

Préface

Pourquoi vous parler de mon expérience chez Pole Emploi ?

Peut-être pour me sentir moins seule face à ma situation ou aussi vous dire que vous n'êtes pas seul...

Car même si nous sommes plus de 3 millions de chômeurs dans notre beau pays qu'est la France, nous avons cette sensation tenace d'être seul face à notre recherche d'emploi.

Seul dans ce monde professionnel cruel qui est à la recherche d'employés capable de répondre à des fiches de postes irréelles. Oui, nous chômeurs on nous impose la double peine car en plus d'être à la recherche d'un emploi, on nous demande aussi la perfection humaine :

Soit belle, soit mince, soit intelligente mais ne fait pas d'ombre à ta future hiérarchie, ait le bon style, soit pleine d'humour mais soit le moins que ton supérieur, accepte la critique sans ciller même si elle n'est pas méritée et surtout si elle permet à

ton responsable de briller... Alors si vous avez tout ça en plus des diplômes et de l'expérience, alors oui peut être avez-vous une chance de retrouver un travail avec un salaire décent.

Quand je dis trouver un job, je parle d'un CDD, d'intérim ou d'un temps partiel car oui en France vous avez bientôt plus de chance de gagner au loto que de décrocher un CDI... Arrêtons la médisance et devenons un peu nostalgique, Ah nostalgie quand tu nous tiens ! Mon licenciement, mon interrogation sur cette enseigne et ce lieu de pèlerinage obligatoire face à ma situation et enfin mon inscription.... Que l'aventure commence !

HISTORIQUE

Petit historique pour la jeunesse de ce pays... Avant que notre célèbre « Pôle emploi » ne s'appelle ainsi, nous lui donnions le doux petit nom de l'ANPE... Mais quelle différence ce changement de nom a-t-il engendré ? ANPE ne faisait-il plus rêver les chômeurs français, ne croyaient-ils plus à la lumière au bout du tunnel ? Est-ce pour redonner de l'espoir aux chômeurs que le ministre du travail décida le changement ?

Et car comme nous le savons, tout part toujours d'un homme et d'une idée lumineuse en l'occurrence vous Mr SARKOZY. Vous, qui avez décidé de la fusion de l'ANPE et des ASSEDIC en 2008. Je pense bien que tout ça fut pensé et réfléchi et partait d'un bon sentiment d'aider son prochain... Alors changement pour changement « POLE EMPLOI » prit vie par ce nouveau logo mais si seulement le changement n'avait été que là mais non, pourquoi se contenter de faire croire

aux chômeurs que cette nouvelle entité plus claire, plus directe aller être pour eux le début d'une nouvelle ère visant à leur faciliter la retrouvaille d'un travail.

Et bien non non non, l'objectif de ce changement reste obscur pour nous pauvres gens du peuple... Vous vous dites certainement que l'état n'a pas su employer les bons prestataires pour amener le changement vers un avenir meilleur, je le conçois aisément moi qui depuis quelques mois réponds à des appels d'offres de l'état plus compliqués les uns que les autres dans leurs intitulés et leurs demandes. J'imagine très bien l'appel d'offre pour la fusion pôle emploi et ASSEDIC. Un appel d'offre tellement compliqué à comprendre (mémoire technique, acte d'engagement, DC1, DC2, DC4, DC5) et j'en passe. Tant de documents différents demandés qui vous font perdre la tête tant ils sont redondants les uns des autres (que faites-vous du développement durable Mr Sarkozy ? l'avenir des forêts d'Amazonie et d'Indonésie vous intéresse si

peu ?). Qu'a cela ne tienne, nous candidats aventureux proposons des mémoires techniques encore plus compliqués que les demandes et surtout les plus exubérants possibles pour pouvoir sortir du lot.

Les candidats ne savent plus à la fin de la rédaction d'un tome de 50 pages sont-ils ou ont-ils les compétences ou non pour répondre à la demande. Mais comme nous le savons tous, le seul but est le résultat quitte à broder et mentir.

Il ne me faut pas mettre ma main au feu pour comprendre que le choix du prestataire à qui l'on a confié la fusion de ces 2 institutions est certainement passé par l'appel d'offres sans avoir la totalité des compétences requises pour un tel ouvrage. Mais bon, en bon prestataire de services et après des dizaines d'audits, de comités de pilotage et de bilans : La lumière fut et pôle emploi prit vie accompagné de ces nouvelles procédures.

AH ! Chômeurs de l'an 2000 réjouissez- vous car votre pays pense que vous avez tous un QI supérieur à 120.

AH NON ! Alors faites une prière parce que « Koh Lanta » sera à côté de votre recherche d'emploi une promenade de santé.

Chapitre I

Voici mon histoire (que du vrai !) depuis juillet 2011

Début juillet, je suis dans l'obligation après un licenciement de m'inscrire à Pole emploi, étape obligée pour permettre à l'état de vous recenser.

En bonne citoyenne un peu moderne, je décide de consulter le site pour connaître les modalités d'inscription et là, surprise ! On me propose de m'inscrire en ligne et d'être rappelée par un conseiller pôle emploi pour une prise de rendez-vous. Je suis satisfaite et rassurée de la simplicité de s'inscrire à pôle emploi. Seulement, 10 jours plus tard, je suis toujours dans l'attente d'un appel. Inquiète, je retourne sur le site internet pour trouver un numéro de téléphone (pas facile) et abandonne la technologie et décide d'appeler.

Après, une conversation constructive avec un répondeur, une personne me répond enfin. J'explique ma situation et surtout que je pars en vacances le 09 août (nous sommes mi-juillet). Et oui, le licenciement n'étant pas prévu dans mon agenda mes vacances étaient réservées et payées depuis déjà quelques mois, je n'ai pas pu annuler (je me justifie auprès de mon interlocutrice par peur des représailles !!).

Revenons à notre conversation téléphonique : je demande donc un rdv pour être inscrite le plus rapidement possible et enclencher le processus qui me donnera le droit à mon indemnité.

Réponse de mon interlocutrice : Nous sommes bookés et nous ne sommes pas assez de personnes en période de vacances (excusez-moi d'être licencié en juillet) pour vous recevoir avant le 15 août.

Ma réponse : Euh ! Un peu interloquée, très bien dans ce cas donnez-moi un rendez-vous pour le 26 août date de mon retour à mon domicile.

Réponse de mon interlocutrice : Ah, désolé mon logiciel ne me permet pas de donner des rendez-vous aussi loin, il vous faudra nous rappeler après le 16 août.

Ma réponse : Mais Madame, comment faire pour qu'au moins je sois inscrite en amont de ce rendez-vous et pouvoir enclencher le processus de mes droits.

Réponse de mon interlocutrice : Ne vous inquiétez pas, c'est déjà le cas car grâce à cet appel téléphonique, je vous donne un numéro personnel qui sera votre référence (bravo ! personne ne repart perdant).

Ouf ! Me voilà rassuré même si le 16 août, j'appelle pour obtenir un rdv dès mon retour. Le rendez-vous sera finalement fixé au 29 août 2011.

Chapitre II

Enfin, le grand jour !!

Je me présente à l'accueil munit de tous les documents à fournir. Aucun problème, on me fait monter à l'étage dans la salle d'attente et là j'attends que l'on me reçoive.

Attente raisonnable, seulement 15 mn de retard. Une personne plutôt souriante vient me chercher et nous installe dans un 1^{er} aquarium sans porte qui donne directement sur la salle d'attente. Un peu gênant si l'on ne veut pas que sa vie soit connue de toutes ces personnes en attente qui n'ont rien d'autre à faire que d'attendre et de tendre l'oreille. Mais bon, chacun y met du sien et parle le plus discrètement possible. L'entretien commence et on m'explique que le processus des indemnités s'enclenche à partir de ce moment. Ma surprise est de taille puisque la personne que

j'avais eue en juillet au téléphone m'avait dit que le déclencheur était l'appel téléphonique de mi-juillet grâce à mon numéro gagnant (1 mois et demi dans la vue). Je m'indigne poliment face à cette personne qui me répond : « Je vous arrête, moi je suis des « ASSEDICS », (« ASSEDICS » ?? Mais je croyais qu'il y avait eu une fusion ?) je ne peux rien pour vous mais vous pouvez si vous le voulez faire un courrier de réclamation qui je vous le dit quand même n'aboutira pas. Je décide tout de même de le faire (en effet, il n'a jamais abouti) et de réaliser dans le même temps que je viens de vivre une 2^{ème} surprise : je ne suis pas face à un conseiller Pole emploi ? Quoi ? Comment ?

Interloqué, je pose la question à la personne qui me reçoit qui me dit : je suis là simplement pour vous donner le montant approximatif de votre indemnité mensuelle et la date approximative qui sera en fonction de votre délai de carence. OK, j'essaie de comprendre ce que veut dire délai de carence (forcément inné pour tout le monde,

rappelez-vous notre QI de chômeur dépasse largement les 120) expliqué en 3 mots par cette personne et finalement ça sera par mes propres recherches sur internet que je finirais par comprendre le fonctionnement du « délai de carence ».

Me voilà avec mon montant approximatif et à nouveau en transit dans la salle d'attente où cette fois je suis censée attendre un conseiller Pole emploi (Ouf ! je suis rassurée « pôle emploi » existe, j'ai un moment cru que c'était un mythe ou une légende). 45 minutes plus tard, une femme qui traîne les pieds du fond du couloir (je comprends la moquette usée) jusqu'à la salle d'attente m'appelle sans même me regarder, ni m'inviter à la suivre. J'en déduis que je dois pourtant la suivre. A nouveau, je me retrouve dans un aquarium sans porte et là commence un entretien « extraterrestre » (Mulder* sort de ce corps). On me demande de décliner mon identité (ces mots sont de moi, ma conseillère n'avait pas

un vocabulaire aussi développé, peut-être était-elle en contrat de réinsertion ou je ne sais quoi). Jusque-là, pas de problème avant que l'on me demande mon cv.

Je le remets à ma conseillère qui commence à le lire et qui, je le vois commence à se transformer en une espèce inconnue de poisson mort (idéal pour l'aquarium dans lequel nous étions assises). Sans un mot ni un regard pour moi pauvre femme du peuple que je suis, elle allume son PC et se connecte à une base dédiée à la recherche d'emploi.

- Mulder personnage principale de la série américaine X-FILES

Enfin, elle m'adresse la parole et me demande dans quel code ROM elle peut me mettre ?

Cette fois, c'est moi qui la regarde avec des yeux de poisson mort (maintenant on est 2 dans l'aquarium, beaucoup plus sympa). Quoi ? Code ROME ?

Ma réponse : Je ne sais pas Madame, vous voulez savoir quoi exactement ?

Réponse de mon interlocutrice : votre métier c'est quoi ?

Ma réponse : comme expliqué dans mon CV, je suis cadre et mes compétences se référant à l'assistance et à la maîtrise d'ouvrage dans les services généraux.

Question de ma conseillère : enfin, elle s'intéresse (1ere bonne question)... C'est quoi les services généraux ? Je lui explique le plus simplement possible en lui donnant des exemples précis (je mets toutes les chances de mon côté). Je lui explique qu'il faut des gens pour piloter le nettoyage des locaux, des parties communes. Par exemple, les personnes qui vident votre poubelle chaque jour ou qui viennent changer un néon qui ne fonctionne plus). Elle semble surprise à son tour (Comment ? une personne vient chaque jour vider ma poubelle, je croyais que c'était la fée des

poubelles qui avec sa baguette magique s'en chargeait la nuit).

Bon, nous voilà dans une impasse. Je la sens s'impatienter devant mes refus et ces propositions inadaptées de codes ROME qui ne correspondent pas du tout à mon métier.

A ce moment, je me permets de lui proposer de créer un nouveau code ROME pour un nouveau métier qui je suis sûre pourra servir à l'avenir avec tous ces grands groupes qui externalisent leurs services généraux.

Réponse de ma conseillère : ah mais non, ce n'est pas possible. Il n'existe pas de création possible dans notre logiciel.

Et une fois de plus, je tombe de mon siège (je vais finir par me briser tous les os). J'ai cru comprendre que Pôle emploi avait été créé en 2008 pour faciliter la recherche d'emploi. Nouvelles procédures, nouveaux logiciels, nouveaux locaux... Ah mais non, finalement je réalise que