

## LES COMITÉS DE LIAISON PÔLE EMPLOI

# Premier lieu d'expression collective des chômeurs et précaires



**Fruits d'une lutte menée dès le début des années 80 par les mouvements de chômeurs, les syndicats et les citoyens, ces instances ont vu le jour après les fortes manifestations de l'hiver 1997-98 et se sont vu concrétiser par l'adoption de la loi Aubry relative à la lutte contre les exclusions. Pour la première fois en France, cette dernière a permis la reconnaissance législative du droit d'expression des chômeurs au niveau des comités de liaison ANPE, devenus depuis comités de liaison Pôle emploi.** Par Jean-François Yon\*

Depuis la fin des années 70, le chômage et la précarité se sont installés en France. Pas un jour sans que « les chiffres du chômage » ne fassent les gros titres. Et ce, malgré les nombreux discours de politiques et économistes qui toujours, et même si ce n'est pas avec les mêmes mots, annoncent pour bientôt « *l'inversion de la courbe* ». Depuis quarante ans, donc, l'illusion est entretenue et les attitudes n'ont pas changé... Pourtant,

**Depuis la fin des années 70, le chômage et la précarité se sont installés en France**

parmi les personnes touchées par le chômage, un certain nombre commence à s'organiser. Dès le début des années 80, comme ce fut le cas avec le Syndicat des chômeurs initié par Maurice Pagat – également fondateur de la revue *Partage* – devenu

par la suite le Mouvement national des chômeurs et précaires (MNCP).

Cette initiative donne le coup d'envoi à d'autres actions qui vont, au fil des années, concourir à une meilleure reconnaissance de la situation des chômeurs dans la société et, *in fine*, à un début de leur représentation. Ainsi, en 1986, le MNCP succède au Syndicat des chômeurs et se voit rejoint, un an plus tard, par l'Association pour l'emploi, l'information et la solidarité (APEIS). Sans oublier Solidarités nouvelles face au chômage (SNC), dont « La citoyenneté des chômeurs », publiée en 1992 par son fondateur Jean-Baptiste de Foucauld, deviendra un texte référent en la matière. Enfin, en 1993, c'est Agir ensemble contre le Chômage (AC !) qui verra le jour.

Ces créations de mouvements de chômeurs coïncident avec ce qu'on appellera bientôt le chômage de masse et donnent lieu à l'explosion de la colère des chômeurs et précaires lors des fortes mobilisations de l'hiver 1997-98. Occupations d'antennes Assedic et ANPE dans de

très nombreuses villes de France... Des chômeurs soutenus par des salariés et qui prennent enfin la parole... Ces manifestations sont l'occasion de moments inoubliables, d'échanges et de solidarité dans la conduite de

cette lutte et de cette résistance qui ont duré plusieurs semaines. Malgré cela, le mouvement ne trouve pas de débouchés politiques à la hauteur des enjeux. Voyant, pour toutes formes de réponse politique de la part du gouvernement Jospin, l'envoi des forces de l'ordre.

**La première expérience de la mise en place des comités de liaison s'enlise**

### **Actions militantes, détermination et pugnacité**

Dans ce bras de fer tendu, les mouvements des chômeurs acceptent finalement une rencontre avec le Premier ministre. Elle débouchera, contre toute attente et grâce à la ténacité des manifestants, sur la présentation et le vote de la loi Aubry de 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Avec, pour la première fois, la reconnaissance législative du droit d'expression des chômeurs au

**Présentation et vote de la loi Aubry de 1998 relative à la lutte contre les exclusions**

niveau des comités de liaison ANPE, devenus aujourd'hui comités de liaison Pôle emploi<sup>1</sup> (lire encadré « Un comité de liaison, qu'est-ce que c'est », en page 18). Mais malgré l'engagement militant sur le terrain, la

\* Ancien président du MNCP.

1. <http://www.pole-emploi.fr/candidat/connaitre-les-comites-de-liaison-@/index.jsp?zid=91198>

## Un comité de liaison, qu'est-ce que c'est ?

Voilà la définition que l'on peut trouver aujourd'hui sur le site de Pôle emploi. « Les comités de liaison réunissent, dans chaque département, des représentants de Pôle emploi, les associations de chômeurs et précaires et les organisations syndicales de salariés représentatives au plan national. Ils constituent un lieu d'information et d'échanges entre les demandeurs d'emploi et des collaborateurs Pôle emploi pour élaborer des propositions en vue d'améliorer les services rendus par l'établissement. » Ce texte a été négocié avec les organisations siégeant dans les CDL. ■



La délégation des associations de MNCP Alsace à la sortie du comité régional de liaison (CRL), le vendredi 20 novembre 2015.

première expérience de cette mise en place des comités de liaison (CDL) s'enlise, car mal préparée.

Grâce à la détermination et à la pugnacité des premiers concernés, le débat est pourtant réactivé, notamment grâce à une coopération efficace menée conjointement par le MNCP et SNC qui organisent deux colloques d'importance. Intitulé « Les demandeurs d'emplois s'inventent dans le dialogue social »<sup>2</sup>, le premier donne lieu à une rencontre le 7 février 2007, soit quelques mois avant l'élection présidentielle. Résultat, 300 personnes se réunissent à la Maison de la RATP et s'expriment devant divers responsables politiques et les médias. Face à Laurence Parisot du Medef, Annie Thomas de l'Unedic, des responsables syndicaux mais également Jacques Delors ou encore Bernard Seillier (rapporteur de la mission sénatoriale d'information sur le fonctionnement des dispositifs de la formation professionnelle, Ndlr), la parole des chômeurs militants du MNCP et de SNC se libère et témoigne des réalités vécues par les sans-emplois, de leurs difficultés d'accès aux formations et à un travail. Une rencontre qui

**La parole  
des chômeurs  
se libère  
et témoigne  
des réalités  
vécues**

sera également l'occasion de rappeler aux dirigeants la nécessité de la représentativité des chômeurs dans les lieux où se décident leur sort.

Le second débat, lui, prend place au ministère de l'Economie, le 18 mars

2009 (lire l'encadré « Faire des chômeurs des citoyens à part entière », page 20). Sous le titre « La participation organisée des demandeurs d'emplois à Pôle emploi »<sup>3</sup>, il réunit de nombreux chômeurs et responsables des associations locales du MNCP et de SNC, ainsi que les organisations syndicales pouvant siéger aux comités de liaison ; Martin Hirsch, alors directeur de l'Agence

2. [https://mncp.fr/wp-content/uploads/2004/10/Dossier\\_du\\_participant\\_colloque\\_snc\\_mncp.pdf](https://mncp.fr/wp-content/uploads/2004/10/Dossier_du_participant_colloque_snc_mncp.pdf) et [http://snc.asso.fr/colloquesncmncp/Communique\\_fev7\\_colloque.pdf](http://snc.asso.fr/colloquesncmncp/Communique_fev7_colloque.pdf)

3. [http://snc.asso.fr/positions/telechargement/SNC\\_MNCP\\_ANSA\\_%20Colloque18mars\\_Dossier\\_participant.pdf](http://snc.asso.fr/positions/telechargement/SNC_MNCP_ANSA_%20Colloque18mars_Dossier_participant.pdf)

## **Les comités de liaison avant leur reprise en 2009... à Saint-Gaudens et à Chaumont**

« À Saint-Gaudens (Haute-Garonne), le comité de liaison local ou ce que l'on appelait, à l'époque, des « réunions de concertation » aura lui fonctionné même avant la mise en œuvre de la loi Aubry en 1998 ! Nous avons mis en place ces réunions avec l'ANPE. Les thèmes étaient plus étendus. La réunion se faisait en alternance une fois à l'agence, une fois à la Maison des chômeurs. Bien sûr des chômeurs, issus de la Maison des chômeurs, participaient mais, à l'époque, aucun syndicat local n'a accepté de s'associer à la démarche, malgré nos nombreuses demandes et l'envoi d'invitations par la directrice de l'agence. »

« À Chaumont (Haute-Marne), une première expérience des comités de liaison ANPE a eu lieu au début des années 2000. Nous nous réunissions à l'antenne de Chaumont sous la bannière de l'association AC!52. Une époque un peu bénie où on mobilisait 500 noms et adresses de chômeurs sur la seule prime de Noël, où l'on fédérait, en local, tous les syndicats pour le défilé du 1<sup>er</sup>-Mai. Les réunions de CDL relèvent alors plus du clientélisme ANPE, mais permettent de traiter rapidement tous les dossiers en délicatesse. Les « arrangements » sont la règle, les commissions départementales paritaires siègent encore, un fond de secours permet les soudures dans les ruptures d'indemnisation, les manifestations nationales rassemblent, sont festives et colorées, la déprime ne guette pas encore et le contrôle ne pèse pas comme une sanction fatale, même si quelques radiations pour absence de recherche sévissent déjà. La fête est de courte durée et les réunions CDL s'étiolent, faute de véritable contenu. En 2006, le rideau est tiré, le mouvement s'essouffle pour cause d'activisme et manque d'ancrage immobilier. La rue ne nourrit pas son homme dans la durée. Les CDL tombent en sommeil. » ■

## « Faire des chercheurs d'emploi des citoyens à part entière »

Dès 2008 et la reprise des comités de liaison, Solidarités nouvelles face au chômage (SNC) a pris l'initiative d'une réflexion commune avec le MNCP pour préciser les attentes des chercheurs d'emploi à l'égard du Service public de l'emploi et, en particulier, du rôle joué par Pôle emploi. Cela s'est notamment matérialisé par l'organisation d'un colloque à Bercy, en 2009. Par Christian Piketty\*

SNC et son président Jean-Baptiste de Foucauld ont, avec le MNCP, pris leur bâton de pèlerin pour convaincre l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) et Pôle emploi d'organiser un colloque visant à donner plus de citoyenneté aux usagers et à améliorer l'efficacité des prestations de Pôle emploi. Organisé à Bercy le 18 mars 2009, ce colloque a rassemblé pas moins de 350 participants venus de toute la France. Son résultat en a été un peu « miraculeux » notamment du fait de ce consensus qui a posé les bases nouvelles des comités de liaison rénovés : pour qu'ils réussissent, ces derniers ne devaient plus être un lieu d'antagonismes. Encore et toujours, il faut de la volonté et de l'audace, mais aussi partir du vécu des intéressés, travailler de manière suivie en partant de situations individuelles et en acceptant de perdre un peu de ses certitudes. L'importance d'une meilleure écoute des chercheurs d'emploi s'est imposée, aussi bien directement que par les associations de chômeurs. Cela doit contribuer à faire des chercheurs d'emploi des citoyens à part entière, qui pourraient participer à la définition des offres de services. Ce doit être un levier de changement interne pour Pôle emploi. ■

\*membre du bureau national de SNC

nouvelle des solidarités actives (Ansa) ; Christian Charpy, délégué général de Pôle emploi, et Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat en charge des questions d'emploi. Sans oublier de nombreux responsables départementaux de Pôle emploi. Ce qui donnera toute sa force et son intérêt à cet échange.

### Des CDL au CNL

Car, pour la première fois, s'instaure dans un ministère d'État un dialogue de niveau qui aurait dû se révéler très utile pour la suite. Concrètement, ce colloque avait acté la relance des comités de liaison mais, cette fois-ci, au niveau départemental – et non plus au niveau de chaque agence Pôle emploi comme c'était avant le cas. Elle sera effective pour la fin 2009. Le MNCP demandait pour ses associations locales un appui financier pour assurer cette action de représentation mais surtout plus globalement les soutenir dans le travail d'accueil et d'accès aux droits des chômeurs des secteurs concernés. Il faudra encore attendre quelques mois pour qu'une piste soit enfin trouvée sur ce point essentiel à leur survie. Plus avant dans ce dossier, nous examinerons comment fonctionnent aujourd'hui les CDL grâce,

notamment, à l'examen attentif de nombreux avis que nous avons sollicités et obtenus auprès d'une trentaine associations du MNCP<sup>4</sup> mais également auprès des autres mouvements de chômeurs, ainsi que des syndicats et de la direction générale de Pôle emploi.

Mise en place dans les départements, motifs de satisfaction, de mécontentements, points devant être améliorés... ce dossier répondra à toutes ces questions avant d'examiner, le fonctionnement du comité national de liaison (CNL) avec, là aussi, les actions entreprises, les insatisfactions et les améliorations nécessaires à y apporter. Un état des lieux complet qui permettra, en conclusion, de dégager les points essentiels à la poursuite et à la progression de cette première expérience de représentation effective des chômeurs et précaires dans une instance les concernant au premier chef. Et d'ouvrir la voie à d'autres représentations nécessaires dans des instances où se décide encore et toujours leur sort. ■

4. Voici la liste des associations du MNCP qui ont donné leur avis : Montpellier, Paris, Rennes, Lens, Belfort, Toulouse, Colomiers, Arnage, Clermont-Ferrand, Vannes, Morlaix, La Réunion, Courcelles-lès-Lens, Le Creusot, Le Havre-Rouen, Lens, Haguenau, Strasbourg, Thann, Colmar, Montauban, Nanterre, Sablé-sur-Sarthe, Saint-Dizier, Saint-Girons, Villeneuve-sur-Lot, Caen.

## « Nous avons démontré notre capacité à travailler ensemble autour d'objectifs partagés »

Donner la parole aux personnes directement concernées, recueillir les constats sur la vie quotidienne des demandeurs d'emploi et y répondre. Les comités de liaison ont pour objet « d'améliorer l'information des demandeurs d'emploi et leur capacité à exercer leurs droits ». Par Jean Bassères\*

C'est dans cet esprit que je préside le comité national de liaison (lire le fonctionnement du CNL en pages 32 et 33, ndlr) trois à quatre fois par an pour que nous puissions nous informer mutuellement et examiner les évolutions à porter. Les travaux de ce comité s'appuient sur des réflexions conduites en réunions de travail préalables pour co-construire et approfondir les propositions. Je sais également que toutes les réflexions mobilisent les membres des comités départementaux de liaison, qu'elles partent du terrain !

C'est un choix important fait par Pôle emploi et je souhaite que l'on poursuive dans cette direction. Ces comités de liaison en tant que lieu d'écoute active et de co-construction contribuent à l'amélioration de la qualité des services rendus par Pôle emploi et de leurs modalités de délivrance. Ils ont permis de modifier les représentations entre Pôle emploi et les organisations participantes (syndicales et associations de chômeurs). Leurs réflexions s'ajoutent aux autres dispositifs d'écoute tels que les enquêtes, les sondages et l'analyse des réclamations portées à la connaissance du Médiateur de Pôle emploi. Au fil du temps, nous avons démontré notre capacité à travailler ensemble autour d'objectifs partagés. Le comité national de liaison est informé des projets, des programmes et des expérimentations ayant

une incidence pour les demandeurs d'emploi. Il est force de propositions dans les profondes transformations opérées par Pôle emploi depuis 2012, notamment dans le cadre du développement de l'offre digitale et de la nouvelle offre de service aux demandeurs d'emploi, de la mise en œuvre du compte personnel de formation, de la simplification des démarches des demandeurs d'emploi. Il a également participé activement à l'évolution des courriers envoyés aux demandeurs d'emploi, plus de 400 courriers ont été revus ! Et je tiens à souligner que l'amélioration du processus de report de rendez-vous a été initiée par le CNL.

Nous avons mis en place une articulation entre le niveau départemental, régional et national. Chaque année, un bilan des comités départementaux de liaison est réalisé. Il porte sur le rythme des réunions, les thèmes abordés et la satisfaction des membres. Nous poursuivons les améliorations nécessaires pour que soit analysées les suggestions portées par toutes les organisations participantes. Je tiens à saluer l'engagement et la participation active et constructive de l'ensemble des membres des comités de liaison. Nos travaux participent à l'amélioration des services offerts aux demandeurs d'emploi et de leur qualité. ■

\* Directeur général de Pôle emploi.

## « La co-construction est encore trop timide et très insuffisamment exploitée »

Selon Solidarités nouvelles face au chômage (SNC), la relance de 2009 a dégagé et précisé les chemins du souhaitable et du possible de l'activité en comité de liaison. Une réussite que se partagent aussi bien associations de chômeurs, Pôle emploi et les syndicats. Par Christian Piketty\*

L'instruction Pôle emploi de janvier 2012 a repris ce travail et donné le souffle nécessaire au développement, à l'écoute mutuelle, à la bonne information et au démarrage d'une possible pratique de co-construction. SNC est passée de dix comités, dès la première année, à

trente aujourd'hui. Plus de 80 membres sont mobilisés. L'objectif est d'être présent partout où nous avons une implantation départementale d'au moins un groupe de solidarité, soit 70 départements à ce jour. Aujourd'hui, là où le risque de la co-construction a été pratiqué, elle

a montré son efficacité. Sur des sujets très pratiques, au plus près du terrain, mettre la main à la pâte, écouter, se respecter, proposer, évoluer, abandonner ses certitudes et ses postures, peut apporter énormément à l'amélioration du fonctionnement de Pôle emploi. On ne sait plus alors à qui attribuer les propositions et c'est très bien ainsi.

Aujourd'hui, où en est-on ? L'ambiance et l'écoute mutuelle sont globalement bonnes, les ordres du jour en général co-construits, le rythme des réunions soutenu et régulier. Au niveau local, la participation reste insuffisante et demande à être vigoureusement élargie, la co-construction est encore trop timide et très insuffisamment exploitée, une certaine routine risque de s'installer. L'information de Pôle emploi

sur son offre et ses procédures, qui évoluent rapidement, est globalement bien reçue et utile.

Que peut-on faire évoluer ? Au niveau local, une mobilisation plus forte de Pôle emploi serait souhaitable pour :

- Renforcer la dynamique de co-construction des CDL animés par les directeurs territoriaux
- Permettre le développement d'initiatives et d'expérimentations locales avec les chercheurs d'emploi et leurs représentants
- Achever le réseau des CDL et développer une participation plus nombreuse de toutes les organisations ■

\* Membre du bureau national de SNC.

## « Les CDL sont une réponse face à un système déshumanisé »

Pour la CFTC, 2009 marque une régression dans la mise en place des comités de liaison. Si ces instances servent à écouter les demandeurs d'emploi, elles ne doivent pas faire oublier que la lutte se mène en parallèle de ces dispositifs. Par Yves Razzoli\*

Dans un contexte de crise économique qui a fait suite à l'effondrement des marchés et des banques en 2008, la conjoncture était moins favorable et a contraint des dispositifs comme les CDL à être moins efficaces qu'à leur mise en place. Depuis, on traite encore davantage le chômage et l'emploi comme en médecine de guerre,

en ne réfléchissant plus du tout sur le long terme mais en proposant des options qui se révèlent compliquées à mettre en œuvre dans la réalité. Cela a par exemple été le cas des contrats de générations. Le gouvernement les a créés sans véritablement se soucier de qui pouvait au final en bénéficier. Ajouter à cela, l'institution Pôle emploi, dont la vocation devrait être de diagnostiquer, d'accompagner et de permettre de (re)trouver un emploi, qui n'a plus le temps de l'échange et on obtient ce climat étrange qui prive les demandeurs d'emploi d'une de leur première préoccupation : parler pour qu'on les écoute. Cela a pour conséquence de créer une véritable souffrance et chez les salariés de Pôle emploi et, bien sûr, chez les demandeurs d'emploi.

Les comités de liaison doivent donc être une réponse face à ce système déshumanisé. Mais cela ne fonctionnera que si tous les acteurs des CDL acceptent la complémentarité et non la concurrence. Si Pôle emploi n'a plus le temps d'accompagner, il faut que les associations de chômeurs le fassent. Sans que cela ne les empêche, ainsi que les syndicats, de continuer à se battre pour l'emploi. Car, la lutte est à la base de cette question. Peut-être même, un jour, qu'elle fera en sorte que nous ne connaissions plus de problème en matière de création et d'obtention d'emplois. ■

\* Président de la fédération Protection sociale et emploi de la CFTC.



## « Il faut faire vivre les CDL pour que vivent les revendications des demandeurs d'emploi »

Lieux de parole et d'échange pour la CFDT, le syndicat redit ici que les comités de liaison ne sont pas des lieux où l'on négocie mais bien où l'on débat. Par Chantal Richard\*

Pour 73% des CDL installés, le rythme des réunions est de trois à quatre rencontres par an. Parmi les organisations participantes, on retrouve en premier lieu les associations locales (58%) puis les syndicats CFDT et CFE-CGC (47%), CGT (38%) puis les organisations de chômeurs SNC (38%), MNCP (25%) et AC ! (18%). Dans 59% des CDL, le nombre de participants est compris entre un et cinq. Dans 33% des comités de liaison, cette représentation passe de cinq à dix. Seuls deux CDL en France comptent plus de quinze participants. Concernant cette mobilisation, 30% des départements ayant répondu à notre questionnaire rencontrent des difficultés à mobiliser les organisations participantes. Malgré cela, de part et d'autre de la table, les postures sont majoritairement marquées par l'écoute et le respect réciproques ainsi que par la volonté de travailler ensemble pour améliorer l'ordre de suivi des choses. Résultat, dans 80% des cas, les comptes-rendus de réunion sont jugés comme consensuels.

De ce premier point sur la mobilisation et la participation découle logiquement celui concernant le choix des axes de travail dans les comités de liaison. Ceux-ci sont de l'ordre de quatre : l'indemnisation des demandeurs d'emploi, la personnalisation de l'offre de service ; le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi ainsi que l'information concernant ces derniers. Si les CDL ne sont ni des lieux de revendication ni de négociation, ils sont une instance d'écoute et d'échange répondant à des réalités différentes selon les régions. Dans chaque CDL, les remontées qui nous viennent de nos représentants CFDT insistent sur le côté constructif de ces lieux. Il nous faut faire vivre les comités de liaison pour que vivent les revendications des demandeurs d'emploi. ■

\* Secrétaire confédérale en charge du dossier insertion, pauvreté, chômage Service emploi-Sécurisation des parcours professionnels à la CFDT.

## « C'est contre le chômage qu'il faut lutter pas contre les chômeurs ! »

Il y a un peu plus d'un an, l'APEIS a décidé de quitter le conseil national de liaison, tout en continuant à participer à certains conseils départementaux de liaison. Par Philippe Villechalane\*

Le chômage augmente chaque jour à cause des licenciements, des fins de CDD, des fins de missions d'intérim...La réponse semble être de renforcer les contrôles afin de vérifier que les chômeurs cherchent bien un emploi. Rien sur les patrons qui profitent du CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi, ndlr), en empochant des millions d'euros alors même qu'ils continuent de licencier et de précariser pendant que certains actionnaires se gavent. 5,35 millions de chômeurs cela fait désordre quand il était promis de faire baisser ces terribles chiffres. Alors, autant les accuser d'être des profiteurs, et dans les faits, de les culpabiliser. D'autant que, selon la DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, ndlr),

seulement 39,5% des chômeurs sont indemnisés, cela devient indécent !

Jean Bassères, le directeur général de Pôle emploi (lire sa tribune page 21), a bien compris le message et du coup la machine à radier s'est emballée. Comme en Franche-Comté où 35 % de demandeurs d'emploi sont sortis du système, sans tenir compte que ces femmes et ces hommes vont être contraints de se rendre aux Restos du cœur. Notre association ne peut rester dans ces réunions soporifiques alors que les personnes que nous représentons, défendons, que nous sommes, sont malades, déprimées de ce chômage et des difficultés sans nom qui l'accompagnent. Nous ne sommes pas entendus, ce n'est plus possible, nous refusons d'être une chambre d'enregistrement sans

réel pouvoir, nous quittons donc cette instance tant que ces discours et ces actions persisteront.

Nous pensons qu'il faut, pour les chômeurs, de réels droits de représentation et de recours, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui où nous ne sommes « traités » qu'en termes de statistiques, de courbes, de chiffres ou de pourcentages.

Plutôt que de mettre des moyens pour les contrôles, il faut mettre ces moyens pour un réel accompagnement. C'est contre le chômage qu'il faut lutter, pas contre les chômeurs ! ■

\* Porte-parole de l'Association pour l'emploi, l'information et la solidarité.

## « Il nous faut lutter contre la déshumanisation de Pôle emploi »

Alors qu'ils existent depuis dix-sept ans, le fait que les comités de liaison des usagers auprès des organismes de placement ne disposent pas du droit de libre affichage dans les Pôle emploi illustre bien les craintes toujours suscitées par cette instance. Par Catherine Quentier\*

« Espace de concertation » très embryonnaire et obtenu de haute lutte à l'hiver 1997-98, les comités de liaison ont été accueillis à la création par la presse comme une manœuvre de certains partenaires sociaux pour obtenir l'exclusion des Assedic ayant alors en charge l'indemnisation du champ de ces comités de liaison. Les collectifs d'AC! participent à ces instances depuis le début. Aussi bien au niveau local, régional et national. Certains collectifs intègrent des demandeurs d'emploi mais tous les groupes ne répondent pas ou plus à cette obligation, faute d'avoir des volontaires notamment par crainte d'avoir des problèmes avec Pôle emploi suite à d'éventuelles critiques formulées. En général, ces rencontres sont très policées. Nous concevons ensemble en fin de réunion l'ordre du jour de la réunion suivante. Selon les sujets, la direction territoriale fait intervenir un-e salarié-e expert-e. Nous avons la possibilité d'évoquer des situations avec la direction territoriale qui, selon les cas, accepte qu'on lui transmette un dossier. Nous faisons des observations sur des dysfonctionnements rencontrés.

Nous n'avons pas eu de réunion avec le directeur régional depuis deux ans et nous interrogeons à ce sujet. Nous pensons d'ailleurs qu'il se moque de nous en nous présentant les sujets importants au dernier moment. Ainsi, nous avons des affrontements au sujet des transformations qui lui tiennent tant à cœur, comme la dématérialisation, les corps de contrôle, les MOOC (Massive open online course, soit des cours gratuits et accessibles à tous sur Internet), en réalité tout ce qui, d'après nous, contribue à la déshumanisation de Pôle emploi. Parfois, nous estimons que nous n'arrivons pas à transmettre nos points de vue et à parvenir à peser ensemble sur les décisions. En clair, ces réunions sont très décevantes. Un point ennuyeux est



qu'entre associations nous n'avons quasiment pas le temps de nous concerter avant les réunions. Si nous y restons, c'est simplement parce que nos différentes organisations ont bataillé énergiquement pour obtenir d'être présentes dans ces instances. ■

\* Représentante d'AC! (Agir ensemble contre le chômage).

## « Les CDL doivent être un moyen de faire remonter le réel »

**Il faut que tous les acteurs qui siègent dans ces instances aient des possibilités d'interventions qui vont au-delà du simple commentaire des chiffres du chômage sur leur département.** Par Gérard Charrue\*

La première mission des comités de liaison est de porter les revendications des chômeurs. Ils sont un moyen de faire remonter les problèmes réels à la direction départementale et de proposer des améliorations. Nos combats du moment portent sur les convocations de Pôle emploi en zones rurales. Avec la future réforme, toutes les agences vont fermer l'après-midi. Ce qui va obliger les demandeurs d'emploi à venir seulement le matin. Vous imaginez l'organisation que cela demande ? Parfois, parcourir plus de 60 km aller-retour de son domicile à l'agence... Cela demande du temps et de l'argent à des personnes qui n'en ont pas. Qui va payer les frais de route ?

Autre problème qu'à la CGT-chômeurs nous soulevons : la question de la désinscription. Pour faire baisser les chiffres du chômage, l'Etat est en train de demander à Pôle emploi qu'il procède à la désinscription automatique des chômeurs considérés comme étant en situation de plein-emploi. La

plupart sont des intérimaires en CDD courts qui, entre deux missions, ont besoin de leurs allocations pour vivre. Avec cette nouvelle politique, ces derniers devront se désinscrire à chaque fois qu'ils ont un contrat puis se réinscrire à la fin de celui-ci. Une aberration qui, non seulement, va obliger agents et demandeurs d'emploi à refaire à chaque fois les dossiers mais va surtout retarder le processus d'indemnisation.

Cela n'est pas acceptable. C'est pour cela que nous militons pour que les organisations de chômeurs et de précaires qui siègent dans les CDL aient la possibilité d'intervenir sur ces questions de fond, au-delà du simple commentaire des chiffres du chômage sur leur département. Au lieu de quoi, depuis la reprise des comités de liaison en 2009, cet outil ronronne et ne favorise pas l'engagement des premiers concernés : les copains chômeurs. ■

\* Membre de la CGT-chômeurs de l'Yonne.

## « Les CDL doivent faire vivre la démocratie sociale »

**Exclu des comités de liaison, car non confédéré, le Syndicat national unitaire SNU-Pôle emploi est pourtant impliqué dans la vie et les revendications des mouvements de chômeurs. Ce dernier plaide notamment pour que l'on se connaisse mieux de chaque côté du guichet.** Par Jean-Charles Steyger\*

Au SNU Pôle emploi, nous sommes ravis de la reprise des comités de liaison à la nuance près que ces instances sont pour le moins sous-utilisées. Elles doivent permettre de faire vivre la démocratie sociale, à la fois dans l'intérêt et les droits des usagers mais aussi des agents de Pôle emploi. Pour que cela fonctionne, il nous semble que la première des choses est que l'on se connaisse mieux de chaque côté du guichet. Pour cela, il faudrait instaurer une composante tournante qui permette à la fois aux demandeurs d'emploi et aux conseillers de mieux appréhender la réalité humaine de chacun. Rendre humaine cette machine de service public de l'emploi est indispensable. Une fois que le conseiller comprend ce que veut dire être au chômage, ce qu'impliquent des sanctions sur la vie quotidienne, il fera son travail plus en conscience que ce n'est parfois le cas. Dire cela, nous engage aussi à faire

des CDL des lieux de revendications. Comme celles de la mise en place d'un revenu de crise de 1000 € par personne et par mois ainsi que l'obligation de l'ouverture d'un droit à la formation de 1600 heures par an pour chaque chômeur inscrit depuis plus de douze mois à Pôle emploi. Ce qui va à l'encontre même de la politique actuelle qui consiste à placer des personnes là où il y a du travail, sans se soucier ni de leurs envies ni de leurs qualifications.

Mais, pour que cela fonctionne, il faut absolument que les chômeurs se saisissent de cet instrument que sont les comités de liaison et ne se reposent pas uniquement sur les associations censées les représenter. C'est cela aussi la démocratie sociale : être en capacité de s'emparer de sa propre situation et de s'impliquer dans la défense de ses droits. ■

\* Délégué syndical central du SNU-Pôle emploi.

# Tour d'horizon des actions des associations du MNCP au sein des comités de liaison

Elles sont 37 associations du MNCP à être représentées dans 27 comités de liaison régionaux ou locaux. Dans un questionnaire que *Partage* leur a envoyé, 95% de ces dernières disent trouver cette action de représentation indispensable pour les chômeurs et les actions conduites avec et vers eux. Témoignages et analyses recueillis par Jean-François Yon\*.

## Déroulement des rencontres et participation de chômeurs et précaires

« Les comités de liaison s'apparentent à une réunion de délégués du personnel face à un patron. En ce sens, ils sont utiles pour connaître la politique de Pôle emploi, pour faire remonter les questions et revendications, ainsi qu'avoir des réponses officielles opposables. »

ASSADE, Sablé-sur-Sarthe

« Ces réunions apportent quelque-chose. Nous sommes informés sur les nouvelles mesures et les chiffres du chômage, secteur par secteur. Le médiateur de Pôle emploi est venu nous expliquer son rôle et cela nous a servi pour orienter nos demandes et intervenir ensuite auprès de lui. »

ADT Lens, Pas de Calais

En plus de ces deux témoignages et pour un exercice effectif de la démocratie, les différentes associations du MNCP font toujours participer des chômeurs à leur délégation. Toutefois, pour un certain nombre d'entre eux, il est difficile de s'engager, par peur de « représailles », par lassitude ou par manque d'intérêt. Pour une meilleure compréhension des enjeux, il semble donc souhaitable, dans la mesure du possible, qu'ils puissent participer à plusieurs réunions de CDL.

« Nous constatons un fossé entre ce que les dirigeants de Pôle emploi pensent et le quotidien des demandeurs d'emplois. Mais nous sommes de plus en plus reconnus dans notre travail. Je pense qu'ils ont bien conscience de notre utilité. »

DEPAR Arnage, Sarthe

« Sur de nombreux points, les responsables de Pôle emploi, qui prennent au sérieux les rencontres – bien préparées –,

nous répondent qu'ils ne peuvent rien faire, contraints qu'ils sont par les directives nationales. »

ASSOL Nanterre, Hauts-de-Seine

« Les CDL sont très utiles, mais en interne, nous avons tous besoin de formation pour être plus pointus et précis dans nos revendications. Sinon, on se fait « mener en bateau ». À noter : la présence presque inexistante des syndicats dans les CDL. »

ABCDE – Strasbourg, Haut-Rhin

Les réunions sont en général animées par les directeurs territoriaux ou un de leurs adjoints. Si, parfois, des responsables de Pôle emploi semblent peu motivés, ne respectant pas la périodicité des rencontres, imposant même des reports de dates ou étant souvent absents lors de ces rencontres, d'autres suivent à la lettre les consignes et règles nationales, sans capacité d'une réelle prise d'autonomie. Ce que souligne d'ailleurs l'ASSOL de Nanterre. Difficile donc, dans ce cas de figure, d'avoir un dialogue tout à fait confiant et productif. À noter, comme le fait ABCDE – Strasbourg, que nombre d'associations constatent et regrettent trop souvent l'absence des syndicats.

## Préparation des CDL

« Comme nous l'avons demandé lors d'un conseil d'administration du MNCP, nous souhaitons ardemment que soient dégagées des questions communes à poser en même temps et dans tous les comités de liaison, ce qui rendrait nos prises de position encore plus efficaces. »

Action chômage Montauban, Tarn-et-Garonne

« Les CDL ont un réel intérêt lorsqu'ils sont un lieu d'échanges et d'avancées, ce qui est le cas dans le nôtre. Lors de ces rencontres, nous avons droit à la parole et nous

\*Ancien président du MNCP



© Jérôme Lusseau / Ifis Pictures

sommes écoutés. Même s'il faut, parfois, répéter nos requêtes pour qu'elles soient appliquées. »

**MACS Saint-Girons, Ariège**

« Nous avons la volonté d'avancer des propositions pour réformer le fonctionnement de Pôle emploi en imposant le regard du terrain et du quotidien des chômeurs face à une vision trop technocratique des dirigeants de Pôle emploi. D'ailleurs, nous avons ressenti un changement de comportement dans leur façon de recevoir nos réflexions et nos propositions. »

**Maillon Eco Saint-Joseph, La Réunion**

« Réunis dans une union régionale MNCP, nous organisons notre participation au sein des CDL, appuyés par notre déléguée régionale. Pour des raisons liées aux différences importantes existant entre les bassins d'emploi, chaque département du Pas-de-Calais et du Nord est doté de deux CDL. A priori, nous reviendrons à un seul CDL par département en 2016. Nous sommes présents à chaque réunion dans les quatre CDL. Chaque association amène

ses questions. Notre pression permanente permet de limiter les radiations et les problèmes liés aux indus. »

**AADEPA Annœullin, MNCP Lille, ADT Lens, Chœur de fondeur, Courcelles-lès-Lens**

Les réunions des CDL sont la plupart du temps préparées en amont. Certaines associations établissent des contacts directs via un questionnaire présenté et discuté avec les chômeurs et précaires devant les agences. Ce travail permet de connaître leur avis sur des points de l'ordre du jour. Quand d'autres associations sont présentes dans le même département ou la même région, comme dans le Nord de la France, elles les préparent ensemble.

### Ordre du jour et compte-rendu

« Les comités de liaison ont un avenir à condition que cette instance favorise l'écoute active et la co-construction de réponses adaptées aux attentes des demandeurs d'emplois avec un discours et des comptes rendus compréhensibles par tous. »

**La Fabrique Solidaire Toulouse, Haute-Garonne**

« Il faut être plus précis dans nos revendications. Il y a parfois un manque de préparation et de vision stratégique. Il faudrait toujours y aller avec un objectif précis et plus de suivi dans les problèmes soulevés. On passe trop d'un sujet à un autre, d'une fois sur l'autre, sans y donner de réelles réponses. C'est pourquoi nous sommes en train de construire une grille des points soulevés pour assurer ce suivi au fil des réunions. »

#### Les associations MNCP du Bas-Rhin et Haut-Rhin

« Par exemple, au dernier CDL, avant la réunion, nous avons demandé par courriel que soit traitée prioritairement la question du contrôle de la recherche d'emploi, celle de la digitalisation, celle des plages d'ouverture des agences ou celle, encore, du nouveau parcours du demandeur d'emploi. Il a cependant fallu que nous intervenions en début de réunion pour que ces questions ne soient pas reportées à la fin en questions diverses. »

#### MNCP Vannes, Morbihan

Les associations donnent le plus souvent leur avis sur les ordres du jour. Y sont ajoutés les points qu'elles veulent traiter, issus des travaux des groupes de chômeurs, commission de défense des droits ou des permanences internes à chaque structure. L'ensemble des ordres du jour n'est pas toujours traité. Comme le décrit parfaitement le MNCP de Vannes, certaines questions peuvent n'être jamais examinées. Il faut donc de la vigilance pour relancer par la suite. Des directions de Pôle emploi ont bien des difficultés à échanger sur des sujets touchant à l'essentiel mais sensibles comme : le contrôle de la recherche d'emploi, l'informatisation de nombreux services, les courriers adressés aux chômeurs, les plages d'ouverture des agences, les expériences en cours ou encore le nouveau parcours du demandeur d'emploi. Si la plupart des associations peuvent apporter des modifications aux comptes rendus de réunions établis par Pôle emploi, comme La Fabrique Solidaire de Toulouse, ceux-ci sont âprement débattus avec la direction de Pôle emploi en cas de désaccord. Certaines associations font leur propre compte-rendu, plus direct et militant, qu'elles envoient ensuite à leurs adhérents. Cet exercice est très profitable, plus motivant à utiliser car il facilite le travail en groupe et la préparation des futures réunions.

## Changement de site et présentation des statistiques...

« L'association MNCP ne peut rien modifier des pratiques de Pôle emploi qui sont toutes imposées par Paris. Elle est impuissante face au « tsunami » sans cesse alimenté par l'administration centrale. Seul avantage : permettre des rencontres régulières avec les responsables locaux, apprendre à se connaître et pouvoir ensuite faire de la médiation sur des cas individuels. »

#### Chôm'actif Clermont-Ferrand, Puy-de-Dôme

De nombreuses associations apprécient que les réunions de CDL se déroulent dans des agences différentes afin de connaître les spécificités de chaque bassin d'emplois et examiner les fonctionnalités des locaux pour les demandeurs d'emplois. En revanche, beaucoup trouvent fastidieuse la présentation des statistiques ou les informations sur les nouveaux dispositifs qui se font en début de réunion. Certains apprécient cette actualisation de connaissances, demandent et obtiennent des informations complémentaires, mais ces moments très techniques peuvent empêcher la parole des chômeurs, rebuter ceux qui débute et apparaissent, parfois, comme un moyen d'éviter les vraies questions. La présentation des statistiques est parfois refusée par des associations, certaines demandant au directeur qu'elles soient présentées en fin de réunion.

## Les CDL, pour quelle efficacité ?

« A chacune de nos revendications, défendant les aspirations de chômeurs, notre interlocuteur, le directeur territorial, nous opposait le fait que les décisions ne se prennent pas à son niveau et qu'il n'était là que pour appliquer une politique décidée nationalement. Le sentiment d'impuissance et d'inutilité de ces rencontres ne fait que se renforcer à chaque tenue de CDL. »

#### ADISE Thann – MNCP Centre Alsace Colmar – MNCP Mulhouse, Haut-Rhin

« Il faut continuer notre action dans les CDL. C'est un rendez-vous important. Nous y sommes acceptés et respectés. On passe moins de temps sur les statistiques. Nos échanges permettent des éclaircissements pointus sur des sujets complexes comme la mise en œuvre de la convention assurance chômage. Indirectement, ils permettent aussi la résolution de beaucoup de situations individuelles. »

#### Ami Conseil Lagny, Seine-et-Marne

*« Sont toujours nécessaires : des luttes sur les radiations abusives, contre les pénibilités qu'ont les demandeurs d'emplois à faire valoir leurs droits et surtout contre les indus qui se font de plus en plus nombreux et élevés ! »*

**Comité de chômeurs de Morlaix, Finistère**

*« La «co-construction opérationnelle» est à inventer au niveau territorial même si la structure hiérarchique de Pôle emploi la rend bien difficile. La «co-construction stratégique» est à inventer entre le niveau territorial et national. »*

**Chômeurs et Précaires de Paris**

*« Nous avons obtenu un soutien et une disponibilité du médiateur jusqu'à son départ en retraite. Il répondait sur le champ à nos recours, nos interrogations sur l'application des mesures. Qu'en sera-t-il maintenant ? Heureusement, cela compensait une faible efficacité du comité de liaison, trop consultatif, ne tenant pas assez compte de nos propositions. »*

**Créer Montpellier, Hérault**

*« Nous sommes écoutés et respectés. La coopération se passe bien. Nos remarques ou propositions sont prises en compte de façon immédiate, si c'est de l'ordre du territoire, mais si cela dépend du national, elles sont «remontées». Notre ancien directeur territorial garantissait le bon déroulement des réunions. Espérons que son remplaçant marchera dans ses pas ! »*

**Passion des rues Saint-Joseph, La Réunion**

*« La pression sur les chômeurs s'accroît avec, maintenant, la mise en place des nouveaux modes de contrôle. Mais les CDL demeurent un lieu d'échange et une respiration dans l'affrontement avec la « machine Pôle emploi » ; un lieu de rencontre avec des hommes et des femmes rencontrant souvent les mêmes impuissances face aux logiques de système ; un lieu que nous nous devons de soigner qualitativement pour garder un minimum d'humanité devant la sécheresse et la rigidité des mesures de rigueur imposées à tous. »*

**MAS Saint-Dizier, Haute-Marne.**

Indéniablement, l'établissement de liens avec les responsables de Pôle emploi permet la résolution de nombreuses problématiques individuelles que présentent les responsables des associations, parfois en fin de réunions mais, le plus souvent, par des contacts directs en dehors de celles-ci. Les CDL permettent aussi de faire remonter des dysfonctionnements graves (manque de moyens, accueil direct devenu difficile, etc.) Pour que leur activité soit productive, il est indispensable

que la bonne volonté soit de chaque côté de la table, que la préparation soit suffisante dans chaque association et qu'il y ait une vraie prise de parole des chômeurs. Il est à noter, comme le fait Créer Montpellier, qu'un certain nombre de médiateurs régionaux apportent aussi un soutien efficace auprès des associations.

De fait, la marge de manœuvre des directions de Pôle emploi est très limitée. Elles doivent défendre en permanence les directives du national même si les représentants des associations constatent qu'elles sont parfois très mal à l'aise dans cet exercice. Sur un certain nombre de projets de Pôle emploi, le MNCP est souvent mieux informé que ses interlocuteurs.

Pour un bon nombre d'associations, la vraie concertation concernant les politiques menées par Pôle emploi n'a donc pas lieu. Souvent tout apparaît « ficelé » à l'avance. Toutefois, les délégations des associations ne sont pas toujours suffisamment bien préparées, peuvent manquer de vision stratégique, connaître insuffisamment leurs dossiers et ne pas être assez précises dans leurs revendications et objectifs à atteindre.

### Cas concrets d'actions issues des comités de liaison

*« Les CDL ont un avenir, c'est une instance primordiale permettant de maintenir le lien entre associations de terrain et la sphère bureaucratique de Pôle emploi. Notre plus-value est bien de faire remonter des ressentis et pratiques de terrain et d'y apporter nos propositions d'amélioration. Les bonnes relations que nous entretenons n'excluent pas à nos yeux - et aux yeux de Pôle emploi - le fait que nous sommes porteurs de revendications et que nous restons très vigilants. »*

**Pas à Pas Villeneuve-sur-Lot, Lot-et-Garonne**

*« Nous avons obtenu de grandes avancées depuis la mise en place des CDL. Pour exemple, après de nombreuses interventions, aujourd'hui, les demandeurs d'emploi constatant des annonces contraires à la loi ou à la déontologie diffusées par Pôle emploi, peuvent le signaler aux agences afin qu'elles soient suspendues en attendant la vérification par leur service juridique. Par ailleurs, nous avons obtenu une amélioration du recrutement des aides à domicile, évitant ainsi que perdurent des situations humaines et matérielles dégradées. »*

**MNCP Le Creusot, Saône-et-Loire**

Comme elle l'indique elle-même, l'association de Villeneuve-sur-Lot a participé à la mise en œuvre d'une

plateforme sur la mobilité initiée par Pôle emploi qui lui a aussi présenté la méthode de recrutement par simulation. L'association a aussi été invitée à un groupe de travail, œuvrant sur l'enquête de satisfaction menée près des chômeurs par Pôle emploi, pour évaluer la qualité des services près de ces derniers. Le travail effectué, en collaboration étroite avec Pôle emploi – remontée des besoins, services rendus aux chômeurs –, a débouché sur une convention financière entre la direction départementale de Pôle emploi et l'association. De son côté, en Saône-et-Loire, l'association MNCP du Creusot a obtenu que toutes les annonces d'emploi douteuses puissent être retirées avant examen approfondi par la direction de Pôle emploi. Elle a aussi obtenu une amélioration des conditions d'embauche des aides à domicile.

Quant à Belfort, la médiation effectuée par l'association entre la mairie et Pôle emploi devrait aboutir au financement du permis pour les jeunes avec pour ambition de l'étendre à tous les chômeurs. Autre avancée : la gratuité d'un parking devant un Pôle emploi.

### Informations des chômeurs sur l'existence des comités de liaison

*« On est peut-être entré dans une sorte de routine, une forme de ronronnement, mais ces rencontres sont toujours utiles. Mais il faut une communication plus percutante, plus pertinente auprès des médias et des chômeurs sur l'existence des comités de liaison. »*

**PRCP Colomiers, Haute-Garonne**

*« Ces réunions sont importantes car elles permettent des contacts avec les autres partenaires qui y siègent : syndicats ou associations CGT-chômeurs, SNC... »*

**Chœurs de fondeurs Courcelles-lès-Lens, Pas-de-Calais**

Même si l'information n'est pas au premier plan, il est possible de trouver des indications sur le rôle des comités de liaison et le nom des organisations y siégeant, sur le site en ligne de Pôle emploi. Les panneaux d'affichage dans les agences ne sont pas tous en place ou encore fixés dans des lieux difficilement consultables. Souvent, l'affichage Pôle emploi est mal actualisé et l'imposition de passer par un agent pour l'affichage des associations n'est pas acceptable car, toujours au bon vouloir de la direction du site. Il n'est pas normal aussi qu'il ne soit pas possible, pour la plupart des associations, d'informer sur d'autres sujets que les comités de liaison.

Le dépliant d'information n'existe pas encore dans un certain nombre de départements. D'une manière générale, que cela soit au niveau des agents de Pôle emploi ou des chômeurs, beaucoup reste à faire dans ce domaine. Un bon nombre d'associations continuent d'être présentes devant les Pôles emploi pour informer et échanger avec les chômeurs.

### Le lien entre les associations et les délégués MNCP qui siègent au CNL

*« Au MNCP, il serait bon d'avoir, une fois par an, une journée de travail spécifique sur les comités de liaison, hors assemblée générale. Car bien sûr, là aussi, ce sera l'occasion de mieux intégrer la parole des chômeurs et des précaires et notre point de vue. »*

**MNCP Havre/Rouen, Seine-Maritime**

Les associations s'estiment bien informées sur les activités du Comité national de liaison (CNL). Les informations sont transmises par mail ou grâce aux échanges ayant lieu dans les instances du MNCP ou dans les régions. Comme l'indique le MNCP du Havre, elles sont un certain nombre à considérer que les remontées du terrain vers les délégués du MNCP au CNL devraient être plus nombreuses et systématiques. Ces dernières permettraient de renforcer le message des délégués du mouvement dans cette instance.

### Avancée dans la défense des droits individuels mais pas au niveau des droits collectifs

*« Nous récupérons beaucoup d'infos, nous arrivons à faire passer nos idées. Nous travaillons également en bonne entente avec la directrice territoriale qui nous aide en retour sur des situations individuelles. Nous n'oublions pas, pour autant, les rôles de chacun et nous ne privons pas de faire remonter les problèmes concrets et notre vision «politique» ! »*

**Avenir Toulouse, Haute-Garonne**

*« Les chômeurs ont souvent le sentiment que leurs actions collectives locales, dont celle du CDL, ne servent à rien. Résultat il y a une forte démobilisation et peu de personnes sont prêtes à s'engager, souvent par peur de «représailles», par lassitude, et parfois aussi par individualisme. Les comités de liaison n'ont d'avenir qu'à partir du moment où ils se transformeront en véritables instances de gouvernance locale. Pour cela, il faut une volonté nationale de changement du fonctionnement de pilotage global. Il nous*

*faut aussi renforcer nos alliances et notre coopération en travaillant plus étroitement avec les autres acteurs de la défense des droits des chômeurs. »*

**La Faourette Toulouse, Haute-Garonne**

Lors des CDL, l'établissement de contacts avec les responsables de Pôle emploi a indubitablement permis d'améliorer les échanges, d'autant que les associations étaient souvent peu ou mal considérées par ces derniers. Du côté des associations, cela a permis de mieux connaître le travail de Pôle emploi. La grande majorité observe que la parole est de plus en plus entendue, reconnue, sollicitée et appréciée. Dans un grand nombre d'associations, cette activité nourrit le travail des groupes de chômeurs et commissions défense des droits. Il faut noter que les responsables de Pôle emploi sont plus nombreux à apprécier particulièrement les remontées faites par les associations sur les dysfonctionnements du terrain. Certains responsables de Pôle emploi participent même aux AG des associations. Pour ces dernières, si les comités de liaison, de par les relations qui se sont mises en place, représentent une avancée appréciable pour la résolution au quotidien de nombreuses problématiques individuelles, ils sont, pour l'instant, considérés comme un échec concernant le maintien et l'accès à de nouveaux droits collectifs. Les décisions concernant ces droits sont

prises au niveau national par le conseil d'administration de Pôle emploi en lien avec le ministère de l'Emploi, par la négociation paritaire (convention Unedic) ou par la loi. Ainsi, dans l'état actuel des choses, les marges de manœuvre sont très étroites pour agir. On est loin des possibilités annoncées dans le document de Pôle emploi cadrant l'activité des comités de liaison, soit une « *co-construction de réponses adaptées aux attentes et besoins des demandeurs d'emplois et de leurs modalités de délivrances* ». Certains proposent que les comités de liaison aient beaucoup plus d'autonomie dans leurs décisions. Ce qui imposerait de revoir de fond en comble toute la structure d'un Pôle emploi aujourd'hui fortement centralisé.

Il faut toutefois modérer cette appréciation d'inefficacité car, en questionnant plus précisément les intéressés, nombreux sont ceux qui estiment que la pression régulière sur Pôle emploi au niveau local et national concourt à limiter le nombre de radiations - en rappelant que l'essentiel réside dans le manque d'emplois par rapport au grand nombre de chômeurs -, et à limiter les poursuites pour indus, avec spécifiquement aujourd'hui, la demande de la mise en œuvre des décisions du Conseil d'Etat concernant la convention d'assurance chômage, suite à sa saisine par les associations de chômeurs. ■

## Avis des associations du MNCP : autres morceaux choisis

« Lors de la dernière réunion, le 23 septembre 2015, le directeur nous a, une fois de plus, parlé des "métiers en tension" non pourvus (hôtellerie, restauration, bâtiment, ramassage de fruits). Devant ma remarque qu'outre, un seul emploi pour dix chômeurs est disponible, ces métiers sont bien peu attractifs du point de vue des conditions de travail et de rémunération, sans compter souvent le non-respect du code du travail, sa réponse fut : *"Je m'interdis de considérer la qualité des emplois proposés ; ce n'est pas dans ma mission. Je me dois de faire coïncider les offres et les demandes, le reste n'est pas de mon ressort."* Indication d'une situation alarmante

au niveau de l'attitude d'une direction. Les marges de manœuvre deviennent si étroites que la dimension humaine qui devrait pourtant représenter l'essentiel ne compte plus... »  
**MNCP Mulhouse Haut-Rhin**

« Notre association créée en 2014, n'a participé qu'à deux CDL. Nous avons créé une commission défense des droits qui doit notamment réfléchir à cette question de la représentation dans cette instance. Nous devons affirmer notre place dans cette dernière, et notre regard doit servir à faire évoluer les choses. »  
**Tandem – Rennes- Ille et Vilaine**

« Nous participons depuis le début. Nous devons continuer à y siéger. Après quelques difficultés, nous sommes

dans une période de consolidation de notre délégation. »  
**AMS Maison de la solidarité Montluçon – Allier**

« Nous pensons qu'il y a tout de même un impact positif et qu'il est important que les comités de liaison continuent leur activité. »  
**ACT Saint Dizier, Haute-Marne**

« Jeune association, nous avons fait notre demande de participation au CDL. Nous attendons la réponse de la direction de Pôle emploi. »  
**ASB Sermaize-les-Bains, Marne**

« Les réunions tournent dans les agences et permettent ainsi de connaître de nouvelles réalités. »  
**MNCP Havre/Rouen Seine-Maritime, Ami Conseil Lagny, Seine-et-Marne**

## Au Comité national de liaison, difficile équilibre d'une représentation institutionnelle et collective

Lieu de débat national, le CNL de Pôle emploi est une instance purement consultative, qui ne s'exprime pas collectivement et qui voit les associations de chômeurs s'en emparer de manière différente. Comme le MNCP qui a décidé, à la fois, de tenir la négociation en interne, tout en poursuivant ses actions revendicatives sur le terrain. Par Marie Lacoste et Pierre-Edouard Magnan\*

Au moment où, en 2010, renaissaient les comités de liaison locaux sous une forme départementale, un lieu de dialogue national entre Pôle emploi et les organisations de chômeurs voyait le jour : le Comité national de liaison. Grande nouveauté et réelle avancée, cette création offrait, pour la première fois, un lieu identifié, structuré, au plus haut du service public de l'emploi. Un lieu dont l'objectif était de permettre un échange entre les associations

**Un lieu de dialogue national entre Pôle emploi et les organisations de chômeurs**

siégeant dans les CDL pour les chômeurs, les syndicats de salariés représentatifs au plan national et la direction générale de Pôle emploi.

Comme pour les comités de liaison, nous allons revenir dans cet article sur le rôle précis de cette

instance, sur son périmètre d'action, ce qu'elle apporte aux chômeurs. Sans oublier de préciser jusqu'où peuvent aller les associations de chômeurs en son sein...

Tout d'abord, le CNL regroupe en son sein des structures très différentes comme :

- La direction générale de Pôle emploi qui se retrouve à gérer un nouvel interlocuteur auquel elle n'est guère habituée ni préparée
- Les organisations syndicales de salariés (CGT, CFDT, CFTC, CGT-FO et CGC) qui s'y rendent à reculons craignant de reconnaître par leur présence qu'elles ne suffisent pas seules à représenter les chômeurs
- Les organisations de chômeurs que sont AC !, l'APEIS, la CGT-chômeurs et le MNCP, auxquelles il faut ajouter SNC. Associations qui, dès sa création en

2010, découvrent les difficultés de porter une parole collective au sein d'une telle institution, d'y défendre des revendications d'envergure tout en acceptant des avancées à petit pas ainsi que d'y conserver leur force revendicative et militante tout en discutant avec une structure souvent perçue comme un adversaire.

Ensuite, le CNL a dû construire son contenu. Instance purement consultative qui ne s'exprime pas collectivement, il s'est peu à peu emparé des sujets que l'actualité amenait, que Pôle emploi lui confiait ou que ses autres membres souhaitaient s'approprier. Ainsi, les associations de chômeurs ont voulu y apporter la vie des chômeurs, sans ignorer les limites de cet exercice. Radiations, courriers, contrôles, accueil, indus, informatisation... Tous ces sujets, que les chômeurs amènent chaque jour dans nos associations, nous les avons fait entrer, parfois de force, dans ce lieu de débat national. Nous avons également reçu les grands enjeux nationaux de Pôle emploi (plan stratégique) et avons tenté de les améliorer autant qu'il était possible.

La limite essentielle de l'exercice tient dans le fait que le CNL peut permettre d'améliorer le système, d'éviter quelques écueils concrets, mais ne permettra pas de changer le système lui-même.

Pour sa part, le MNCP a fait le choix de tenir la négociation en interne, tout en poursuivant ses actions revendicatives sur le terrain. Quitte à recourir au rap-

**Le CNL peut permettre d'améliorer le système, mais ne permettra pas de le changer**

port de force quand il le faut, sans ignorer les limites de l'exercice au vu de la situation actuelle du mouvement social. Cela peut conduire à une certaine dose de schizophrénie, que seule la force et le recul du collectif

\*Respectivement secrétaire générale et délégué fédéral du MNCP.

## La suppression du terme de « client » pour qualifier les chômeurs

permettent de contenir. Ce choix n'est pas partagé par tous : certains ont préféré abandonner ce terrain jugeant qu'il n'y avait rien à y gagner pour les chômeurs quand d'autres y demeurent dans une démarche

unique de contestation et quand certains pensent que l'on peut changer la situation en corrigeant le système. Sans porter de jugement, une instance comme le CNL est évidemment un révélateur passionnant de la diversité des acteurs.

Mais ces limites, que nous ne minorons pas, ne doivent pas nous faire oublier que nous avons pu, par notre présence active au sein des CDL et du CNL, et dans les groupes de travail qui y sont liés, favoriser des avancées pour le quotidien des chômeurs et empêcher de graves atteintes à leurs droits comme :

- La suppression du terme de « client » pour qualifier les chômeurs
- La réécriture des principaux courriers que Pôle emploi envoie aux chômeurs, pour les rendre lisibles et polis
- L'obtention de la non-rétroactivité des radiations



- La bataille sur les motifs de radiations qui a abouti à une prise de conscience de la direction et à un allègement de la pratique par les directeurs d'agences
- L'obtention de la possibilité d'absence à deux rendez-vous sans fournir de motif si on prévient avant
- Les gains dans les plans stratégiques portant notamment sur la qualité d'accueil en agence ; l'accompagnement renforcé pour les plus fragiles ; l'importance du premier entretien pour définir un projet professionnel plutôt que régler des problèmes de papier ; le raccourcissement du délai entre inscription et premier rendez-vous, etc.

Le bilan est selon nous globalement positif. Le sujet est bien de savoir ce que l'on attend de telles instances : si l'on vise au changement social majeur, alors on ne peut être

que déçu ; si l'on espère améliorer le quotidien des chômeurs et que l'on sait que l'action de terrain demeure plus que jamais indispensable, alors on peut être fier du travail accompli, tout en sachant qu'il ne suffit pas.

L'avenir ne saurait se contenter du passé. Après cinq ans, il nous faut progresser :

- En premier lieu, il nous faut irriguer toujours plus le terrain du travail fait au national, et réciproquement. C'est de cet échange que nous pourrions tirer les moyens du progrès et une légitimité renouvelée
- En second lieu, nous devons agir pour faire du CNL une véritable tête de réseau des CDL, un outil d'impulsion et d'animation au profit des chômeurs, de leurs droits et de leur expression collective
- En troisième lieu, nous devons poursuivre le travail en collaboration avec les syndicats de salariés de Pôle emploi qui nous alertent régulièrement sur les problèmes de fonctionnement en interne
- En quatrième et dernier lieu, il serait nécessaire de rendre plus lisible et plus officiel l'existence du CNL : en formalisant et en votant ses comptes-rendus de manière à donner de la valeur à ses débats ; en lui donnant la capacité d'émettre des avis en tant qu'instance pour lui offrir une visibilité dont il ne dispose pas ; en l'inscrivant dans le Code du travail avec de vraies missions pour lui conférer de la pérennité dans son existence et de l'épaisseur dans son action. ■

**Il nous faut irriguer toujours plus le terrain du travail fait au national**

# Perspectives pour une meilleure défense collective des droits des chômeurs et précaires

Dans le contexte social et politique de ce début d'année 2016, réfléchir en termes de défense collective des chômeurs et précaires paraît à la fois difficile et stimulant. Même si l'exercice est souvent frustrant, la responsabilité des associations est plus que jamais engagée. Par Chantale Gauthier\*

Conscientes de l'enjeu, les associations de chômeurs doivent réaffirmer qu'il faut se battre pour que les comités de liaison continuent d'exister. On l'a vu tout au long de ce dossier, ces derniers garantissent un lien indispensable avec Pôle emploi. Aussi bien au niveau national et local, permettant aussi une vraie reconnaissance du MNCP par les premiers intéressés : les chômeurs et précaires mais aussi les institutions et autres partenaires. Mais pour éviter tout risque possible de délitement qui commence à se faire jour ici ou là, il faut mettre en place diverses actions en interne et externe du mouvement afin que les associations du MNCP, mais aussi les autres associations de chômeurs ou syndicats y siégeant, constatent que leur marge de manœuvre au sein de cette instance de représentation progresse et aille au-delà de limiter la casse du service public. Cette évolution est tout particulièrement indispensable au niveau des droits collectifs des chômeurs et précaires où il s'agirait tout particulièrement de progresser.

## Actions à mettre en place au sein du MNCP

- Deux à trois communiqués de presse par an relatant l'essentiel de ce qui se joue dans les CNL envoyés aux associations du MNCP, aux partenaires, aux médias. Utile en interne pour une info touchant tous les adhérents du MNCP ; utile en externe pour faire connaître les comités de liaison et leurs actions et difficultés.
- Une info trimestrielle ou biannuelle à destinations des associations co-rédigée par les représentants du MNCP au CNL.
- Une journée nationale annuelle sur les comités de liaison : expression des associations, de l'expérience, des difficultés, des satisfactions, avec le partage des réussites dont un certain nombre peuvent être transposées ailleurs. Sans oublier de définir les actions de l'année à

promouvoir dans les CDL et de favoriser les remontées locales afin que la direction de Pôle emploi touche du doigt la force de frappe du MNCP par la mobilisation de ses associations.

- Organiser des temps de formation des nouveaux délégués à la représentation des associations locales au CDL.
- Réaliser au niveau local ses propres comptes-rendus, un outil très utile pour dégager précisément sa vision et préparer les réunions suivantes.
- Développer les liens et actions avec les syndicats de Pôle emploi comme nous l'avons fait le 4 décembre dernier avec une journée d'information et de débat avec le SNU/FSU.
- Chercher à être présent dans des CDL où nous ne sommes pas encore grâce à la présence de nouveaux groupes ou associations locales MNCP.
- Enfin, dans le prolongement de notre activité au CNL, obtenir un siège au conseil d'administration de Pôle emploi que nous réclamons depuis cinq ans. Il est absolument inacceptable qu'aucune organisation de chômeurs ne siège dans cette instance qui les concerne au premier chef.

À toutes ces actions, s'ajoute aussi la difficile mais indispensable mobilisation des chômeurs où il s'agit de ne pas abandonner le terrain, en allant dialoguer devant les Pôles emploi avec les chômeurs et précaires pour les informer de l'intérêt de l'action des associations de chômeurs et des CDL, mais aussi pour connaître leur avis et les inviter à des réunions collectives organisées par l'association locale.

Afin de favoriser le développement des associations de chômeurs (et donc leur présence dans les CDL où elles ne sont pas encore) les pouvoirs publics, au nom de la démocratie sociale, doivent véritablement soutenir financièrement l'organisation de la parole collective des chômeurs au sein des comités de liaison Pôle emploi et

\*Présidente du MNCP.

ailleurs, avec la formation de futurs délégués à la défense des droits des chômeurs et précaires. Mais aussi soutenir les associations locales dans leurs actions indispensables et complémentaires : actions d'accueil, de soutien, de conseil, d'accès aux droits, de collectage des différentes problématiques par les permanences.

### Actions à mettre en œuvre avec Pôle emploi et les autres partenaires siégeant dans les CDL

- Une journée nationale tous les trois ans avec Pôle emploi, ses directeurs départementaux et adjoints chargés du suivi des CDL. A cette occasion, le MNCP et les autres partenaires y siégeant pourraient profiter pour procéder à une mise à niveau de tous les acteurs, et tout particulièrement les nouveaux responsables départementaux de Pôle emploi, rappelant ainsi les missions des comités de liaison. Sans oublier de faire un diagnostic sur leur fonctionnement et décider de pistes pour rendre leur action plus utile et efficace (exemple au niveau du CNL : formalisation de véritables avis outils pour les décisions du CA de Pôle emploi)
- Une campagne d'information (affiches dans les agences, encarts dans la presse spécialisée et régionale,

pub TV et radios prises en charge par Pôle emploi et/ou le ministère).

- Ouverture des comités de liaison aux syndicats dits non représentatifs.

Ainsi nous continuerons fortement notre action au niveau des comités de liaison avec une attitude constructive mais aussi sans nier les antagonismes, les tensions et les rapports de force qui se manifestent entre les responsables de Pôle emploi, chargés de mettre en œuvre des politiques gouvernementales non à la hauteur des enjeux (dans le domaines de l'emploi, de la formation, de l'indemnisation et du service aux chômeurs) et les organisations défendant les droits des chômeurs. Notre opposition au contrôle renforcé des chômeurs en est un exemple et aussi à un autre niveau, la saisine par les organisations de chômeurs du Conseil d'Etat avec les résultats que l'on sait en est un autre. Ainsi, concrètement, sans s'opposer systématiquement aux propositions faites par Pôle emploi, nous devons tenir bon sur des principes et des revendications pour faire bouger les lignes et le cadre d'action des comités de liaison pour en définitive une meilleure défense des droits des chômeurs et une meilleure reconnaissance de leurs organisations. ■



Chantale Gauthier répondant aux médias en marge de la Marche des chômeurs 2015, première manifestation autorisée à Paris depuis les attentats du 13 novembre dernier.