

Solidarités Nouvelles face au Chômage
Note sur la conduite d'un premier entretien avec Pôle emploi
PB/JPR – 7.11.08

Exposé des motifs

Nous voudrions évoquer ce que doit être le contenu d'un premier entretien (*) avec le Pôle emploi parce que son enjeu est décisif à plus d'un titre :

- il détermine l'image que le demandeur d'emploi va se faire de Pôle emploi et de l'appui qu'il pense pouvoir y trouver ;
- de la qualité et de la longueur des premiers échanges entre le demandeur d'emploi et l'agent du service public de l'emploi, résulte la pertinence de l'offre de service ;
- de ce qui va être décidé dans la construction de l'offre de service, découlent les exigences qui vont s'imposer au demandeur d'emploi et l'exposer, le cas échéant, à des sanctions ;
- selon ce qui va être décidé dans la construction de l'offre, l'entretien peut déterminer les caractéristiques de l'accompagnement proposé en fonction de la catégorie dans laquelle aura été classé le demandeur d'emploi.

Essai de typologie des personnes qui se présentent à un premier entretien au SPE

Il peut s'agir :

- de personnes en emploi qui cherchent à en changer et dont la préoccupation première est de se mettre au courant des opportunités du marché du travail ;
- de personnes alternant emplois précaires (CDD, interim...) et périodes de chômage. Parmi elles, il y en a qui aspirent à un emploi stable et qui recourent à l'accompagnement ;
- de personnes disponibles sans problèmes d'orientation, de mise à niveau de compétences, de discriminations. Ces personnes cherchent à mettre en œuvre leur droit à indemnisation et à se mettre au courant des opportunités du marché du travail. Parmi elles, il y a celles qui souhaitent garder, au moins dans un premier temps, une grande autonomie dans leur recherche, donc ne pas avoir à se soucier d'en rendre compte, et celles qui souhaitent, au contraire, bénéficier d'un accompagnement ;
- de personnes ayant des compétences mais qui sont plus particulièrement confrontées à la pénurie d'emploi, à l'obligation de changer de métier, à celle de changer de région, aux réticences françaises au déclassement, ainsi qu'à d'autres pratiques discriminantes. C'est, notamment, le cas des personnes considérées comme âgées par le marché du travail. Ces dernières n'ont pas besoin d'injonctions supplémentaires, mais de trouver, dans les rapports avec le service public de l'emploi, le respect et la considération qui ne leur sont plus accordés par ailleurs ;
- de personnes, même jeunes, mal orientées ou mal formées en formation initiale, ayant surtout un problème de reconversion ou d'acquisition de compétences utilisables et qui sont confrontées aux difficultés ordinaires des demandeurs d'emploi pour accéder à la formation ;
- de personnes intrinsèquement fragiles ou fragilisées par de précédentes expériences professionnelles, dont les compétences, à défaut des comportements, sont en phase avec le marché de l'emploi, mais qui ne peuvent

assumer seules les aléas et le stress de la recherche d'emploi, voire qui ont besoin d'un emploi transitionnel. L'accompagnement, tant sur le plan professionnel que social, dans la durée et sans contrainte supplémentaire constitue, pour elles, un soutien indispensable, y compris pour savoir utiliser efficacement le service public de l'emploi ou pour surmonter leurs désillusions à son égard ;

-de personnes sans réseau et en déficit de connaissances institutionnelles, mais avec beaucoup d'énergie et de combativité. C'est souvent le cas de personnes d'immigration récente. Ces personnes ont parfois du mal à faire reconnaître les compétences acquises dans leurs milieux d'origine et à faire respecter, par le SPE, leur choix d'orientation professionnelle, même si elles acceptent un déclassement. L'accompagnement ne peut se limiter aux seuls aspects strictement professionnels, mais doit aborder les difficultés sociales associées à l'absence ou à la précarité de l'emploi ;

-de personnes ayant un handicap qui les empêche d'exercer une activité professionnelle, de manière passagère ou durable, handicap qui pose la question de la possibilité pour ces personnes d'accéder à un emploi ordinaire (problèmes comportementaux, problèmes d'élocution...). Ces difficultés sont-elles immuables ou sont-elles la conséquence de la situation de demandeur d'emploi ? Les questions soulevées sont nombreuses et les expertises rares ou difficilement accessibles. Parmi les questions à se poser, figurent celle de l'opportunité de la reconnaissance du handicap, condition requise pour pouvoir faire appel aux réseaux spécialisés, et celle de la participation du corps médical au processus de retour à l'emploi.

Questions à aborder lors du ou des premiers entretiens avec le Pôle emploi

-quelle (s) attente (s) du demandeur d'emploi à l'égard du service public de l'emploi ?

-le demandeur d'emploi est-il prêt, ou non, à définir sa cible d'emploi, en termes de métier, de secteur professionnel, d'aire géographique et de niveau de salaire ? sinon, quelles étapes préalables requiert-il ?

-le demandeur d'emploi est-il bien informé de ses droits à l'indemnisation, des métiers porteurs dans son bassin d'emploi, des modalités d'accès à des stages de formation, à la certification de ses connaissances ?

-le demandeur d'emploi a-t-il des contraintes qui pourraient limiter ou influencer sa recherche d'emploi ?

-temps à consacrer à son entourage ?

-budget disponible pour la recherche d'emploi, voire, équipement NTIC ?

-revenus, dont revenus de remplacement ?

-en dehors de ces contraintes, le demandeur d'emploi sait-il ce qui pourrait entraver sa recherche d'emploi ?

-nature de l'emploi ciblé et état du marché du travail correspondant ?

-raisons d'être discriminé ?

-ignorance des méthodes de recherche d'emploi, ignorance des gisements d'offres et des manières d'y accéder, ignorance des manières d'être alerté sur l'existence d'offres d'emploi pertinentes ?

-enseignements tirés des démarches déjà effectuées ?

Discernement à opérer lors du ou des premiers entretiens avec le service public de l'emploi

- équipement de la personne pour relever le défi d'une recherche d'emploi,
- délai que le demandeur d'emploi se donne pour trouver l'emploi,
- existence d'un besoin immédiat, ou à terme, de qualification, de reconversion, d'évaluation de compétences, de certification de compétences, ...
- utilisation stratégique par la personne du système d'indemnisation du chômage.

(*) la difficulté du discernement à opérer et l'ampleur des thèmes à aborder font qu'un premier entretien sera rarement conclusif.