

**Emmanuelle Heidsieck** La journaliste place la mutation de l'ANPE et des Assedic au cœur d'un roman très réaliste

## « Les salariés du public sommés d'aduler la concurrence »

Journaliste spécialisée dans les questions sociales, Emmanuelle Heidsieck publie son premier roman, *Notre aimable clientèle* (Denoël), qui met en scène un employé des Assedic appelé à révolutionner ses méthodes de travail. A l'heure où la privatisation du service de placement des chômeurs et le contrôle des allocataires semblent faire partie des hypothèses de travail du nouveau gouvernement, cette fiction a des accents de roman d'anticipation.

**Votre héros, entré aux Assedic par vocation, se trouve confronté à un changement radical de culture d'entreprise. Comment vit-il la transformation de sa mission ?**

Le personnage que j'ai imaginé a 42 ans et vingt ans d'ancienneté. Il subit l'arrivée de nouvelles méthodes tout droit issues du monde anglo-saxon de la finance : un nouveau logiciel est mis en place pour mesurer le nombre de dossiers traités par employé, le temps de traitement et le taux d'erreur... Et son métier d'agent de service public consiste maintenant à radier un maximum de chômeurs, désormais appelés « clients ». Sa hiérarchie lui explique qu'on passe d'un « travail de back-office », en bureau, à une « approche client », où le demandeur d'emploi est assimilé à un consommateur de services. D'abord ironique, le héros se met à avoir peur d'être catalogué comme ringard, d'être marginalisé et de se faire licencier.

**Cette mutation du service public de l'emploi existe réellement. De quand date-t-elle ?**

Le tournant s'est produit au début des années 2000, parallèlement à l'entrée en vigueur du Pare (plan d'aide au retour à l'emploi) voulu par le Medef, en application depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2001. L'Unedic, l'organisme national qui fédère les 700 antennes Assedic de France, s'est alors mis à « activer ses dépenses passives » en individualisant la relation au chômeur, c'est-à-dire en lui versant des allocations en fonction de sa recherche d'emploi. On n'en est pas encore au stade du contrôle et de la sanction, mais c'est dans l'air. Rappelons qu'à sa création en 1958 (et jusqu'en



S. VARDI / L'EURO / 20 MINUTES

**« Le terme de "client" ne colle pas au statut de chômeur. »**

1982), le régime d'assurance-chômage était fondé sur une logique d'assistance : on versait une allocation tant que la personne était dans le besoin.

**Cette nouvelle logique pourrait-elle profiter au chômeur qui, devenu client, serait « roi » ?**

Effectivement, avec la personnalisation de l'indemnité, le but est d'améliorer l'« employabilité » du chômeur, en lui proposant formation et mobilité, notamment. L'idée en vogue est que le salarié moderne alterne chômage et emploi

sans se formaliser. Mais le terme de « client » ne colle pas au statut du chômeur : le licenciement n'est pas un choix, il y a un traumatisme de la perte d'emploi. L'Unedic pense « booster » les chômeurs comme les salariés, mais nie en fait l'idée de service public et celle de chômeur.

**Vous évoquez la souffrance des salariés du secteur public, qui serait comparable à celle des employés du privé...**

C'est une souffrance que l'on évoque peu, alors que c'est un fait de société. Depuis la fin des années 1990, on parle beaucoup du harcèlement moral dans les entreprises privées, visant à acculer les salariés à la démission pour réduire les coûts. Dans le public, le harcèlement diffère : on plaque les méthodes du privé, ce qui génère, chez certains, des dépressions ou des problèmes psychologiques graves.

**Par exemple ?**

A France Télécom, le processus de privatisation s'est accompagné d'une augmentation de 37 % des congés maladie de longue durée ! Une méthode de management baptisée « Performance individuelle comparée » (PIC) a été parfois ressentie comme humiliante. Ce genre de « re-conditionnement » des salariés du public se produit partout : à l'Unedic, à La Poste, à la Sécurité sociale, à EDF... Dans tous les cas, les salariés sont forcés à une inversion des valeurs, du langage, de la pensée. Après avoir défendu l'intérêt général, le collectif et la solidarité, ils sont subitement sommés d'aduler l'individualisme et la concurrence.

*Recueilli par Sophie Caillat*

La Bibliothèque nationale de France, le Limelight-MK2 Bibliothèque et Future/NOW présentent :

**En concert**

**Rock NOW**

**A.S. Dragon** ★★★★★

**Dombrance** ★★★★★

**Playground** ★★★★★

**Tétard** ★★★★★

**Extra Extra!** ★★★★★

**Nelson** ★★★★★

gratuit !

**Mardi 21 juin**  
de 17h à 23h, parvis ouest  
Bibliothèque François-Mitterrand,  
M° Bibliothèque

A partir de 23h et jusqu'à 2h, sets de Djs  
au Limelight - MK2 Bibliothèque,  
Avec :

**Kantes** (Catalogue)

**Tone2** (Future Now)

**Dunwich** (Future Now)

**La Rayure** (Future Now)

BnF  
Limelight  
paga  
WOMBAT  
sacem  
20  
9-11  
FUTURE NOW