Document MNCP

La participation des usagers, organisés collectivement : Une nécessité pour la société, Un défi pour les politiques publiques.

Position générale

Les chômeurs et les précaires, qui font l'objet de très nombreux devoirs et même de très nombreuses contraintes, n'ont pas, en retour, de véritables droits d'expression : tant sur la manière dont ils sont accompagnés que sur le fonctionnement des institutions qui les accompagnent, et même moins encore la possibilité de participer aux décisions qui impactent toute leur vie.
De plus, les chômeurs, qui espèrent que leur situation sans emploi soit la plus brève possible, ont plus de difficultés que d'autres à se réunir et à se défendre collectivement. Pourtant, quelle catégorie d'actifs connaît concomitamment autant de difficultés que ceux qui ont été privés d'emploi ? Ils subissent la perte d'argent et de rôle social, la culpabilisation et, depuis quelques années, un durcissement grave du contrôle qui pèse sur eux.
Ils devraient donc, plus que les autres, être soutenus, défendus et représentés devant les pouvoirs publics qui décident de leur accompagnement et de leur indemnisation.

Depuis deux ans, deux efforts, certes timides et insuffisants, doivent toutefois être constatés :

- La loi sur le RSA, qui exige que des représentants des usagers, eux-mêmes allocataires du RSA, prennent part aux équipes pluridisciplinaires, consultées préalablement aux décisions de réorientation vers les organismes d'insertion sociale ou professionnelle et de réduction ou de suspension du RSA. Notons également que les allocataires sont désormais signataires de leurs contrats uniques d'insertion. Enfin, les usagers prendront part, comme cela avait été le cas lors du Grenelle de l'Insertion, au travail d'évaluation du RSA après 3 ans de fonctionnement.
- La réactivation des comités de liaison entre les chômeurs et Pôle emploi. Sous l'impulsion du MNCP et de SNC, Pôle Emploi, encouragé par l'Etat, a réanimé cette structure prévue par la loi de 1998 et tombée depuis en léthargie afin de créer les conditions d'un dialogue social fort et durable entre le service public de l'emploi et les chômeurs organisés. Cette instance, départementale et trimestrielle, doit permettre de faire évoluer les pratiques et d'intégrer la parole des chômeurs dans les actions de Pôle emploi.

Mais ces deux lieux de participation sont loin de constituer pour nous un aboutissement, mais au plus un point de départ bien imparfait.

- La plupart des départements considèrent cette participation des usagers aux équipes pluridisciplinaires comme, au choix, un aspect gênant, un handicap contraignant ou un alibi de confort. La loi elle-même est fautive en ce sens qu'elle n'envisage cette participation que sous une forme individuelle et ignore toute procédure structurée et unique de recrutement des dits usagers : le MNCP considère que le tirage au sort ou la cooptation de volontaires par les services sociaux ne peuvent permettre au mieux qu'un témoignage mais en aucun cas une participation active, construite et permettant une amélioration globale du système.
- Les comités départementaux de liaison de Pôle emploi ont au moins cet avantage : il postule la représentation organisée des chômeurs. Cela dit, ils sont encore en danger face à l'incertitude de Pôle emploi lui-même. Ayant besoin de dialogue avec les chômeurs, ils sont demandeurs d'échange et de remontées ; étant une institution, elle possède le défaut inhérent de ce type de structure : le besoin de servir ses usagers et la difficulté souvent insurmontable de se remettre en cause. Ainsi, les CDL sont sur la pente glissante du

monologue du sourd qui expose ses méthodes sans entendre les réactions qu'elles provoquent. Le MNCP tire donc le signal d'alarme : si ces lieux ne permettent pas de faire progresser l'institution dans l'intérêt des chômeurs, ils échoueront et nous n'y viendrons plus.

Pour le MNCP, et de manière très synthétique, la participation des usagers implique nécessairement et doit avoir pour but de permettre :

- Une parole collective et construite
- Une parole libre et respectée issue d'un groupe de citoyens responsable
- Un échange et une prise en compte réciproques
- Une participation active et effective à la décision
- Une possibilité d'évaluer conjointement les résultats de l'action

Et, concomitamment, elle ne saurait en aucun cas être comprise comme :

- Un témoignage individuel et spontané d'un usager pris au hasard
- Une étude de cas particuliers au profit des accompagnateurs
- Un alibi facile et inopérant pour l'Institution
- Une soupape de décompression afin d'étouffer la libre expression des usagers
- Un support à la bonne conscience d'organisations qui s'exprime « à la place de » plutôt que « par et pour » les usagers

A défaut de s'inscrire dans ce cadre, nous pensons que la participation ne sera que de façade, les usagers ne représentant que leur cas individuel, en tombant dans l'agressivité et/ou dans le « pathos », tout cela ne produisant qu'une vision très parcellaire et fondée uniquement sur l'émotion et le ressenti. Avec pour conséquence de décrédibiliser cette parole et de conduire ainsi les décideurs et les organisations concernées, de bonne comme de mauvaise foi, à nier l'utilité et l'efficacité de la participation des chômeurs et précaires.

Depuis de longues années et avec une grande constance, le MNCP soutient que la participation des chômeurs et des précaires aux politiques publiques les concernant, non plus seulement à leur application mais aussi à leur définition, leur pilotage et leur évaluation, est indispensable, et que leur avis construit sur les structures les accompagnant et les représentant est absolument nécessaire.
Pour atteindre ce but et rendre cette participation efficiente, il est fondamental que les usagers soient organisés collectivement et soutenus matériellement par les puissances publiques, que leur expression syndicale – au sens premier du terme – soit entendue et constitue un utile et indispensable contre-pouvoir à l'Institution, que leur parole soit construite par la réflexion et l'expérience communes et que leur participation impacte réellement le fonctionnement des structures et des politiques qui les concernent.

Revendications spécifiques

Pôle Emploi

La crise économique, commencée à l'automne 2009, a été le théâtre où s'est jouée la fusion entre ANPE et ASSEDICS, entraînant une grave dégradation des conditions de travail pour les agents, comme d'accueil pour les chômeurs, au sein des agences Pôle Emploi. Les relations se sont tendues au point que l'on a vu des agences brûlées, des employés molestés ou insultés et des chômeurs dégoutés d'être obligés de se rendre mensuellement à un rendez-vous de contrôle, sans proposition de travail.
Aussi, face à cette situation gravissime, la direction de Pôle Emploi a dû rechercher des solutions pour instaurer un dialogue avec ses usagers, comme cela se fait dans de nombreux services publics. Sur une initiative constructive du MNCP et de SNC, a été organisé en 2009 un colloque sur la représentation des demandeurs d'emploi. Tous les responsables régionaux de Pôle Emploi, la

direction générale et les membres du gouvernement concernés étaient présents et convenaient de l'impérieuse nécessité de mettre en place cette représentation. Cela s'est fait progressivement au sein de Pôle Emploi courant 2010, grâce à des Comités de Liaison totalement remaniés, sur le fonds comme sur la forme. S'ils fonctionnent aujourd'hui dans un bon nombre de départements sur tout le territoire, le contenu de ces comités n'est pas satisfaisant.
Le MNCP affirme son ambition de voir ces comités de liaison réussir, c'est-à-dire être utile aux chômeurs, à leur accompagnement et à leur vie quotidienne. Le MNCP demande donc que la parole des chômeurs soit entendue et leurs propositions prises en compte, que leur expression syndicale soit garantie au sein de Pôle Emploi et que le rôle de leurs représentants soit reconnu. C'est dans ce cadre que le MNCP demande un siège au conseil d'administration de Pôle Emploi.

RSA
La représentation des usagers est devenue obligatoire avec la mise en place de ce dispositif. Ainsi, dès le Grenelle de l'Insertion organisé en 2008, des représentants des usagers étaient présents dans chaque collège de réflexion. Cependant, un bon nombre ne représentaient qu'eux-mêmes, n'étant issus d'aucune structure collective.
Ce choix hasardeux d'usagers s'est poursuivi lors de la mise en place de la loi sur le RSA en 2009, qui instaurait des équipes pluridisciplinaires. Ces instances, chargées de discuter de l'orientation et des sanctions éventuelles appliquées aux allocataires du RSA, sont composées de représentants du service public de l'emploi (Services RSA du Conseil Général, Pôle Emploi, CCAS, Missions locales, AFPA…) et de représentants des usagers. La consigne ministérielle aux départements était de sélectionner des usagers allocataires par tirage au sort, sur la base du volontariat !
Le MNCP considère cette disposition comme inacceptable, le hasard et l'individualité rendant vaine et inefficace la représentation des usagers, entraînant le risque de la discréditer dans son principe. Le MNCP demande donc que les usagers, comme il est de règle dans toutes les politiques publiques où ils sont entendus, soit représentés collectivement, sur la base de mandats des personnes concernées et agissant par l'intermédiaire de leurs organisations représentatives, le tout dans un cadre national cohérent.

UNEDIC
Si les syndicats ont, un temps, joué le rôle de représentation des chômeurs dans le cadre de la cogestion de l'UNEDIC, en considérant qu'un chômeur reste un salarié temporairement privé d'emploi, ce n'est plus le cas désormais pour la majorité d'entre eux. En temps de crise économique et donc de chômage massif, les intérêts des salariés et des demandeurs d'emploi divergent et les syndicats se rangent du côté des seuls salariés en activité. Cette attitude explique la création du MNCP il y a 25 ans et des autres organisations de chômeurs par la suite. Et aujourd'hui plus que jamais elle justifie et légitime leur existence et leur action.
Aujourd'hui, au nom du paritarisme, les organisations patronales et syndicales négocient et décident entre elles des règles et des conditions de l'indemnisation des chômeurs. Et les chômeurs eux-mêmes, premier concernés, sont ignorés et leurs mouvements exclus de ces négociations.
Le MNCP exprime sa volonté forte que la parole des chômeurs soit reconnue, écoutée et leur avis pris en compte. Le MNCP demande donc que, de manière systématique et a priori, lors de chaque négociation UNEDIC, un temps soit prévu pour que les chômeurs puissent s'exprimer et faire valoir leur position auprès des organisations chargées de décider de leur indemnisation.

Instances nationales
Les chômeurs et les précaires constituent aujourd'hui une catégorie socioprofessionnelle à part entière qui ne doit donc plus être exclue du débat public, ni ignorée par les lieux de concertation nationaux.
Le MNCP affiche donc son ambition légitime à porter la parole et les préoccupations des chômeurs et précaires partout où leur situation est évoquée et où leur avis est utile. Le MNCP demande donc, dans l'immédiat, à siéger de plein droit au CNLE et à se voir attribuer un siège au CESE (ainsi que dans les CESE régionaux).