



# LE CHÔMAGE N'EST PAS UN CHOIX

LE LIVRE NOIR  
D'UNE RÉFORME INJUSTE

**Cfdt:**

S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS



**CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL**  
**4, BOULEVARD DE LA VILLETTE**  
**75955 PARIS CEDEX 19**  
**TÉL.: 01 42 03 80 00**  
**CFDT.FR**

**Rédaction** *Syndicalisme Hebdo*  
**Coordination édition et fabrication** Service information Communication CFDT  
**Conception graphique** Service information Communication CFDT  
Juillet 2021 - Illustration couverture: DR

# LE BON ET LE MAUVAIS CHÔMEUR



© CFDT - A. BRUEL

Où s'arrêtera le processus de stigmatisation des chômeurs ? La question mérite d'être posée. Car si l'idée reçue selon laquelle les demandeurs d'emploi abuseraient de l'assurance chômage a toujours existé, fonder une réforme sur cette vision des choses est une faute politique. Les deux années que nous venons de vivre sont une illustration concrète de ce que donne la gestion de l'assurance chômage par l'État, où la vision purement budgétaire occulte tout le reste.

Bâtir une réforme ancrée dans le réel suppose de partir des réalités. Réalités d'une économie ébranlée par la crise sanitaire et qui commence tout juste à se relever. Réalités d'un marché du travail qui n'a plus rien à voir avec celui qui se dessinait en 2018 lorsque le gouvernement visait le plein emploi comme un objectif atteignable. Réalités, enfin, de ce que vivent chaque mois les demandeurs d'emploi. Il n'y a pas de bons et de mauvais chômeurs. Et cette réforme qui consiste à vouloir lutter contre la précarité en incitant au retour à l'emploi par la baisse de l'indemnisation des demandeurs d'emploi ignore ces réalités.

Quiconque a vécu des périodes de chômage au cours de sa vie professionnelle et vu arriver avec angoisse la fin de ses droits peut en témoigner. C'est ce que nous disent Aurore, Charles, Ben et Laura dans les témoignages que nous avons recueillis ces dernières semaines. C'est aussi le parcours de ceux, comme Kevin, que la crise a laissés sur le bord de la route et qui donneraient tout pour un contrat de quelques mois, de quelques jours, sans qu'une partie de l'opinion ne les soupçonne de profiter du système. Nous avons choisi de leur donner la parole.

Marylise Léon,  
secrétaire générale adjointe CFDT

# SOMMAIRE

- 3 TÉMOIGNAGES**  
“ Le chômage et la précarité :  
ce n’est pas un choix de ma part ”
- 7 CHIFFRES**  
Qui sont les chômeurs indemnisés ?
- 8 INTERVIEW**  
“ Les chômeurs sont des personnes  
comme vous et moi ”
- 10 HISTORIQUE DE LA RÉFORME**  
Voyage au bout de l’absurde
- 13 DE L’AUTRE CÔTÉ**  
De l’autre côté du guichet,  
les agents ont les nerfs à vif
- 17 Liens utiles**

# “ LE CHÔMAGE ET LA PRÉCARITÉ : CE N’EST PAS UN CHOIX DE MA PART ”

L'INQUIÉTUDE EST GRANDE FACE AUX EFFETS DE **LA RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE**, NOTAMMENT CHEZ CEUX QUI ALTERNENT DES PÉRIODES TRAVAILLÉES ET CHÔMÉES. LA BAISSÉ DE LEUR ALLOCATION RISQUERAIT DE LES FAIRE PLONGER DANS LA PRÉCARITÉ. C'EST CE QUE NOUS EXPLIQUENT HÉLÈNE, AURORE, CHARLES, BEN ET LAURA.

**L**es salariés choisissent rarement de devenir ou de rester chômeurs. Selon un baromètre commandé par l'Unédic, 78 % des Français reconnaissent que se retrouver sans emploi est une situation subie. Cet élément aurait-il échappé au gouvernement lors de l'écriture de la réforme de l'assurance chômage ? Même si le Conseil d'État a suspendu l'application (prévue à l'origine au 1<sup>er</sup> juillet 2021) de ces **nouvelles règles désavantageuses d'indemnisation**, la réforme reste toujours dans les tuyaux, tant que la haute juridiction administrative ne s'est pas prononcée sur le fond. Ce futur chamboulement potentiel reste un motif d'inquiétude pour de nombreux salariés et demandeurs d'emploi, qui craignent de voir leur allocation se réduire.

C'est ce qu'explique Hélène. Elle a dû s'inscrire à Pôle emploi en août 2020 à la suite de la pression exercée par son ancien employeur qui a réussi à lui faire signer une rupture conventionnelle. « *Ce n'était pas un choix de ma part.* » Pour le moment,

elle a pu retrouver un CDD de trois mois. Mais l'avenir est incertain. « *S'il n'est pas renouvelé, je devrai vivre avec 850 euros par mois, comme avant ce CDD. [...] Avec la réforme, je toucherai environ 600 euros. Je ne remercie pas le gouvernement pour la perception qu'il a des demandeurs d'emploi.* »

## “ VAIS-JE DEVOIR ME RETROUVER À LA RUE ? ”

**Aurore**, 34 ans, s'est retrouvée sans emploi en raison de la pandémie. Elle avait déniché un emploi en CDD, qui devait se transformer en CDI. Avec les difficultés économiques, son employeur l'a placée en activité partielle avant de la faire revenir pour finalement la licencier une semaine avant la fin du contrat. C'était en octobre 2020. Elle craint elle aussi un recalcul à la baisse de ses droits avec la réforme. « *Comment oser changer les règles alors que nous, chômeurs, avons cotisé tout autant que les salariés et que, pour ma part, je n'avais pas prévu de retourner dans cette situation de quasi-précarité ? [...] J'avais trouvé un travail mais cette pandémie m'a coupé l'herbe sous le pied. Pourquoi s'obstinent-ils à sortir cette réforme pendant une telle période sachant que les offres d'emploi ne courent pas les rues ?* »

Ces dernières semaines, la campagne «CFDT Solidarité Chômage» a donné lieu à des dizaines de témoignages de demandeurs d'emploi inquiets de l'impact que pourrait avoir l'application des nouvelles règles sur leur situation personnelle.



© MARTA NASCIMENTO/REA

Alors que le but affiché par le gouvernement à travers cette réforme est de « *lutter contre la précarité liée à la hausse des contrats courts* », la baisse des allocations chômage risque d'entraîner certains dans une spirale de précarité dont ils ne voient pas comment ils pourront s'extraire. « *Comment vais-je faire si ce coronavirus perdure et met encore les entreprises en difficulté ? Vais-je devoir me retrouver avec mes enfants à la rue ? Quémander aux Restos du cœur ?* », se questionne Aurore.

Idem pour Charles, 27 ans, originaire du Rhône : « *Je crains qu'à l'issue de mon arrêt maladie, j'en sois réduit à vivre dans la précarité. Payant un loyer de 600 euros, je ne pourrai pas vivre avec des indemnités chômage réduites. Je devrai donc très probablement ne plus payer mon loyer et risquer de vivre dans la rue, en attendant le jour où je retrouverai un emploi.* »

## **“ON NOUS JETTE DÈS QU'IL N'Y A PLUS DE TRAVAIL”**

« *J'alterne CDD et périodes de chômage, mais ces périodes non travaillées ne relèvent pas de ma volonté propre !* », affirme Ben, 31 ans, originaire de la Charente. Saisonnier dans les domaines viticoles, il considère que « *les patrons ont un rôle extrêmement important dans l'abus de contrats courts. [...] On nous prend quand il y a du travail et on nous jette dès qu'il n'y en a plus. Cette réforme va nous pénaliser énormément financièrement – alors que pour les patrons, le système de bonus-malus [...] n'est que minime. Cela ne les empêchera pas d'abuser encore et encore des contrats courts* ».

Laura, 45 ans, réside en Gironde. Cette cadre commerciale va être bientôt licenciée pour inaptitude, en raison d'une maladie professionnelle. Elle s'est posé beaucoup de questions à propos de sa future indemnité chômage. « *Sur les vingt-quatre mois de ma période de référence précédant mon licenciement, je n'aurai que huit mois d'activité réelle, et le reste sera remplacé par un “salaire fictif”, qui par essence ne répond pas au code du travail, stipulant que l'allocation de retour à l'emploi (ARE) soit fondée sur des revenus existants.* » Le risque de tomber dans la précarité se fait, là aussi, sentir. « *Je déplore l'amateurisme avec lequel la réforme de notre système d'assurance chômage a été élaborée.* »

---

## LA DERNIÈRE MOUTURE DE LA RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

La réforme du gouvernement – pour le moment suspendue par la récente décision du Conseil d'État – porte sur plusieurs points...

- La règle de calcul du salaire journal de référence (qui permet de définir le montant de l'allocation) est revue. Avec la réforme, le SJR serait calculé en prenant en compte les jours travaillés et non travaillés, pénalisant fortement les salariés qui alternent périodes de travail et de chômage (840 000 chômeurs seraient impactés par une baisse moyenne de 20 % de leur allocation). Un niveau plancher a été introduit pour limiter la baisse du SJR dans le [décret du 30 mars](#)<sup>1</sup>.
- La durée minimale de travail afin d'ouvrir ou de recharger ses droits est allongée, passant de quatre mois sur les vingt-huit derniers mois à six mois sur les vingt-quatre derniers mois. Toutefois, cette durée reste égale à quatre mois tant qu'il n'y aura pas d'amélioration des conditions du marché de l'emploi.
- Les salariés de moins de 57 ans percevant un revenu antérieur supérieur à 4 500 euros bruts par mois pourraient voir leur allocation chômage diminuer après six mois d'indemnisation. Ce délai est temporairement porté à huit mois, toujours dans l'idée d'un « retour à meilleure fortune » économique.
- La réforme comprend également un système de bonus-malus sur les cotisations patronales, de façon que les entreprises limitent leur recours aux contrats courts. Une période d'observation d'un an du comportement des entreprises devait s'ouvrir au 1<sup>er</sup> juillet pour une application du bonus-malus à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2022.

1 Décret n° 2021-346 du 30 mars 2021 portant diverses mesures relatives au régime d'assurance chômage.

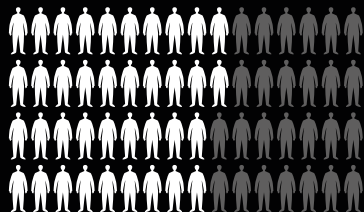


# QUI SONT LES CHÔMEURS INDEMNISÉS ?

Source : Unédic, septembre 2020

## 6,4 millions

de demandeurs d'emploi en France en 2019.



Parmi eux,

## 2,6 millions

perçoivent une allocation chômage (soit 40 %)

### Quelle est l'indemnisation moyenne des allocataires ?

## 910

net par mois



### Mais le montant touché mensuellement dépend de l'activité de l'allocataire :

> pour un chômeur qui n'a pas travaillé dans le mois

> pour un chômeur qui cumule allocation et salaire

## 1 040

net mensuel



## 610

net



Salaire en complément



## = 1 350

net



### À savoir...

50% des allocataires bénéficient d'un droit à l'indemnisation de deux ans ou plus.

### Qui sont-ils ?

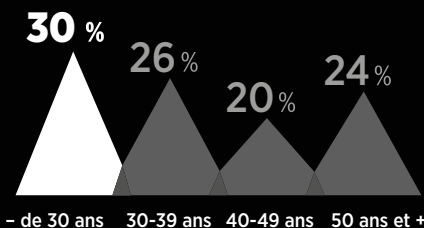


## 52%



## 48%

La proportion des femmes ne cesse de croître depuis 2014 (elles étaient alors 48 %)



Les jeunes sont plus souvent embauchés en contrat à durée limitée et ouvrent donc plus fréquemment des droits à l'assurance chômage.

# “ LES CHÔMEURS SONT DES PERSONNES COMME VOUS ET MOI ”

DEPUIS PLUS DE TRENTE-CINQ ANS, **SOLIDARITÉS NOUVELLES FACE AU CHÔMAGE** (SNC) ACCOMPAGNE LES DEMANDEURS D'EMPLOI, LES ÉCOUTE ET FAIT ENTENDRE LEUR VOIX DANS LE DÉBAT PUBLIC. VINCENT GODEBOUT, LE DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DE L'ASSOCIATION, INSISTE SUR LA NÉCESSITÉ DE CASSER LES STÉRÉOTYPES ENCORE PRÉSENTS À PROPOS DES CHÔMEURS.

## **Q**uelle est votre première réaction à la suite de la suspension de la réforme de l'assurance chômage par le Conseil d'État ?

Nous sommes évidemment très satisfaits ! Jamais, de toute son existence, **SNC** n'avait saisi le Conseil d'État. Mais face à la gravité de la situation, nous avons décidé d'une intervention volontaire en soutien des recours portés par les organisations syndicales, dont la CFTD. Le fait que cette intervention ait été considérée comme légitime par le juge est essentiel pour nous.

Cependant, si la décision du Conseil d'État constitue une étape positive, nous devons rester vigilants quant à la protection des personnes les plus fragiles de notre société, en particulier des chercheurs d'emploi : un certain nombre d'entre eux semblent avoir renoncé à leur recherche d'emploi à cause du climat généré par l'apparition de la Covid-19. Aussi, SNC reste mobilisée en attendant la future décision sur le fond.

## **Justement, SNC s'est mobilisée contre cette réforme depuis son annonce.**

### **Par quels biais ?**

En effet, cette réforme injuste nous avait déjà obligés à descendre dans la rue avec les syndicats, à manifester devant le ministère du Travail à l'été 2019 et à demander que soit prise en compte la parole des demandeurs d'emploi. Là aussi, c'était une première pour SNC ! Au même moment, nous mettions en place la plateforme « Expressions » [en partenariat, notamment, avec la CFTD] afin de permettre aux demandeurs



Vincent Godebout est délégué général de SNC depuis 2013.

d'emploi – souvent inaudibles sur un sujet qui les concerne pourtant directement – de s'exprimer sur la réforme.

Depuis, nous avons lancé avec treize organisations et associations le collectif « **Pour la parole de chômeurs** » afin de comprendre leurs attentes, leurs besoins et leurs aspirations. Et, sans surprise, les témoignages qui nous remontent sont éloquentes sur cette réforme exclusivement économique qui risque d'entraîner des personnes déjà en situation de précarité dans la pauvreté. Ces témoignages alimenteront un livre blanc qui rassemblera les propositions émergeant de cette consultation. Nous voulons mettre cette parole des demandeurs d'emploi, trop souvent oubliée de nos décideurs, au cœur du débat de la présidentielle et des législatives de 2022.

### **Au-delà de cette réforme de l'assurance chômage, en quoi est-ce important de donner la parole aux demandeurs d'emploi ?**

Parce que ceux qui vivent le chômage et ses conséquences sont ceux qui en parlent le mieux et parce qu'ils ont souvent des propositions pragmatiques, de bon sens, pour lutter contre ce fléau. Or, on leur donne trop peu souvent l'occasion de s'exprimer, tant sur leur vécu qu'en ce qui concerne leurs propositions.

Enfin, leur donner la parole permet de changer le regard de la société sur les chômeurs en cassant certaines représentations assez nauséabondes : non, tous les chômeurs ne sont pas feignants ! Ce sont des personnes comme vous et moi qui se retrouvent confrontées involontairement au chômage... Cela arrive ou arrivera, au cours de leur vie professionnelle, à plus de six Français sur dix !



© UNÉDIC

## VOYAGE AU BOUT DE L'ABSURDE

DEPUIS DEUX ANS, LA RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE  
TEND LES RELATIONS SOCIALES. MALGRÉ LES REVERS  
QU'IL A SUBIS, LE GOUVERNEMENT NE SEMBLE PAS PRÊT  
À RENONCER À SON PROJET.

**F**olle semaine que celle que viennent de vivre les protagonistes de l'assurance chômage. La suspension par le Conseil d'État des règles de calcul des indemnités chômage – alors que leur entrée en vigueur était prévue le 1<sup>er</sup> juillet – sonne comme un énième désaveu d'une réforme mal calibrée. Rarement une réforme de l'assurance chômage, consistant principalement à durcir les conditions d'indemnisation des demandeurs d'emploi, n'aura été autant décriée et remaniée : mis en sommeil une première fois par la crise sanitaire, le projet du gouvernement

a été retoqué à deux reprises par la haute juridiction administrative<sup>1</sup>, tant en matière de calcul de l'indemnité que de calendrier, la juge des référés estimant « *la situation économique trop incertaine pour une application immédiate des nouvelles règles de calcul de l'allocation* ».

Mais la bataille juridique et sociétale ne date pas d'hier. Depuis deux ans, organisations syndicales et associations font front commun, pointant les failles juridiques et alertant l'opinion sur les conséquences réelles de la réforme pour les demandeurs d'emploi. « *Si le gouvernement ne renonce pas à mettre en œuvre sa réforme de l'assurance chômage, l'une des dernières réformes du quinquennat s'attaquera donc aux travailleurs précaires, en réduisant leurs droits et en fragilisant leur situation sociale* », écrivaient encore en mai dernier ces mêmes leaders syndicaux et associatifs dans une **tribune commune**.

## UN OBJECTIF D'UNIVERSALITÉ RAPIDEMENT ÉDULCORÉ

L'objectif d'universalité affiché par l'exécutif au départ avec l'ouverture de l'assurance chômage aux indépendants et aux démissionnaires a rapidement été édulcoré<sup>2</sup>, laissant place à un autre objectif, financier celui-là, consistant à mettre à contribution l'ensemble des demandeurs d'emploi. « *Sous couvert d'un discours d'émancipation, l'État a considéré que chaque individu était en somme responsable de son avenir et qu'il pouvait trouver du boulot s'il le souhaitait* », analyse Marylise Léon.

**“CETTE RÉFORME S’EST CONSTRUITE SUR L’IDÉE QUE LA MODIFICATION DES RÈGLES FAVORISE L’INCITATION À L’EMPLOI. CE QUI REVIENT À DIRE QUE LES INDIVIDUS FONT LE CHOIX D’ÊTRE AU CHÔMAGE ET D’Y RESTER. DE CETTE VISION [LE GOUVERNEMENT N’A] JAMAIS DÉVIÉ...”**

« *Cette réforme s'est construite sur l'idée que la modification des règles favorise l'incitation à l'emploi. Ce qui revient à dire que les individus font le choix d'être au chômage et d'y rester. De cette vision de principe, ils n'ont jamais dévié* », assure la secrétaire générale adjointe de la CFDT, jusqu'à se demander si « *les demandeurs d'emploi ont jamais été pour eux un sujet de préoccupation* ».

1 En novembre 2020 puis de nouveau le 25 juin dernier.

2 La mesure, aux salariés en reconversion professionnelle, bénéficie à seulement 6 300 personnes par an, soit 2 % des démissionnaires (chiffres de l'Unédic).

Selon l'Unédic, 1,15 million de personnes verraient leur allocation chômage baisser avec la mise en œuvre de cette réforme. Une baisse de l'ordre de 17 % en moyenne, mais qui pourrait atteindre près de 40 % pour 400 000 chômeurs parmi les plus précaires. Le tout devant générer plus d'un milliard d'euros par an d'économie pour les caisses du régime. Malgré la dureté de la crise sanitaire et **les incertitudes qui planent sur la situation** (et la qualité) de l'emploi, faisant douter jusqu'aux instigateurs de la réforme de 2019, le gouvernement, lui, persiste et signe. Au début du mois de juin, la ministre du Travail, Élisabeth Borne, disait encore « *chercher le meilleur chemin pour une mise en œuvre rapide de la réforme* ».

## **DES RÈGLES D'INDEMNISATION PROLONGÉES JUSQU'AU 30 SEPTEMBRE**

Minimisant la décision du Conseil d'État au motif que celle-ci ne remet pas en cause le principe de la réforme mais uniquement le calendrier de sa mise en œuvre, le gouvernement annonçait deux jours plus tard sa décision de prolonger jusqu'au 30 septembre les règles d'indemnisation dans leur version actuelle. C'est peu ou prou à cette date qu'est attendue la décision « au fond » de la haute juridiction administrative – le Conseil d'État ne s'étant pour l'heure prononcé que sur l'urgence de suspendre les règles avant leur entrée en vigueur. « *C'est un coup de pression autant qu'un coup de com adressé par le gouvernement, qui s'accroche à cette réforme comme à un totem. C'est aussi un suspense interminablement malsain pour les demandeurs d'emploi qui vivent avec cette épée de Damoclès au-dessus de la tête depuis bientôt deux ans* », s'agace Marylise Léon.

---

# DE L'AUTRE CÔTÉ DU GUICHET, LES AGENTS ONT LES NERFS À VIF

DANS LES AGENCES PÔLE EMPLOI, LA CRISE ÉCONOMIQUE ET LES INCERTITUDES LIÉES À L'APPLICATION DE LA RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE SONT VENUES EXACERBER LES TENSIONS.

L'émotion est toujours palpable. Dans le regard des conseillers de Pôle emploi Valence (Drôme), on peut lire la peine, la peur et la colère. Les larmes, elles, coulent en silence. Il y a cinq mois, le 28 janvier, un homme faisait irruption dans leur agence et ouvrait le feu, tuant leur collègue Patricia. « Le drame de Valence est un fait isolé, sans lien apparent avec le service rendu par Pôle emploi. Il n'en demeure pas moins révélateur de la montée des tensions qui touchent l'institution, et que la crise économique est venue exacerber », pointe Martine Gaudichet, déléguée syndicale Pôle emploi Drôme-Ardèche et secrétaire de la CSST (commission santé, sécurité et conditions de travail) au CSE. Ce sont d'ailleurs ces aspects qui ont conduit la **Fédération PSTE CFDT** (Protection sociale, Travail, Emploi) (et trois autres fédérations CFDT) à lancer à la mi-avril **une enquête flash sur les métiers de l'accueil**.

## ADAPTATION PERMANENTE

Le constat va bien au-delà de la douleur. À Valence comme dans les 900 agences que compte Pôle emploi, tous témoignent d'une certaine « *fatigue face à la charge de travail mais aussi l'adaptabilité permanente qui [leur] est demandée* », résume Didier Pranal, secrétaire général du Syndicat emploi Auvergne-Rhône-Alpes. Pendant le gros de la crise sanitaire, tous les services ont été déployés en distanciel, de l'inscription au suivi de la recherche d'emploi en passant par l'indemnisation. Les mesures d'urgence, qui ont permis à beaucoup de personnes de subsister,

ont dû elles aussi être déployées, expliquées, en même temps que le « stop and go » permanent de l'entrée en vigueur puis de la suspension des règles de l'assurance chômage, du report des droits des demandeurs d'emploi arrivant au bout de leur indemnisation.

*« Le 17 mai dernier, un énième courrier d'information est parti de la direction générale afin d'informer les demandeurs d'emploi d'une baisse prochaine de leur allocation [ce que le conseil d'État vient de suspendre]. Tout ça n'est pas sans conséquences pour les demandeurs d'emploi comme pour les agents »,* alerte Aline, une salariée.

Représentant syndical au CSE, Fabrice Ortuno relève *« cette capacité d'adaptation permanente, d'assimilation des nouvelles règles en un temps record ou encore d'animation de formation, que beaucoup d'entreprises doivent nous envier »*. Il évoque aussi *« la frustration des conseillers et ce tiraillement permanent entre faire de la qualité et assurer le "traitement de masse" »*, ce que confirme Jean-Luc, salarié. *« Pôle emploi affiche une ambition de service de plus en plus difficile à tenir, et le ciblage de la satisfaction avec les usagers n'arrange rien. »*

## **“ÊTES-VOUS SATISFAIT DE VOTRE CONSEILLER ?”**

Depuis plusieurs années, Pôle emploi réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction pour recueillir l'avis des usagers à propos des services qui leur sont délivrés. L'objectif, assure l'opérateur public, est *« d'évaluer la qualité de ces services et de s'assurer qu'ils correspondent aux besoins et à la situation »*. Les conseillers, eux, ne le voient pas du même œil. *« Aujourd'hui, la question posée n'est pas "êtes-vous satisfait de Pôle emploi ?" mais "êtes-vous satisfait du travail de votre conseiller ?", ce qui apparaît en totale opposition avec la définition même de notre poste et notre capacité à contribuer à l'effort collectif, s'agace* Françoise, conseillère. *Chaque jour, des mails signés de notre nom sont envoyés aux demandeurs d'emploi que nous suivons... sans que nous ayons donné notre accord ni que nous connaissions le contenu de ces mails. »*

## **UN RENFORCEMENT DU DIALOGUE SOCIAL SOUHAITÉ**

Dans le contexte économique tendu généré par la crise sanitaire (et la hausse du chômage), cette personnification alimente la crainte de certains conseillers face à une montée des incivilités. Selon Abdellah Senhaji, secrétaire général adjoint (SGA) du Syndicat emploi Auvergne-Rhône-Alpes, *« l'établissement a toujours nié les alertes du CHSCT sur l'escalade des violences, jusqu'au drame de janvier dernier »*.

Les chiffres sont pourtant là. Ils ont été dévoilés lors du dernier CSEE (comité social et économique extraordinaire) du 9 juin. Au premier trimestre 2021, la région



Auvergne-Rhône-Alpes enregistrait à elle seule 482 signalements<sup>1</sup>, contre 1 106 pendant toute l'année 2020 (et 9 000 à l'échelle nationale). « *On ne parle là plus de simples insultes, pour lesquelles les conseillers ne font même plus de signalement, mais bien d'agressions physiques.* »

Aujourd'hui, les conseillers et leurs représentants syndicaux réclament une réponse à la hauteur à travers des réponses ciblées et un renforcement du dialogue social. Par exemple, en transmettant les fiches de signalement aux élus CSE et aux représentants de proximité, ou en accordant aux représentants du personnel une réelle prise en compte de la parole. À Pôle emploi, la « bataille syndicale » se joue aussi sur la capacité à mettre représentants de proximité et CSSCT au cœur du dialogue social en ce qui concerne les questions de conditions de travail et de sécurité. Pour desserrer l'étau dans lequel se trouvent aujourd'hui les conseillers, et réhumaniser la mission de service public qu'ils assurent avec tant de dévouement.



© MARTA NASCIMENTO/REA

1 Via LISA, le fichier répertorient les incivilités et agressions commises sur agent par les demandeurs d'emploi.



# LIENS UTILES

Solidarités nouvelles face au chômage (SNC) (page 8) : <https://snc.asso.fr>

Le collectif « Pour la parole de chômeurs » (page 9) :  
<https://sncexpressions.fr/enquetes/>

La tribune commune des responsables associatifs et syndicaux,  
dont Laurent Berger (CFDT) dans *Le Monde*. (page 11) :  
<https://tinyurl.com/tribunecommune>

L'article « *Une reprise pleine d'incertitudes* » sur *Syndicalisme hebdo*  
(Les incertitudes qui planent sur la situation - page 12) :  
<https://www.syndicalismehebdo.fr/article/une-reprise-pleine-dincertitudes>

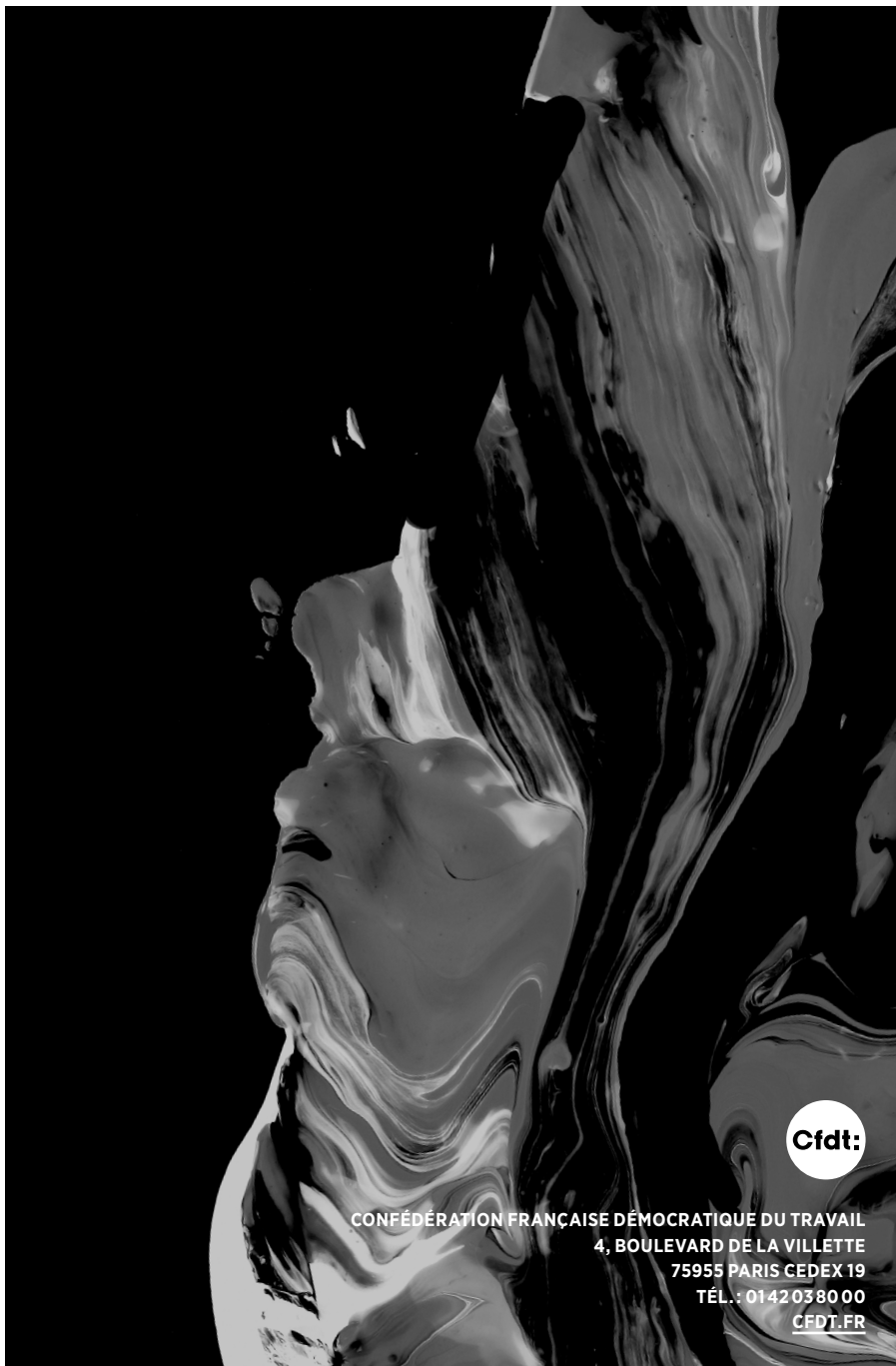
Fédération PSTE CFDT (page 13) : <https://pste.cfdt.fr/>

Enquête Flash CFDT sur les métiers de l'accueil (page 13) :  
<https://tinyurl.com/enqueteflashPSTE>

## POUR ALLER PLUS LOIN

La rubrique « Assurance chômage » sur le site CFDT.FR  
<http://www.cfdt.fr/assurance-chomage>

Le dossier « *Le chômage n'est pas un choix* » sur *Syndicalisme hebdo*  
<https://www.syndicalismehebdo.fr/article/le-chomage-nest-pas-un-choix>



CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL  
4, BOULEVARD DE LA VILLETTE  
75955 PARIS CEDEX 19  
TÉL. : 01 42 03 80 00  
[CFDT.FR](http://CFDT.FR)