, Tessi vante ses « hautes capacités de stockage », et comme on l'a vu, a maintenant accès aux données personnelles des chômeurs.

Les multinationales 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. Leur objectif affiché est la valorisation de leurs « coffres forts numériques » qui hébergent les données et historiques de leurs clients en matière de chômage mais aussi de santé, de prévoyance, de sinistres et litiges, etc.

Solidarité, refus, désobéissance

Alors qu'on multiplie les instruments de calcul et de contrôle de chômeurs considérés comme des fraudeurs ou des chiffres, ces instruments n'ont en revanche de compte à rendre à personne ! Il ne s'agit pas d'ignorer

la violence des rapports antérieurs au déferlement informatique dans la gestion des chômeurs et des populations par l'État, mais on constate que la gestion totalement informatisée de Pôle emploi marque un nouveau seuil de déshumanisation et de soumission de la vie des chômeurs à l'arbitraire. Avec pour résultat probable, et c'est sans doute ce qui est recherché, de décourager des masses importantes de gens de s'adresser à l'institution, de réclamer quoi que ce soit, d'effacer l'idée de droit social. Nous ne fétichisons pas ce genre de droit mais dans un contexte de dépossession non seulement des moyens de production mais aussi du choix et de la finalité de celle-ci, ces droits sont hélas nécessaires à beaucoup. Il doit être également clair que les dysfonctionnements massifs, la dépersonnalisation et l'absurdité radicale que génère l'informatisation ne peuvent déboucher que sur plus de fatalisme, voire de nihilisme dans la population si chacun reste seul face à cette machinerie kafkaïenne.

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.*