



 POLE-EMPLOI.FR

Un site à remanier de A à Z

Avec 5 millions de chômeurs, l'emploi est la priorité du gouvernement. Le moins que l'on puisse dire, c'est que cela ne se voit pas sur le site.

de meilleures proportions dans les quatre mois suivant le licenciement », nous explique un conseiller de Pôle Emploi.

L'absence de coordination. C'est donc une fois que vous avez quitté votre entreprise, durant le délai de carence (avant de toucher les premières indemnités), que vous créez votre espace de demandeur d'emploi sur le site. Vous pouvez y déposer votre CV, et recevoir des offres selon les critères que vous aurez définis. Sauf que les annonces qui sont sélectionnées sont généralement à côté de la plaque. En cause, une nomenclature rigide et dépassée : les codes Rome (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois), qui servent à classer les chômeurs et les annonces dans des « cases ». À trop vouloir faire correspondre les deux, Pôle emploi fournit des résultats affligeants.

L'ergonomie du site est-elle au moins correcte ? Certes, Pole-emploi.fr répond aux critères de la *Web Accessibility Initiative* : techniquement, c'est une bonne chose, car il est utilisable par tous les internautes, y compris les handicapés. Mais dans les faits, surfer sur ce site est un enfer. Il y a bien quelques

outils pratiques pour consulter ses indemnités ou estimer leur montant, mais ils sont noyés dans la masse. Trouve-t-on réellement les informations dans les centaines de conseils publiés ça et là au fil du temps ? Non. Le site est-il, comme *Service-public.fr*, une usine à gaz ?

Les sites privés de recherche d'emploi se frottent les mains

« La recherche sur le site de Pôle emploi est très compliquée », assène sous couvert d'anonymat ce patron d'un site spécialisé dans les annonces d'emploi. Il confirme les problèmes d'ergonomie que nos tests ont soulevés, critique les fonctions de recherche d'annonces. Et conclut, assassin : « Si Pôle emploi faisait son travail, il n'y aurait pas autant de sites privés d'annonces d'emploi ». En pratique, les employeurs perdent trop de temps à rechercher les candidats en passant uniquement par cette institution. Ils préfèrent payer des sites comme Keljob, Monster.fr, Indeed, Cadremploi, CadresOnline ou encore le dernier-né, Jobintree, une valeur montante, pour obtenir une sélection pertinente. Ces sites recyclent les annonces de Pole-emploi.fr mais savent les mettre en forme ; plus ergonomiques, ils sont également plus pertinents.

QUALITÉ DE L'INFORMATION
7/20

ERGONOMIE ET ACCESSIBILITÉ
5/20

DÉMARCHE EN LIGNE
10/20

APPLICATION SMARTPHONE
5/20

LES PLUS

La consultation des paiements. L'estimation du montant de l'allocation.

LES MOINS L'absence de service minimum. La nomenclature des métiers dépassée. Le site régulièrement saturé.

6,7/20
NE FAIT AUCUN EFFORT

Oui. Pôle emploi fait-il son job sur le site ? Non. Le demandeur d'emploi a-t-il le sentiment qu'on le « mène en bateau sur Internet » ? Oui. Nous avons eu beau chercher, mais depuis 2011, aucune enquête de satisfaction sérieuse n'a été menée. À l'époque, selon une étude réalisée par l'institut BVA, un peu moins d'un demandeur d'emploi sur deux appréciait les services offerts par Pole-emploi.fr. Et 45 % se disaient réservés sur l'accompagnement vers l'emploi.

Une refonte à faire. Le gouvernement doit se pencher en priorité sur ce dossier. La tâche sera immense, et nombre de ceux qui ont déjà tenté de s'y atteler (les médiateurs, les élus, les experts) ont baissé les bras tant les résistances aux changements sont importantes. Bilan : il faut tout revoir, de A à Z. Et pas seulement le site Web...