

# Conseillère Pôle emploi, je rêve de passer l'après-midi avec vous

Valérie, conseillère Pôle emploi



Une conseillère Pôle emploi, Montreuil (Seine-Saint-Denis) (LCHAM/SIPA)

Il y a ceux qui ne sont pas fiers en entrant dans le bureau. Ils précisent :

« C'est la première fois de ma vie que je m'inscris, et puis d'ici un mois maximum, j'aurai retrouvé autre chose... »

J'acquiesce en souriant. Surtout ne pas leur faire perdre confiance dès le premier entretien. Pourtant, je sais bien, hélas que l'on se reverra, encore et encore. Faut pas rêver mec, du boulot, y en a pas.

Il y a ceux pour qui c'est une simple formalité :

« C'est pour me réinscrire, parce que vous m'avez radié pour rien. »

Bien sûr, on radie pour rien, on adore ça, d'ailleurs, perdre du temps à radier et à réinscrire. Dans un bureau, là-bas, tout au fond de l'agence, il y a un gros bonhomme, un peu comme le Père Fouettard mais en pire, vous voyez ? Il est assis derrière un grand bureau avec des tas de lutins conseillers autour de lui et avec sa plume il radie les demandeurs pas sages. On l'appelle Radiator.

## Ceux avec qui ça passe tout de suite

Il y a ceux qui ont mal de ne plus travailler, qui se sentent diminués, dévalorisés, désocialisés, et qui ont désespérément besoin de sous, pour qui la dignité exige un smic au minimum.

Et puis il y a ceux qui sont au RSA depuis quatre ou cinq ans et s'y sentent bien. Un peu de travail au noir derrière et on ne vit pas si mal finalement. Il y en a un qui a essayé de me vendre une robe (fort jolie au demeurant) parce qu'il en a ramené 150 d'un voyage à Dubaï, un peu de commerce parallèle pour améliorer l'ordinaire...

Il y a ceux avec qui le courant passe tout de suite, pour lesquels vous avez envie de remuer ciel et terre, et ceux qui vous découragent, refusant toute proposition de formation ou d'emploi, refusant de se remettre en cause, refusant jusqu'au dialogue.

## **Ceux qui m'agressent verbalement**

Ceux qui disent qu'ils veulent une formation pour repartir au bled parce que c'est mieux là-bas. Ceux qui refusent de travailler le samedi. Celles qui refusent de s'habiller à l'européenne ou d'enlever leur voile.

Je pourrais faire aussi un paragraphe sur ceux qui m'agressent verbalement, parce qu'au bout de cinq formations, je leur dis qu'il faudrait envisager de travailler.

Loin de moi l'idée de casser du chômeur, de défendre ici l'institution, ou la politique de l'emploi du gouvernement.

## **Les employeurs exigeants et méprisants**

Je veux juste que vous sachiez que nous, les conseillers, on fait notre boulot avec tout notre cœur, avec sincérité, du mieux qu'on peut, parce qu'on ne perd jamais de vue qu'en face de nous on a des hommes, des vies, des familles, et que notre travail a des conséquences sur des êtres humains.

Ce boulot, on l'a choisi, on l'aime, nous avons tous un profil « social », et le matin, malgré le [« lean management »](#), malgré la file angoissante de demandeurs devant l'agence, les employeurs exigeants et méprisants, on n'a jamais la boule au ventre. On est heureux d'être là, au service de ceux qui ont moins de chance que nous.

Les moyens dévolus par l'Etat au service public de l'emploi sont énormes. En agence, pourtant, nos conditions de travail sont effrayantes et déstabilisantes. La taille de nos portefeuilles explose sans que cela soit officiellement reconnu. La direction me dit que j'ai 300 demandeurs à gérer, mais le logiciel qui m'annonce la charge de mon portefeuille m'en reconnaît 600... Nos journées sont partagées entre accueil dans le hall de l'agence, présence au 39 49, entretiens d'inscriptions, service employeurs, et, enfin, travail sur notre portefeuille.

## **Faire avancer 600 dossiers en 35 heures**

Nous n'avons pas de bureau fixe, nous changeons de bureau chaque demi-journée, jamais deux fois dans le même bureau, pratique hein pour s'organiser, pour avoir sous le coude un dossier important, et comment s'étonner des pertes de documents...

Mon rêve de conseillère, c'est de pouvoir passer tout un après-midi avec le même demandeur, travailler son CV, sa lettre de motivation, lui expliquer calmement comment organiser sa recherche d'emploi, voire, pour les plus en difficulté, lui sortir des offres et y répondre à sa place, lui donner mon numéro de téléphone, rester en contact avec lui, le soutenir...

Ma vie de conseillère, c'est au maximum 35 minutes avec un « DE », une fois tous les quatre mois et demi, quand ce ne sont des rendez-vous en information collective afin de venir à bout des jalons obligatoires... Car comment gérer 600 personnes en 35 heures ? Frustration de ne pouvoir faire du travail de qualité, de ne pas répondre au besoin des demandeurs ; colère face à un système inefficace et inhumain.

Les conseillers passent leur temps entre le marteau et l'enclume.

## **Vous dire : « Tu commences lundi »**

Les demandeurs sont exaspérés, souvent agressifs, ils s'imaginent trouver à Pôle emploi la formation de leur rêve, ou l'emploi idéal. C'est oublier qu'une formation doit être réaliste et réalisable, que l'on ne peut pas valider n'importe quoi et qu'un refus de formation peut être justifié par un niveau scolaire initial insuffisant ou des débouchés inexistantes. Les problèmes de financement de formation ne nous appartiennent pas, ils sont souvent soumis à des passages en commissions qui se réunissent à dates fixes et nécessitent de soumettre des dossiers compliqués à constituer, alors oui, la formation qui démarre dans une semaine : c'est mort !

L'emploi idéal, celui qui vous permettra de travailler pour un salaire confortable, dans des conditions agréables, aux horaires qui vous conviennent et à moins de dix minutes de chez soi : c'est mort aussi ! Et ce n'est pas de la faute du conseiller ! Nous ne sommes pas des distributeurs automatiques d'emploi ou de formation.

Je rêve de pouvoir sortir à chaque demandeur l'offre idoine, de pouvoir lui dire : « Tu commences lundi. » Mais je ne fixe pas les règles du jeu.

## **Oh oui, il y a des offres non pourvues !**

Dans mon bassin d'emploi, on ne peut guère négocier avec les employeurs, il y en a si peu. On veille à ce que ça reste légal et pas trop discriminant, mais si on veut au moins quelques offres, on s'écrase... J'ai honte souvent.

Les employeurs, en tout cas dans l'agence où je suis, n'embauchent quasiment qu'en contrats aidés. On peut donc dire qu'ils sont aussi assistés que les chômeurs... D'ailleurs quand ils appellent c'est la première chose qu'ils demandent : « A quoi je peux avoir droit si j'embauche ? »

Sur une offre, ils reçoivent parfois une trentaine de candidatures sans jamais en retenir aucune. Ils cherchent le mouton à cinq pattes pour le moins cher possible. Moi je crois qu'ils ne sont pas loin de ne vouloir que des esclaves taillables et corvéables à merci. Les offres non pourvues ? Les exigences des patrons sont tellement démesurées que oui, il y a des offres non pourvues. Celles où :

- l'on exige le permis ET une voiture personnelle pour un emploi de quelques heures par semaine à 9,53 euros de l'heure ;
- les horaires découpés vous font rester sur place dix heures pour un travail effectif de sept heures ;
- l'on exige que vous parliez tamoul couramment ou mandarin et japonais ;
- l'on demande des bac +5 payés au smic ;
- l'on vous attend dans des zones industrielles non desservies par les transports en commun ;
- il faut travailler dans un entrepôt à moins 30°C pour le smic et une prime supplémentaire de dix-huit centimes ;
- l'on demande d'être secrétaire, comptable et femme de ménage ;
- l'on réclame d'avoir dix ans d'expérience, mais d'être formé aux toutes dernières technologies et surtout d'avoir moins de 45 ans...

Les gens ne sont pas encore assez désespérés pour accepter n'importe quel boulot.

## **Fière et heureuse, quand même**

Et puis il y a des patrons qui n'arrivent pas à prendre la décision de recruter, pensant toujours qu'un autre candidat plus parfait se cache quelque part en France et qu'il vaut mieux attendre...

Mais c'est comme ça, c'est toujours la faute du conseiller Pôle emploi. Incapable de faire coïncider les demandes avec les offres. Cet imbécile qui est censé proposer quelque chose qui n'existe plus : du travail !

Je ne vous cache pas que le soir, je rentre désabusée, anéantie, broyée. J'ai honte du peu de choses vraiment utiles pour les gens que j'ai réussi à faire en une journée.

Cependant, je pense que je suis une bonne conseillère, les gens ressortent toujours de mon bureau avec le sourire et le sentiment qu'on les a entendus. Je joue franc jeu, je ne les noie pas dans la parole de l'institution, je reste dans l'écoute bienveillante, j'essaie de restituer l'espoir, de redonner courage, c'est le seul moyen que j'ai trouvé pour être au moins en paix avec moi-même – et comme ça, vraiment, je suis fière et heureuse d'être conseillère à Pôle emploi.