



UNEDIC
Perceptions et compréhensions
de la réglementation d'Assurance chômage
par les demandeurs d'emploi
RESUME

L'UNEDIC a souhaité disposer d'observations objectives de la perception, de la compréhension et de l'appréciation que les demandeurs d'emploi ont de la réglementation de l'Assurance chômage, et des conditions dans lesquelles cette réglementation leur est appliquée.

L'Institut Gatard et Associés a recueilli et analysé à cet effet un large spectre de témoignages de demandeurs d'emploi (nouveaux entrants, sortants pour reprise d'activité, sortants pour fin de droit, activité réduite, reprise des droits et réadmissions). Nous avons rencontré plus de 70 demandeurs d'emploi, que nous avons interrogés au sein de triades (mini-réunions de 3 personnes), ceci afin de garantir un bon équilibre entre l'exposition des situations personnelles et les échanges.

A- Les attitudes face à l'indemnisation

A1- Le plus souvent, la perte d'emploi induit de fortes réactions émotionnelles. C'est dans ce contexte marqué par un haut niveau de **stress**, que les demandeurs d'emploi engagent auprès de Pôle Emploi une démarche, qui signe pour eux l'amorce d'une réorganisation plus ou moins profonde et durable de leur vie, et la nécessité de se construire de nouveaux repères.

A2- La plupart d'entre eux veulent que tout cela se passe au plus vite : leur inscription, l'indemnisation, et la reprise du travail. Leurs premiers pas sont marqués par un **sentiment d'urgence** : s'inscrire le plus rapidement possible, voire anticiper, pour être indemnisé le plus rapidement possible.

A3- Dans le même temps, ils ont besoin de **temps pour faire les apprentissages nécessaires** et gérer au mieux cette période, acquérir et intégrer les informations. Une inégalité est d'ailleurs perceptible entre ceux qui ont davantage de compétences relationnelles et utilisent les voies de communication à distance (internet, téléphone, courrier), et les autres qui ont besoin de contacts directs en se déplaçant à l'agence pour gérer les situations difficiles.

A4- Tout demandeur d'emploi ressent **sa singularité**. Le calcul même de son allocation (montant, date de début de versement, durée, emploi conservé) contribue à le singulariser. Son inquiétude est de ne pas entrer « dans les cases ». Il se dit qu'il doit compter sur ses propres forces, et estime qu'il ne doit pas « trop en demander » dans le contexte de crise et de chômage actuel.

A5- L'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) relie les demandeurs d'emploi au monde du travail. La fin de droits est vécue brutalement. L'angoisse de l'exclusion sociale devient extrêmement prégnante.

B. L'application de la réglementation de l'indemnisation

B1- **L'indemnisation fonctionne dans l'ensemble de manière satisfaisante**. Les délais entre la première demande de dossier auprès de Pôle Emploi ou sur Internet et le premier versement (sans qu'on sache toujours à quelle date il se produira) sont jugés raisonnables dans la plupart des cas. Une fois que le dossier a été dûment complété et enregistré, et l'indemnisation établie (après corrections des éventuelles erreurs), la facilité de l'actualisation mensuelle par le demandeur d'emploi, la fiabilité et la rigueur de la procédure et la rapidité des versements (hors cas d'activité réduite) sont jugés tout à fait positivement.

B2- Les **dysfonctionnements** existent, et peuvent se traduire par **des difficultés durables et anxiogènes** pour les demandeurs d'emploi : délais et erreurs commises par l'employeur pour remplir l'attestation employeur ; incompréhension sur les pièces nécessaires au dossier, calcul des jours de différés ; prise en compte des emplois conservés, situations atypiques qui sortent du cadre général, perte de dossiers ou de documents.... Ces problèmes leur coûtent beaucoup d'énergie, et peuvent les mettre dans des situations financières périlleuses.

C- La compréhension de la réglementation de l'indemnisation

C1- Tout ou partie du calcul de l'ARE, s'il paraît globalement cohérent avec l'idée que s'en faisaient les demandeurs d'emplois, reste relativement « *flou* » dans leur esprit (jours de différés ; prise en compte du brut ou du net, périodes de référence, taux, prise en compte des primes, impact sur le calcul d'une activité réduite ...). Plus que la complexité qui dépend de leur situation respective, **c'est l'accessibilité limitée des informations**, ainsi que **l'inadéquation** des modes et moments de leur transmission qui nourrissent le **sentiment d'incompréhension**.

C2- Les raisons de la difficulté de compréhension des modalités de calcul de l'allocation doivent être mises en relation avec le peu d'information délivrée notamment au cours du premier rendez-vous. Mais elles doivent aussi être rattachées à la relation qu'a le demandeur d'emploi à l'indemnisation : l'ARE ne dépend pas de ce qu'il fait dans le présent, mais de ce qu'il a fait dans le passé (références de travail antérieures). Les procédures, les règles et contraintes administratives s'imposent à lui. Il tend ainsi à s'en remettre à l'Institution et à son verdict.

C3- Le **déficit de connaissance des règles a des effets négatifs**. Il génère de l'anxiété dans l'attente des éléments de l'indemnisation, et dans la gestion de certaines situations. Des fausses idées restent prégnantes (comme la dégressivité). Des informations importantes peuvent ne pas être abordées, ou laissées au hasard du bouche à oreille, des contacts pris ou non pris, des recherches. La maîtrise du socle de connaissances de base permettrait aux demandeurs d'emplois de se sécuriser, d'être plus avisés, plus pertinents face à d'éventuels dysfonctionnements ou erreurs, et plus réactifs dans leur recherche d'emploi.

C4- A posteriori, les demandeurs d'emploi peuvent avoir le sentiment qu'on ne les a pas suffisamment informés pour prendre les bonnes décisions : *« c'est quand l'occasion se présente qu'on ressent le besoin d'informations ; Il y a des questions auxquelles on n'avait pas pensé avant »*.

C5- La reprise d'une activité réduite ou occasionnelle pendant la durée d'indemnisation est une situation emblématique que l'absence d'informations préalables ne permet pas toujours d'anticiper parfaitement. La procédure administrative à suivre finit par être maîtrisée par les demandeurs d'emploi. Ceux-ci ont intégré qu'ils devaient envoyer leur fiche de paie, et disent que cela retarde d'autant le versement de leur ARE. Mais le calcul lui-même reste mal connu et les seuils peu compris. Ce qui peut **conduire à hésiter vis-à-vis d'une opportunité de travail, voire à la refuser**.

D- L'information sur l'indemnisation

D1- **L'information** actuelle est **centrée sur le mode opératoire** et les démarches à maîtriser. Ce qui relève de l'expertise sur les règles et les modes de calcul n'est pas directement accessible : *« On m'a dit : on vous recontactera dans un mois, les allocations sont gérées dans un autre service »*.

D2. Les demandeurs d'emploi, lorsque l'enjeu concerne le versement des indemnités, tendent à faire le forcing dans leur agence. La plupart témoigne du fait qu'ils ont rencontré au cours de leur parcours **un conseiller qui a su clarifier des points restés obscurs**, et dénoué leurs situations. Le 3949.est souvent cité aussi comme une ressource précieuse.

D.3 Lorsqu'il y a eu explication sur l'ARE et remise d'un document accompagné de **la parole d'un conseiller**, les informations sont entendues, comprises et retenues.

D4. Les demandeurs d'emploi expriment le besoin de **mieux comprendre leur indemnisation**, intégrer les informations, anticiper et décider en toute connaissance de cause. Dans ce cadre, deux idées simples émergent :

- La constitution d'un support de premier entretien à usage des conseillers de Pôle Emploi avec une ou deux pages présentant les grands principes de calcul de l'ARE et permettant d'accompagner le demandeur d'emploi dans la prise en compte de sa nouvelle situation.
- La remise au demandeur d'emploi d'un relevé de calcul détaillant les éléments retenus et justifiant le montant de son indemnité, sa durée ainsi que le calcul des jours de différé.