



# SE DÉFENDRE FACE À PÔLE EMPLOI

Recours radiations : [www.recours-radiation.fr](http://www.recours-radiation.fr)

Cafca , Ariège : [cafca09.noblogs.org](http://cafca09.noblogs.org)

Luttons contre la Précarité, Montpellier :  
[luttonscontrelaprecarite-montpellier.over-blog.net](http://luttonscontrelaprecarite-montpellier.over-blog.net)

Exploités-Énervés, Cévennes : [exploitesenerves.noblogs.org](http://exploitesenerves.noblogs.org)

CAFards de Montreuil : [cafard93.wordpress.com](http://cafard93.wordpress.com)

Coordination des Intermittents et Précaires d'Île de France :  
[www.cip-idf.org](http://www.cip-idf.org)

CNT-UL Chelles & Marne-la-vallée : [onafaim-cnt.blogspot.fr](http://onafaim-cnt.blogspot.fr)

MCPL, Rennes : [mcpl.revolublog.com](http://mcpl.revolublog.com)

La C.R.I.S.E à Nancy : [www.lacrise54.org](http://www.lacrise54.org)

CCPL, Lille : [ccpl59.over-blog.com](http://ccpl59.over-blog.com)

## L'INSCRIPTION

## SOMMAIRE :

LA DEMANDE D'INSCRIPTION	5
LES DOCUMENTS À FOURNIR LORS DU PREMIER RENDEZ-VOUS	7
CIRCULAIRE N°2009-23 DU 4 SEPTEMBRE 2009 : SITUATION D'ABSENCE D'ATTESTATION D'EMPLOYEUR	9
LOI DITE "INFORMATIQUE ET LIBERTÉ"	13
L'ENJEU DU PREMIER RENDEZ-VOUS : L'ÉLABORATION DU PPAE ET L'ORE	16
LES CONTRAINTES DU PPAE ET DE L'ORE ET LEUR ÉVOLUTION DANS LE TEMPS	18
ACTUALISATION DU PPAE ARTICLE L5411-6-3 CODE DU TRAVAIL	20
LA RÉINSCRIPTION SIMPLIFIÉE	21
L'INSCRIPTION POUR LES ÉTRANGÈRES	22

**Toutes les autres cartes, titres de séjour et visas, y compris les récépissés, peuvent permettre une inscription à Pôle emploi à condition qu'elles portent la mention: « Autorise son titulaire à travailler ».**

En cas de perte ou de vol du titre de séjour: voir le chapitre « *Les documents à fournir lors du premier rendez-vous* », p 7.

**Attention!** Pôle emploi transmet la copie de tous les titres de séjours en Préfecture pour authentification.

En outre les agents de Pôle emploi sont censés se contenter de vérifier la validité des autres pièces d'identités, mais vont aussi souvent chercher à les authentifier les passant aux rayons UV, sans prévenir la chômeuse venue s'inscrire. Si l'agent considère qu'il s'agit d'un faux, il prévient la préfecture (voir le chapitre « *Les documents à fournir lors du premier rendez-vous* », p 7-8).

À la date d'expiration d'un titre de séjour, il ne pourra plus y avoir d'inscription, ni même d'indemnisation. Nombreuses sont donc les personnes qui se retrouvent alors à ne plus pouvoir toucher des indemnités dont les droits étaient pourtant acquis.

**Attention!** Ces derniers temps certaines préfectures transforment, lors du renouvellement du titre de séjour, la carte « vie privée vie familiale » (qui autorise à travailler) en carte retraité (qui ne l'autorise pas) ce qui peut nous faire perdre des droits. N'hésitez pas à batailler et faire un recours.

**Important!** Les titulaires d'une carte de résident, d'une carte « résident de longue durée CE » ou d'une carte de résident algérien de 10 ans maintiennent les droits liés à ces titres de séjour pendant 3 mois après la date d'expiration de ces titres (*Instruction PE n°2011-192 du 24 novembre 2011, BOPE n°2011-123*)

## L'INSCRIPTION POUR LES ÉTRANGÈRES

Comme pour toute inscription à Pôle emploi, nous devons: rechercher un emploi, avoir accès au marché du travail, nous présenter personnellement à Pôle emploi, justifier de notre identité et être domicilié en France. Mais le droit de s'inscrire dépendra en plus de notre nationalité et de notre situation administrative concernant le séjour.

►►► Depuis mai 2010 les **frontaliers communautaires** dont le dernier emploi a été effectué en France peuvent s'inscrire à Pôle Emploi même s'ils ne résident pas en France.

►►► Tous les **membres de l'Union Européenne** peuvent s'inscrire à Pôle emploi avec un passeport ou une pièce d'identité de leur pays d'origine. Seules les ressortissantes bulgares et roumaines ne peuvent pas pour l'instant s'inscrire à Pôle emploi, à moins de pouvoir présenter une autorisation de travail, ou bien d'être titulaire d'un Master délivré en France (ou d'un diplôme équivalent accompagné d'une convention de recherche ou d'enseignement).

►►► Pour celles d'entre nous qui ne sont **pas ressortissantes de l'Union Européenne** :

Les titres de séjour qui n'autorisent pas à travailler sur le territoire français, comme par exemple la carte retraité et conjoint de retraité ou la carte pour raison médicale, ne permettent pas de s'inscrire à Pôle emploi. Mais de nombreux titres autorisant à travailler ne permettent pas non plus l'inscription à Pôle emploi : les visas de moins de 3 mois, les visas mention « vacances-travail », les cartes temporaires délivrées pour les saisonniers, les prestataires de service européens ou encore les étudiants, les cartes bleues européennes.

Différents collectifs de chômeuses et précaires se sont rencontrés à plusieurs reprises en 2012 et 2013 pour partager leur expérience et envisager des actions coordonnées. Au cours de ces rencontres s'est développée l'idée de la rédaction commune d'un guide donnant des éléments pour se défendre face à Pôle emploi. Dans un contexte où nous sommes soigneusement maintenues dans l'ignorance de nos droits, le pouvoir des institutions de gestion de la précarité apparaît trop souvent comme absolu. Comprendre leur logique permet de démystifier ce pouvoir et d'être moins désemparées face à l'administration.

Une bonne connaissance de ses droits ne saurait suffire à renverser le rapport de force. D'autant qu'à chaque renégociation des conventions UNEDIC par les « partenaires sociaux » (syndicats dit représentatifs et organisations patronales) les droits des chômeuses sont un peu plus restreints. Et même pour faire appliquer nos maigres droits, il faut souvent batailler, sans que le résultat soit garanti. Reste que mener des actions à plusieurs permet de mieux s'en sortir, de se sentir moins fragiles et de faire éclater à un niveau public donc politique la violence de l'institution.

Nous considérons l'entraide, la solidarité, les rencontres et les luttes collectives, indispensables pour faire bouger les lignes, là où le droit s'arrête, là où les conquêtes collectives se font détruire au profit de la société-entreprise. L'isolement est la première arme de ce pouvoir.

Voici le premier chapitre de ce guide, consacré à l'inscription à Pôle emploi. D'autres suivront, sur l'indemnisation, le suivi, les radiations et les moyens de contestation des décisions (recours et actions collectives).

Ce chapitre n'a pas la prétention d'être exhaustif ni de fournir des réponses clés en mains. En outre les règles évoluant régulièrement, un certain nombre d'éléments devront être réactualisés au cours du temps.

Ce travail s'inscrit dans un processus de réappropriation et de partage du savoir. Faites-nous des retours d'après vos propres connaissances et expériences. Faisons-le circulez, discutons-en.

Par contre on ne peut pas nous obliger à accepter un temps partiel si nous avons demandé un temps plein dans le PPAE, ou à accepter un CDD si on on a demandé un CDI.

On ne peut pas non plus nous obliger à accepter un emploi à plus de 30km de chez nous.

**Enfin, la rémunération ne peut pas être inférieure au SMIC, inférieure au salaire en vigueur dans la région, ni inférieure à la convention collective dans le secteur d'activité concerné.**

### **LA RÉINSCRIPTION SIMPLIFIÉE**

Si on se réinscrit moins de six mois après une cessation d'inscription ou une radiation, ou si on déménage, nous ne sommes pas obligés de nous présenter physiquement et de produire de nouveaux justificatifs à Pôle Emploi, ni de refaire un PPAE. On peut alors bénéficier d'une « procédure de réinscription simplifiée » (*Art. R.5411-5 Code du Travail*) : il suffit de se réinscrire par téléphone ou internet et le PPAE est réactivé. À moins que nous voulions qu'il soit réévalué et dans ce cas, on pourra prendre rendez-vous pour actualiser le PPAE.

Si on a travaillé pendant cette période, il nous faudra fournir les attestations employeurs mensuelles (AEM) et les fiches de paie afin de faire valoir d'éventuels droits à l'indemnisation.

**Important !** Une telle réinscription simplifiée induit une remise à zéro du décompte des délais servant à faire évoluer l'ORE (cf. *Circulaire DGFP n°2008-18 du 5 novembre 2008 relative à la mise en oeuvre de l'ORE et du PPAE*).

Avec le temps, nos exigences peuvent être revues à la baisse par Pôle emploi, que ce soit concernant le temps de trajet entre notre domicile et le lieu de travail, nos secteurs d'activités, ou notre salaire :

#### Article L5411-6-3 Code du Travail

**Le projet personnalisé d'accès à l'emploi** est actualisé périodiquement. Lors de cette actualisation, les éléments constitutifs de l'offre raisonnable d'emploi sont révisés, notamment pour accroître les perspectives de retour à l'emploi.

Lorsque le demandeur d'emploi est inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi depuis plus de **trois mois**, est considérée comme raisonnable l'offre d'un emploi compatible avec ses qualifications et compétences professionnelles et rémunéré à au moins **95 % du salaire antérieurement perçu**. Ce taux est porté à **85 % après six mois d'inscription**. Après un an d'inscription, est considérée comme raisonnable l'offre d'un emploi compatible avec les qualifications et les compétences professionnelles du demandeur d'emploi et rémunéré au moins à hauteur du revenu de remplacement prévu à l'article L. 5421-1.

Lorsque le demandeur d'emploi est inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi depuis plus de **six mois**, est considérée comme raisonnable une offre d'emploi entraînant, à l'aller comme au retour, un temps de trajet en transport en commun, entre le domicile et le lieu de travail, d'une durée maximale d'**une heure** ou une distance à parcourir d'au plus **trente kilomètres**.

Si le demandeur d'emploi suit une formation prévue dans son projet personnalisé d'accès à l'emploi, les durées mentionnées au présent article sont prorogées du temps de cette formation.

# L'INSCRIPTION

## *Mais au fait, pourquoi s'inscrire à Pôle emploi ?*

Parce qu'on a suffisamment travaillé pour toucher des indemnités chômage, parce que la CAF nous demande une attestation de rejet d'indemnisation pour toucher le RSA, parce qu'on voudrait accéder à une formation, parce qu'on veut apparaître dans les chiffres du chômage, parce qu'il peut arriver que Pôle emploi propose des emplois, pour avoir droit à certaines réductions (transports, piscine, etc.), parce que l'ancienneté d'inscription peut compter pour accéder à des emplois aidés ou des formations ...

## **LA DEMANDE D'INSCRIPTION (OU PRÉ-INSCRIPTION)**

La demande d'inscription se fait exclusivement par téléphone en appelant le 3949 (l'appel est gratuit depuis les bornes téléphoniques des agences) ou *via* le site internet de Pôle emploi.

Comme toute conversation téléphonique avec l'institution, cet appel peut être enregistré.

Un numéro d'identifiant nous est alors attribué et on reçoit, normalement sous huit jours, une convocation pour un premier entretien qui validera l'inscription. Si on a laissé une adresse mail, on peut télécharger son dossier à imprimer et le pré-remplir avant la convocation. On peut aussi demander d'en recevoir un exemplaire papier avec le courrier de confirmation du premier rendez-vous.

**Attention!** Même si c'est le premier entretien qui valide l'inscription à Pôle emploi, c'est la date de l'identification par téléphone ou internet qui compte comme début de l'inscription. Cette date est donc importante lorsqu'on va être indemnisé ou qu'on a besoin d'une certaine durée d'inscription, pour une formation par exemple.

On peut se présenter directement au guichet pour s'inscrire, mais la plupart du temps, l'agent d'accueil nous redirigera vers les ordinateurs ou la borne 3949 de l'agence et on n'aura pas de premier rendez-vous tout de suite. S'il accepte de saisir la demande d'inscription, il faut absolument exiger un accusé de réception de cette demande, afin que l'inscription soit datée de ce jour-là et non de la date du jour de la convocation.

**Important!** Si on ne se présente pas le jour de la convocation sans avoir fait déplacer le rendez-vous avec une raison reconnue comme « valable » (entretien d'embauche, décès d'un proche...), une nouvelle convocation nous sera adressée et l'inscription prendra effet à la date de ce deuxième rendez-vous. Encore une manière pour l'institution de gratter des jours d'inscription.

Une fois élaboré, le PPAE pourra évoluer à chaque entretien, à partir des synthèses enregistrées dans le dossier par le conseiller. D'où l'importance de connaître le contenu de chaque saisie enregistrée.

**Attention!** Dans la pratique, il arrive qu'un conseiller modifie le PPAE d'une chômeuse sans la convoquer. Des courriers sont même envoyés, qui mentionnent des convocations fictives (du style « suite à notre entretien du ..., votre PPAE a été modifié », « vous acceptez qu'on vous propose des CDD»...). Mais de tels cas sont faciles à contester puisque Pôle emploi ne pourra pas prouver que nous avons été réellement convoquées.

On peut aussi demander une correction du PPAE après son élaboration. Pour cela, il faut envoyer un courrier en recommandé ou aller à l'accueil et faire tamponner sa demande pour justifier son passage.

Une modification du PPAE est possible à chaque entretien mais mieux vaut la motiver. Par exemple : « ma situation personnelle a évolué », « le précédent PPAE n'a pas été élaboré d'un commun accord », etc.

Si on veut se procurer son PPAE, on peut le demander à l'accueil qui est tenu de nous le donner (*Loi de 1978 dite "informatique et liberté"*).

**Attention !** Officiellement, tout doit être élaboré conjointement

(Article L5411-6-1 du code du travail).

Le conseiller n'a donc pas à nous forcer la main sur quoique ce soit. Qu'il soit sympathique ou non, le conseiller n'est pas notre ami ; il fait son travail, remplit des formulaires aux cases bien précises, et se conforme à toutes sortes de directives, et même bien souvent à nombre de préjugés. Il ne faut jamais l'oublier au point de baisser ses prétentions parce que le conseiller le demande, ou penser que cela fera bonne figure auprès de lui. Cela permettrait juste à Pôle emploi de proposer plus facilement des ORE revues à la baisse, sans qu'elles nous conviennent nécessairement. Nous serions alors forcées d'y répondre.

## LES CONTRAINTES DU PPAE ET DE L'ORE ET LEUR ÉVOLUTION DANS LE TEMPS

La loi *droits et devoirs des demandeurs d'emploi* de 2008, qui instaure le PPAE et l'ORE, prévoit que si nous refusons ou ne répondons pas à deux ORE, nous risquons deux semaines de radiation minimum. Si nous en refusons d'autres, la durée de radiation peut être allongée jusqu'à 2 mois.

Cependant, malgré les effets d'annonce du gouvernement et de Pôle emploi sur ce dispositif « innovant », cette mesure n'est quasiment pas appliquée, voire semble inapplicable, les entreprises prenant rarement la peine d'informer Pôle emploi de qui répond à ses annonces. Plus de peur que de mal donc, même si cela n'empêche pas les radiations d'aller bon train, particulièrement pour « absence à convocation ».

## LES DOCUMENTS À FOURNIR LORS DU PREMIER RENDEZ-VOUS

►►► Lors du premier rendez-vous le seul document que nous sommes tenus de présenter pour finaliser l'inscription est une **pièce d'identité**. Sont admis:

- \* carte nationale d'identité (CNI)
- \* passeport
- \* carte d'invalidité civil ou militaire, avec photo
- \* titre de séjour (voir "*L'inscription pour les étrangères*", p 22)

En cas de perte ou de vol de sa pièce d'identité, il est possible de s'inscrire à Pôle emploi, et de bénéficier des allocations chômage, et ce pour une **durée maximale de huit semaines**. Il faudra en apporter la preuve par une déclaration de perte ou de vol, ou un récépissé de demande de renouvellement. Sauf « **délai anormalement long constaté localement** », si au terme de ces huit semaines on ne peut pas présenter une nouvelle pièce d'identité, non seulement Pôle Emploi nous radiera, mais pourra nous demander de rembourser les indemnités versées.

**Important !** Depuis l'arrêté du 29 mai 2013 relatif aux documents permettant aux demandeurs d'emploi de justifier de leur identité, la carte d'identité, le passeport et la carte d'invalidité sont recevables sans limite de durée de validité. C'est-à-dire que Pôle doit nous inscrire même si ces documents sont périmés.

Le code du travail prévoit la **vérification** des pièces d'identités par les agents de Pôle emploi, mais pas leur **authentification**. En remplissant le dossier de la chômeuse venue s'inscrire, l'agent de Pôle emploi doit vérifier la validité de la pièce fournie et attester avoir vu l'original de cette pièce, et c'est tout.

Pourtant, les agences Pôle emploi sont équipées de « lampe bleues » qui permettent de vérifier les pièces d'identité en les passant aux rayons UV. Des notes internes issues des Directions régionales font obligation aux agents de prendre copie de la pièce d'identité originale lors du premier entretien et de profiter de ce moment pour la soumettre aux UV pour authentification, dans le dos de la chômeuse venue s'inscrire.

Dans la pratique, vu la surcharge de travail dans les agences, ce contrôle de l'authenticité des papiers n'est pas systématique mais est plutôt « **au faciès** », ce qui renforce son caractère illégal.

Certains agents et syndicats dénoncent d'ailleurs cette fonction d'auxiliaire de police, qui n'est pas censée faire partie de leur mission.

Quant aux titres de séjours, Pôle emploi transmet systématiquement leur copie en Préfecture pour authentification.

►►► Nous devons aussi **déclarer notre domiciliation** mais nous n'avons pas à la justifier par des documents.

►►► **Lorsque notre inscription s'accompagne d'une demande d'indemnisation**, les seuls autres documents originaux que nous sommes tenus de fournir sont notre **carte vitale** et les **attestations employeurs (AEM)**. Il arrive souvent que Pôle emploi perde les originaux des AEM, il est donc important d'en conserver des doubles.

**Important!** Si au moment de l'inscription, on n'a pas les attestations employeurs, Pôle emploi doit les demander à l'employeur, et ne pas exiger que nous revenions plus tard avec ces documents, et ainsi reporter la date de notre inscription (*Circulaire 2009-23*).

Pôle emploi transmet beaucoup d'annonces pour des boulots de merde, notamment en CDD, mais il n'y a pas de règle : de nombreuses entreprises comme *Mac Donald* ne proposent que des CDI.

Notre situation personnelle est aussi prise en compte dans le PPAE et les ORE. Il peut parfois être utile de mentionner tout ce que Pôle emploi considère comme des « freins à l'emploi » : problèmes de santé, recherche d'un logement, absence de permis de conduire, isolement géographique, etc. Il nous sera alors possible de nous en prévaloir pour relâcher un peu l'état du contrôle si besoin.

.....  
: "C'est à Foix, la première fois que je me suis inscrit à  
: Pôle emploi."  
: .....

La dame, le « conseiller », elle m'a demandé ce que je voulais. J'ai dit une formation. La dame, elle m'a demandé de quoi ? J'ai dit la plomberie ou conducteur d'engins (CCAS). Et là elle commence à me sortir tous les trucs : il y a des formations pour la sécurité, vigile, maître-chien. Il y a aussi la formation pour conducteur d'auto nettoyage. Je lui dit : « Ecoutez je n'ai pas besoin de vous pour ça, ça je l'ai déjà fait avant. » Après, elle recommence : « Il y a aussi laveur de vitres ». Et là je l'ai regardée, j'étais énervé avec elle : « Madame, pourquoi vous me dites tout ça ? » Elle me dit qu'il n'y a que ces formations qu'on peut trouver là, à Toulouse... Là, énervé je lui dis : « Pourquoi vous n'allez pas les faire vous même ? Je veux faire de trucs que j'ai envie de faire. Je ne veux pas être laveur de vitres ni conducteur d'auto-lavage. Surtout pas vigile ! » Moi, je me dis qu'elle me propose ça parce que je suis immigré malien. Il y a les blacks et les arabes qui font des boulots comme ça... Enfin, elle me dit : « Alors, on verra ce qu'on peut faire ». Heureusement elle s'est arrêtée là, sinon je me serais énervé encore plus...

.....



## L'ENJEU DU PREMIER RENDEZ-VOUS : L'ÉLABORATION DU PPAE ET L'ORE

C'est aussi lors de ce premier rendez-vous que nous élaborons avec un agent un PPAE, « **Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi** ». Ce moment est très important car il définit le type d'emploi que nous sommes censées rechercher, la zone géographique envisagée, et le niveau de salaire attendu, et donc le type d'offre que Pôle emploi est censé nous proposer. Ces offres correspondant aux prétentions définies dans le PPAE sont appelées « **Offre raisonnable d'emploi** » (ORE). **Si Pôle emploi nous soumet des annonces qui ne correspondent pas au PPAE, ces offres ne sont pas "raisonnables" et nous ne pouvons être sanctionnées en cas de non réponse.**

Donc pour ne pas se voir obligées de répondre à des offres de merde, il faut rester très fermes sur nos prétentions salariales et nos champs d'activité lors de l'élaboration de ce PPAE. Par exemple insister sur notre formation et nos expériences professionnelles si on veut rester sur cette voie. À l'inverse ne pas mentionner des expériences professionnelles qu'on n'a pas envie de réitérer, etc. Il est important de faire valoir des prétentions hautes dès le départ pour ne pas se retrouver piégées par la suite, même si on a besoin de trouver rapidement un emploi. Par exemple, si on exige un CDI à plein temps, cela ne nous empêchera pas de prendre un emploi à temps partiel ou en CDD s'il nous convient. Mais, si Pôle emploi nous propose des CDD ou des temps partiels, ils ne pourront pas les considérer comme des Offres Raisonnable d'Emploi et ne pourront donc pas nous radier en cas de refus réitéré.

**Important !** Ne pas tout axer sur un point particulier; par exemple exiger de ne se faire proposer que des CDI à temps plein, mais n'avoir aucune prétention en terme de champ d'activité, de salaire ou de zone géographique.

### CIRCULAIRE N°2009-23 du 4 septembre 2009

#### 2.1.

#### Situation d'absence d'attestation d'employeur pour apprécier si les conditions de durée de travail ou d'appartenance sont satisfaites

Lorsque les droits à l'ARE ne peuvent être étudiés en raison de l'absence de l'attestation prévue à l'article R. 1234.9 du code du travail et que le demandeur d'emploi ne parvient pas à obtenir cette attestation de son ex-employeur, les services de Pôle emploi invitent ce dernier, par lettre recommandée avec avis de réception, à fournir l'attestation, et l'informent des sanctions qu'il encourt en vertu des dispositions du code du travail.

Parallèlement, l'intéressé doit communiquer les documents dont il dispose et qui, faute d'attestation d'employeur, permettent d'instruire son dossier : lettre de licenciement ; bulletins de paie ; déclaration des services de l'inspection du travail ; certificat de travail ; autres pièces.

Après mise en oeuvre de cette procédure, **si la demande d'allocations est accompagnée de documents justificatifs suffisants pour procéder au calcul des droits, il est procédé à une étude des droits en l'état.**

Si les justificatifs fournis sont considérés insuffisants, l'IPR (Instance Paritaire Régionale) est sollicitée afin qu'elle se prononce sur les droits de l'intéressé après appréciation de tous les éléments qui peuvent lui être présentés.

## **À Pôle emploi comme ailleurs : ne pas se laisser faire**

Je vous la fais courte sur le fond (ou comment Pôle emploi avait réussi à m'arnaquer de 2 mois 1/2 d'indemnisation, et plein d'autres choses minimales pour eux mais terribles pour moi), mais c'est la forme qui est grandiose :

Bien sûr que j'avais téléphoné 10 fois à leur service téléphonique automatique qui ne débouche sur rien; que j'avais fait des courriers, des Allers/Retours et que j'ai fini par y aller plusieurs fois; qu'ils étaient toujours d'accord pour dire qu'il y avait eu une erreur de leurs services et qu'ils allaient régler le problème très vite.

Alors j'ai appelé la Coordination des intermittents et précaires d'Île-de-France, plus des amis et on a débarqué à 40 dans l'antenne Pôle emploi, de Montreuil, rue Kleber.

Ils ont dit : « On est d'accord avec vous, mais techniquement on ne peut plus rien faire, c'est saisi dans l'informatique, on ne peut plus changer. On comprend que cela vous pose un problème mais on ne peut pas prendre en compte le dernier contrat de travail, bien que cotisé, déclaré, et noté dans le dossier. » Pourquoi Pôle emploi, si prompt à envoyer des courriers de radiation, est-il incapable de contacter les employeurs qui omettent d'envoyer les Attestations d'Employeur Mensuel ?

On a eu le directeur de cabinet en moins d'une heure sur place, tout juste s'il n'avait pas le gyrophare pour venir. On a commencé à taper le pique-nique dans l'agence, une assiette de tiép cherchée au foyer du coin, ça aide à tenir sous les néons.

Et le directeur du cabinet a trouvé le mot de passe magique pour annuler tout un dossier, tout reprendre à zéro, tomber parfaitement d'accord avec le nombre d'heures auxquelles je prétendais et m'ouvrir enfin mes droits, etc., etc.

Et comme on était tous là, on a continué à parler aux gens qui faisaient la queue, et on a décoincé comme ça 5 dossiers bloqués. Parce que visiblement chez Pôle emploi, on n'est pas là pour informer. Il faut vraiment venir demander. Et encore une fois, à 40, on a les réponses plus vite.

ou les portes fermées), moins nous avons d'espace pour nous rencontrer et lutter contre les injonctions qui nous sont faites.

Aujourd'hui, nous nous sommes matérialisés là, en chair et en os, nous avons cessé de n'être que des dossiers, des chiffres, en somme des "D.E". Car nous ne pouvons être réduits à des "demandeurs d'emploi", des victimes en manque de travail. Nous pouvons aussi bien user individuellement et collectivement du chômage pour résister à la mise au travail forcé, pour repousser les injonctions à l'adaptation à la conjoncture économique.

NI TRAVAIL FORCÉ NI CULPABILISATION NI MANAGEMENT.

VIVE LA GRÈVE DES CHÔMEURS !

*Extrait d'un communiqué suite à l'occupation d'une plate-forme téléphonique gérant le « 3949 » de Pôle emploi.*

## Matérialisation de chômeurs à la plate-forme téléphonique de Pôle emploi à Noisy-Le-Grand

*Le 3 mai 2010 démarrait la « Grève de chômeurs », une initiative relayée par des collectifs de chômeuses et précaires de Rennes, Brest, Nantes, Paris, Lorient, Montreuil, Tours, Montpellier, Bruxelles. C'était un mouvement de refus : « Refus de nous laisser harceler, mobiliser, culpabiliser, insérer de force ». Un appel « à ne pas rester isolés », « à se rencontrer dans les queues des CAF et des Pôle emploi, dans la rue, partout et à s'organiser » et à ce « Que mille collectifs fleurissent sur les décombres du plein emploi ».*

Mercredi 12 mai 2010, nous étions une vingtaine de précaires, intermittents de l'emploi et autres chômeurs en grève à occuper la plate-forme téléphonique du “ 39 49 ” de Pôle emploi, au 480 Clos de la Courtine, à Noisy-le-Grand en Seine-St-Denis. Nous avons commencé à débattre avec les salariés embauchés pour faire fonctionner cette machine kafkaïenne. Ici au nombre de 120, ils sont principalement chargés des inscriptions (et non de l'ouverture de droits, qui ne concerne d'ailleurs que la moitié des chômeurs) au moins pour toute l'Ile-de-France. Peu de temps après notre arrivée, les employés ont arrêté de travailler et la direction leur a ordonné de quitter les locaux, coupant court à toute discussion collective avec les salariés. Exactement comme dans les Pôle emploi qui ferment leurs portes dès que des chômeurs viennent s'y exprimer et y agir autrement que comme des individus isolés. (...)

En tous cas, cette obligation d'éviter tout contact avec les chômeurs grévistes est parfaitement cohérente avec la “révolution managériale” qui partout passe par un vaste processus de dématérialisation et d'informatisation. Plus nous sommes “dématérialisés” par Pôle emploi (à travers internet, le téléphone

Alors voilà comment ça marche ! Mais pas que pour Pôle emploi. Pour tout en fait ! La CAF, la Sécu, la Mairie, la crèche, l'hôpital, la banque, la poste, internet, le téléphone, etc. Il vaut mieux avoir beaucoup de copains, ou avoir un tonton, une maman, ou un cousin qui connaît bien le directeur !

Même si j'étais très content d'avoir mon dossier traité sous mes yeux comme par magie, j'avais une grande envie de vomir. Parce que cette agence était pleine de pauvres gens qui venaient pour des droits bloqués, des radiations sans avertissement, parfois sans motivation. Mais une chose est sûre pour le coup : ne lâchez jamais le morceau ! Allez voir vos coordinations, des associations de défense, des groupements. Venez simplement avec 5 ou 10 copains. Mais ne leur donnez pas raison d'agir comme ils le font.

*Reprise du récit de l'occupation d'un Pôle emploi à Montreuil en octobre 2011*

Pour tous les autres documents censés constituer notre dossier (bulletins de salaires, certificats de travail, diplômes...), il est vivement conseillé de donner des **photocopies** et de bien conserver les originaux en cas de perte. Il ne faut pas hésiter à demander des accusés de réception de toutes les pièces versées au dossier.

**Important !** Pôle emploi n'a pas le droit de refuser d'inscrire une chômeuse parce qu'elle n'a pas tous les documents, ou une carte de sécu provisoire, mais c'est une pratique fréquente au guichet. Là encore, il va souvent nous falloir insister lourdement pour faire appliquer le droit.

## *Agir en huissier*

Les dossiers d'inscription sont souvent traités ailleurs que dans l'agence où nous nous sommes inscrits et les pertes sont fréquentes. D'où l'importance d'« agir en huissier », c'est-à-dire de conserver des copies des documents fournis et des traces de tous nos passages par Pôle emploi.

Avant la fusion, il était possible de se faire délivrer un reçu à l'accueil de l'ANPE lors d'un dépôt de dossier ou de documents. Aujourd'hui, Pôle emploi rechigne à le faire. Pourtant, la *loi du 12 avril 2000 (Art.19)* oblige toute autorité administrative à délivrer un reçu à chaque demande.

La même loi reconnaît aussi notre droit d'avoir rendez-vous avec les directeurs d'agence, cette demande se faisant par simple courrier. Toute chômeuse a aussi le droit d'être accompagnée par la personne de son choix. Bref, malgré la « dématérialisation », on n'est pas obligé de passer son temps à appeler le 3949 ou sur internet pour suivre à distance le traitement de notre dossier ; il est toujours possible de se défendre en présence dans les agences.

### Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978

#### loi dite "Informatique et Liberté"

##### Article 3 :

Sous réserve des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, concernant les informations nominatives figurant dans des fichiers, **toute personne a le droit de connaître les informations contenues dans un document administratif dont les conclusions lui sont opposées.**

Sur sa demande, ses observations à l'égard des dites conclusions sont obligatoirement consignées en annexe au document concerné. L'utilisation d'un document administratif au mépris des dispositions ci-dessus est interdite.

##### Article 4 :

L'accès aux documents administratifs s'exerce, au choix du demandeur et dans la limite des possibilités techniques de l'administration :

- a) Par consultation gratuite sur place, sauf si la préservation du document ne le permet pas ;
- b) Sous réserve que la reproduction ne nuise pas à la conservation du document, par la délivrance d'une copie sur un support identique à celui utilisé par l'administration ou compatible avec celui-ci et aux frais du demandeur, sans que ces frais puissent excéder le coût de cette reproduction, dans des conditions prévues par décret ;
- c) Par courrier électronique et sans frais lorsque le document est disponible sous forme électronique.

##### Article 8 :

Sauf disposition prévoyant une décision implicite de rejet ou un accord tacite, toute décision individuelle prise au nom de l'Etat, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public ou d'un organisme, fût-il de droit privé, chargé de la gestion d'un service public, n'est opposable à la personne qui en fait l'objet que si cette décision lui a été préalablement notifiée