

# Ce qu'ils pensent de Pôle Emploi

Les chômeurs sont-ils bien accompagnés et conseillés par Pôle Emploi ? Courrier français de Gironde leur a directement posé la question à proximité d'une agence bordelaise, dans un quartier populaire de la ville. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les réponses sont nuancées...

Un vendredi matin aux abords d'une agence Pôle Emploi, dans un quartier populaire de Bordeaux. Jean-Marie regagne sa voiture, l'air énérvé. Cet ancien architecte de 47 ans vient de rencontrer un conseiller afin de faire le point sur sa situation et évoquer son avenir professionnel. Son jugement est sans appel : « J'ai l'impression de perdre mon temps. Je ne me sens pas du tout accompagné dans mes projets. » Celui qui estime subir la crise « de plein fouet » a cassé son CV. Jean-Marie aimerait tout reprendre à zéro et devenir infographiste. En attendant, il se tient prêt à accepter n'importe quel boulot dans la manutention, la logistique ou le bâtiment. « Pour l'instant, je n'ai rien trouvé. Je gagnais très bien ma vie quand j'étais architecte. Aujourd'hui, je suis au RSA. » Inscrit à Pôle Emploi depuis un an, l'expatrié compte surtout sur son « petit réseau de connaissances et d'amis » pour s'en sortir, « malgré un contexte national catastrophique ».

## 3 millions de chômeurs

Catastrophique, la situation de l'emploi en France en 2012 est comparable à celle de 1999 : le cap symbolique des trois millions de chômeurs a été franchi cet été. Au mois d'août, le pays comptait en effet 3.011.000 demandeurs d'emploi sans activité. En incluant les inscrits à Pôle Emploi qui exercent une activité réduite, près de 4,5 millions de personnes au total sont actuellement à la recherche d'un travail. La région n'est pas épargnée par la crise : en Aquitaine, le chômage a augmenté de 9,4 % en un an. Les

chiffres les plus inquiétants concernent les chômeurs de longue durée ; la durée moyenne d'inscription à Pôle Emploi ne cessant de s'accroître et atteignant les huit mois.

## « Je me débrouille seule »

Mehrzi, elle, pointe au chômage depuis deux ans. La jeune femme de 30 ans avait bien un CDI dans une boîte de télémarketing mais elle a été licenciée pour « inaptitude ». En conflit avec l'entreprise qui l'employait, elle bénéficie de l'aide juridictionnelle pour « essayer de faire valoir [ses] droits », estimant avoir été victime de harcèlement moral. Pôle Emploi, elle y vient un jour sur deux pour relever les offres. À l'écouter, on sent poindre un certain découragement : « Je ne compte plus le nombre de CV que j'ai envoyés. Soit on ne prend pas la peine de me répondre, soit c'est négatif. » Mehrzi a pourtant bénéficié d'un « accompagnement renforcé » de Pôle Emploi, via le dispositif du Plie (Plan local pour l'insertion et l'emploi). Durant trois mois, au rythme de deux journées par semaine, elle a participé à des ateliers « non rémunérés » pour optimiser ses chances de décrocher un boulot. « Cela consiste à mettre en forme un CV et à rédiger des lettres de motivation. C'était censé accélérer ma recherche d'emploi mais au final ça n'a rien débloqué. » Les conseillers de Pôle Emploi ? « Au bout de deux ans, j'ai appris à me débrouiller seule et je passe pas mal de temps à rechercher sur internet. » Inquiète de voir ses indemnités chômage fondre comme neige au soleil, Mehrzi sait que ses sept ans d'expérience dans le télémarketing ne sont pas un

sésame pour travailler à nouveau. « Changer d'orientation ne me fait pas peur, un boulot de vendeuse m'irait très bien. »

## « Avoir droit aux prestations »

Thierry, lui, est venu « pointer » à l'agence comme il le fait une fois par trimestre. Pôle Emploi ? « C'est une vaste blague », ironise ce Bordelais de 50 ans au physique de rugbyman. Videur, serveur, animateur... : Thierry a accumulé les expériences professionnelles, « des boulots précaires en CDD », et se retrouve aujourd'hui « coincé, à cause de mon âge sans doute ». Entre des stages pour apprendre à écrire des CV - « ça ne sert strictement à rien », lance-t-il, lapidaire - et trois mois sans indemnité - « un papier qui manquait à mon dossier » - il dit avoir fait le tour de Pôle Emploi. « Je ne m'y rends que pour continuer à avoir droit à mes prestations. Pour le reste, je fais confiance à ma bonne étoile. »

## « Des offres limitées »

Le constat est le même pour Sarah, 26 ans, et Dialo, 22 ans. Master de géographie en poche et tentée par le journalisme, Sarah s'est inscrite à Pôle Emploi pour bénéficier de l'Are (Allocation de retour à l'emploi) puis du RSA. Aiguillée vers une mission locale, où elle s'est sentie davantage écoutée qu'à Pôle Emploi, Sarah se rend tous les trois mois à la convocation de son agence. Un petit quart d'heure pour faire le point de la situation et c'est tout ou presque. « J'ai conscience que les jobs dans le journalisme sont difficiles à trouver, souligne la jeune femme, mais j'en arrive à me



Le cap symbolique des 3 millions de chômeurs a été franchi cet été.

demander si les conseillers décrochent parfois leur téléphone pour nous signa-

ler des postes à pourvoir. » Pour Dialo, le déplacement « quasiment quotidien » à

Pôle Emploi n'aura pas porté ses fruits. « Aujourd'hui, il n'y avait rien d'intéressant

et en général, les offres sont limitées. » Elle explique avoir refusé un contrat de professionnalisation de six mois dans un grand magasin. « Je cherche plutôt dans l'accueil. J'ai envoyé énormément de CV, il est rare que l'on me réponde. »

## « Il a bien ciblé mon projet »

Nathalie sort de l'agence le sourire aux lèvres. Agée de 25 ans, la titulaire d'un Master en ressources humaines s'est inscrite à Pôle Emploi la semaine précédente. « Je viens d'avoir mon premier rendez-vous avec un conseiller et ça s'est très bien passé. Je l'ai senti à mon écoute, au courant de mes souhaits, et j'ai le sentiment qu'il a bien ciblé mon projet. » Un usager de Pôle Emploi heureux de son sort, c'est donc possible ? Nathalie relativise : « Je ne vais pas venir ici tous les matins, je vais privilégier les recherches sur internet. Ma seule obligation est de me déclarer tous les mois sur le site. » Celle qui s'est trouvée un petit emploi à mi-temps, « pour patienter », pense ne pas galérer trop longtemps pour trouver un boulot qui lui convient : « Je suis prête à bouger partout en France et même à m'expatrier. » Pour Nathalie, la vie ne fait que commencer...

Guillaume PANTAIGNAN