

GLORIA FILMS
DOCKS 66
présentent



un film de
NORA PHILIPPE

PÔLE EMPLOI,

NE QUITTEZ PAS!

écrit & réalisé par **NORA PHILIPPE**
image **CÉCILE BODÉNÈS** son **MATTHIEU PERROT**
montage **ANNE SOURIAU** montage son & mixage **JOCELYN ROBERT**
musique originale **MARC MARDER** produit par **MAUD HUYNH**
une coproductions **GLORIA FILMS - LCP - ASSEMBLÉE NATIONALE - LES FILMS DE L'AIR**

SORTIE 19 NOVEMBRE 2014

CONTACTS |

Ciné-Sud PROMOTION

Claire Viroulaud - Assistée de Mathilde Cellier

5 rue de Charonne 75011 Paris

01 44 54 54 77

claire@cinesudpromotion.com

DOCKS 66

Violaine Harchin : 06 18 46 24 58

violaine@docks66.com

Aleksandra Cheuvreux : 06 99 70 92 87

aleksandra@docks66.com

Marie-Anne Somda : 06 63 30 34 35

marie-anne@docks66.com

7 rue Terrusse 13005 Marseille

contact@docks66.com



| **SYNOPSIS**

Dans un Pôle emploi du 93, quarante agents font face à quatre mille demandeurs d'emploi. Samia, Corinne, Thierry, Zuleika doivent soutenir et surveiller, faire du chiffre, obéir aux directives politiques et aux injonctions de communication, trouver du travail là où il n'y en a pas. C'est la vie d'une équipe qui a intégré l'impossible à son quotidien.





ENTRETIEN AVEC NORA PHILIPPE |

COMMENT EST NÉ CE PROJET ?

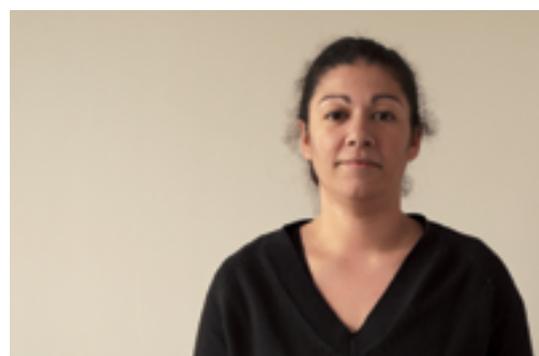
J'ai commencé à l'écrire en mai 2010, peu après être allée pour la première fois de ma vie dans une agence Pôle emploi. La fusion venait d'avoir lieu et les employés semblaient perdus. Je me suis dit qu'il y avait vraiment un film à faire en découvrant que cet établissement employait 50,000 salariés et que 3,5 millions de personnes en France avaient affaire à eux. J'ai voulu aller voir de plus près, comprendre comment cela fonctionnait.

POURQUOI PÔLE EMPLOI PRÉCISÉMENT ?

Pôle emploi m'intéresse parce qu'il gère une situation par définition inextricable et composite, et par là même offre un prisme de lecture passionnant sur notre société française contemporaine, prise à la fois dans une tradition bureaucratique et étatique forte, et dans l'économie de marché mondialisée. Pôle emploi est à ce carrefour, donc à un endroit littéralement *impossible*. En se postant dans un Pôle emploi, on peut interroger à la fois le fonctionnement d'une grande et lourde institution française, l'infléchissement de l'administration publique vers des techniques de management et un lexique issus du privé, la relation de la société française au travail, le poids du politique sur

la question du chômage, et la crise économique globalisée ! Dans l'agence où j'étais, à ce faisceau d'axes s'ajoutaient des considérations sociales spécifiques : la pauvreté, la précarisation de la classe moyenne, le plafond de verre que rencontre la jeunesse des banlieues, un système d'intégration totalement grippé, et globalement ce qu'on appelle les freins périphériques à l'emploi, notamment pour les populations issues de l'immigration et les femmes.

Par ailleurs, je me suis rendu compte qu'aucun film jusqu'ici n'avait été réalisé de manière vraiment documentaire à Pôle emploi. Tout restait à faire, contrairement aux tribunaux, aux hôpitaux ou aux écoles, lieux extrêmement visités par le cinéma documentaire.



ÊTES-VOUS PARTIE AVEC UNE IDÉE PRÉ-CONÇUE, UNE THÈSE À DÉFENDRE ?

Non. Mais on ne va jamais voir ce qui fonctionne parfaitement bien. Et trouvez une institution française qui ne soit pas perfectible ! Ce qui m'intéressait avant tout, c'était d'aller à contre-courant des traitements médiatiques hâtifs ou biaisés sur Pôle emploi, qui vont chercher du spectaculaire ou emploient des méthodes très discutables. Je voulais vraiment m'insérer dans un quotidien, dans un système. Je ne voulais surtout pas une agence où j'étais susceptible de filmer des violences physiques, des agressions, ou des agences déjà traumatisées par des événements graves ayant eu lieu peu auparavant (prise d'otage, suicide, menaces...). Car cela met le spectateur dans la situation inconfortable et malsaine de voyeur : le spectateur, dans ce cas-là, est *au spectacle*. J'avais en tête la petite musique de Bourdieu quand j'ai commencé à tourner : « Le fait divers fait diversion ».

QUELLE A ÉTÉ VOTRE MÉTHODE DE TRAVAIL, POUR PRÉPARER LE FILM ?

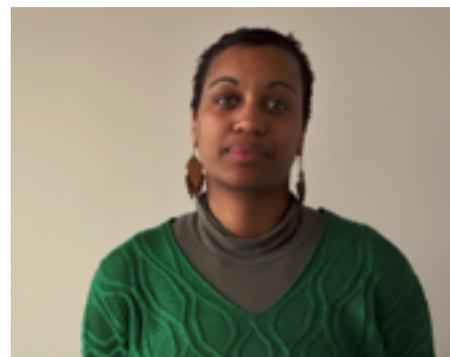
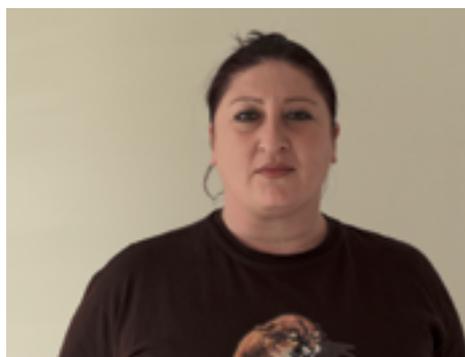
Entre l'automne 2010 et l'été 2012, j'ai visité une trentaine d'agences en Ile-de-France, seule, et je discutais avec les gens qui y travaillaient, les usagers, j'observais. Je me suis entretenue avec des salariés de Pôle emploi à différents niveaux hiérarchiques et d'ancienneté qui ont témoigné sur leur métier et sur l'institution. Et puis je suis passée par les étapes d'enquêtes classiques : la lecture d'ouvrages et de thèses en sociologie sur Pôle emploi, les témoignages des ex-directeurs de Pôle emploi, les blogs, les publications des syndicats, tout le matériel de communication interne et externe de Pôle emploi... Mais ce que je privilégie avant tout, c'est l'observation de terrain, mon intuition et mon analyse personnelles.

Ce travail a été absolument indispensable pour m'orienter dans le labyrinthe Pôle emploi, pour me faire accepter par les gens de l'agence et ne serait-ce que pour comprendre le langage qu'ils parlent. Les employés de Pôle emploi usent d'un dialecte spécifique constellé de sigles et travaillent selon un planning très cryptique pour toute personne étrangère aux services. Pour concevoir mes journées de tournage sur les lieux et surtout pour comprendre les enjeux de tel échange ou de telle réunion, il fallait que je possède ces clefs d'entrée.

QUAND ET COMBIEN DE TEMPS AVEZ-VOUS TOURNÉ ? COMMENT AVEZ-VOUS TECHNIQUEMENT MENÉ VOTRE TOURNAGE ?

Nous avons tourné pendant l'hiver et le printemps 2013, dans un laps de temps de trois mois. J'ai voulu commencer à cette date-là car une nouvelle recrue arrivait à l'agence (Céline, la jeune femme blonde dévolue à l'accueil), et parce que l'opération « Pôle emploi 2015 » était techniquement lancée ces jours-là. Cela offrait de bons points de départ.

Nous étions trois, Cécile Bodénès, chef-opératrice image, Matthieu Perrot, ingénieur du son, et moi. Cécile est une cadreuse à l'intuition rare, elle saisissait quasiment toujours le mouvement de caméra et la valeur de plan que je souhaitais. Au son, c'était une chance extraordinaire d'avoir quelqu'un qui perche. Matthieu captait ainsi des situations que parfois Cécile et moi ne pouvions pas saisir. Nous ne savions jamais exactement ce qui allait se passer dans l'agence, c'était même une des difficultés premières de ce tournage, donc pas question de poser un HF sur quelqu'un en se disant : Voilà, aujourd'hui, on filme telle personne et rien d'autre. Nous devons



au contraire bouger sans cesse, être aux aguets, savoir rebondir. Nous étions des guetteurs, des sismographes branchés sur l'activité organisationnelle, émotionnelle, technique de l'agence.

ET L'IMAGE ?

Nous avons opté en faveur d'une caméra qui représentait un compromis entre la taille réduite, paramètre indispensable pour ne pas envahir l'espace, et un capteur 35 qui permettait d'obtenir une belle image et de la profondeur de champ. Nous étions très attentives à la lumière et à la texture des peaux. C'était l'hiver, la lumière artificielle dominait, tout le monde avait une petite mine. Je rêvais que les personnes filmées, une fois qu'elles se verraient, se trouveraient égales à elles-mêmes ou embellies. En outre, je voulais un cadre qui puisse être respectueux des gens, assez proche pour qu'on soit un peu en empathie, mais pas trop proche afin d'éviter la pose documentaire habituelle de : plus je suis près des épidermes, plus je suis dans le vrai. Et cela passait aussi par une caméra mobile, une caméra qui se déplace avec les gens, et pas une caméra qui enferme les corps et les situations dans des beaux cadres bien composés et bien rigides.

COMMENT AVEZ-VOUS CHOISI L'AGENCE OÙ VOUS AVEZ TOURNÉ ?

J'ai visité beaucoup d'agences en Ile-de-France. Je souhaitais pouvoir tourner dans cette région pour des raisons logistiques, et pour des raisons de budget aussi, car nous travaillions dans un cadre économique extrêmement restreint. Mon exigence était de tourner dans une agence qui soit fusionnée, mixte, et à l'heure où je préparais le film, ce n'était pas le cas de toutes, car beaucoup d'antennes étaient encore scindées entre ANPE et ASSÉDIC. Je voulais que les activités « Indemnité » et « Placement » soient menées sur un même site pour pouvoir balayer les deux champs.

Je souhaitais aussi une agence généraliste, et non pas spécialisée ce qui aurait orienté le propos. Après, je cherchais une agence avec une équipe conséquente et beaucoup de mouvement, beaucoup d'activité. Je voulais aussi qu'elle ne soit pas trop décatie, qu'il y ait de la lumière du jour, des espaces larges. Sans cela la photo du film aurait été sinistre, nos mouvements entravés, et l'aspect « Dispensaire de troisième zone » aurait pris le dessus, parasitant le film d'un filtre qui n'est pas le plus pertinent. Toutes les agences de Pôle emploi ne sont pas toutes en déshérence matérielle, au contraire. A ces pistes ce sont ajoutées quelques nécessités internes à Pôle emploi. J'avais fait état de ces critères-là à la Direction de la communication, auxquels elle a ajouté celui de trouver une agence qui n'avait pas connu de stress récent, comme une agression physique bien sûr, mais surtout un bidonnage médiatique, type caméra cachée. Beaucoup d'agences étaient sur le qui-vive à ce sujet, plus personne n'acceptait des gens de près ou de loin assimilés aux médias. Enfin, je pense qu'il y a eu une sorte d'entente tacite - ou plutôt d'intérêt commun entre la Direction et moi : en effet, je ne voulais pas d'une agence où il y ait de forts conflits de personne, car cela aurait brouillé la vision des choses sur Pôle emploi et porté préjudice aux personnes elles-mêmes. Je voulais filmer des gens au travail, et qui veulent bien faire leur travail. C'est comme cela que j'ai atterri à l'agence de Livry-Gargan.

La mixité sociale de la commune me plaisait : Livry-Gargan est une commune essentiellement pavillonnaire, mais l'agence gère aussi une partie de la population de Clichy-sous-Bois et de zones sensibles adjacentes.





Elle n'a jamais connu d'acte violent, contrairement à beaucoup d'autres agences du 93. Il est certain que l'on sent une pression sociale et une pression tout court très fortes sur les agents. Je cherchais aussi cette tension-là. Et puis à partir du moment même où je faisais le choix de tourner dans une agence, je m'exposais à ce qu'on me dise que je ne dépeignais qu'une réalité locale. Et cela est vrai, il n'y a de réalité que locale à Pôle emploi. Les agents, dans le film, le disent eux-mêmes : c'est une affaire de territoires, et de personnes. Ils disent : si au 3949 l'agent qui vous répond ne sait pas, raccrochez, rappelez et vous tomberez sur quelqu'un d'autre qui saura peut-être vous répondre ! C'est aussi précisément pour cette raison que j'ai choisi le cinéma direct et l'immersion.

Y A-T-IL DES AGENTS QUI ONT REFUSÉ D'ÊTRE FILMÉS ?

Absolument. Et les raisons pour lesquelles ils ont refusé d'être filmés, du moins celles qu'ils m'ont exposées, étaient éloquentes. Une nouvelle recrue m'a ainsi confié se faire harceler par son voisin depuis qu'il savait qu'elle travaillait à Pôle emploi. En fait, elle, comme beaucoup d'autres, ne disent pas ou plus qu'elles travaillent à Pôle

emploi, sous peine d'être assaillies de questions techniques sur leurs dossiers personnels, voire être menacées. Même Alberte, agent en CDD qui part à la fin du film, lorsqu'elle refait son CV, reflet de trente ans de vie professionnelle, ne fait pas figurer Pôle emploi comme employeur ! Et enfin, plusieurs m'ont confié : « Je ne veux pas qu'on voit notre travail, et je ne veux pas qu'un film se souvienne de moi et garde ma trace dans cette situation. On ne donne rien aux demandeurs d'emploi. »

Ceci étant dit, les agents qui ont accepté sont très majoritaires et ils l'ont fait pour la plupart, j'en suis convaincue, parce qu'ils avaient confiance en moi et qu'ils croyaient à ce projet, non pas, par exemple, parce qu'ils pensaient que j'étais envoyée par la Direction générale (même si ce soupçon a été émis) ou pour plaire à leur hiérarchie directe, en la personne de la directrice, qui acceptait et soutenait le projet. Si tant est que je peux juger, ils l'ont fait parce d'une part ils étaient eux-mêmes « justes » par rapport à leur métier, et qu'ils savaient pourquoi ils le faisaient ; d'autre part, ils ont dû penser que je serai juste dans mon regard et dans ma restitution, et que je ferai un film qui peut-être nourrirait leur propre perception de leur métier.

PEU DE PLACE EST LAISSÉE AUX DEMANDEURS D'EMPLOI, POURQUOI CE CHOIX ?

Cela a été un choix originel. Non pas que je souhaitais exclure les demandeurs d'emploi, au contraire, mais pour faire des films il faut opter pour un angle de vision, et moi, j'ai choisi de me concentrer sur une équipe Pôle emploi au travail. J'ai choisi une unité de lieu, une continuité dans le temps et une unité de groupe, au sein du système Pôle emploi.

Evidemment, les demandeurs d'emploi font partie de la réalité quotidienne de l'agence, sous forme de présences physiques, parfois sous forme de voix au téléphone. Cette humanité irréductible, plurielle, c'est à la fois l'impensé et l'obstacle de Pôle emploi. Les agents voudraient parfois pouvoir oublier les demandeurs d'emploi.

Pôle emploi a effacé le côté humain donc complexe en les appelant « clients ». Mais les demandeurs ne sont évidemment pas des clients, car il n'y a aucune relation marchande.

Au montage, il s'est posé la question de la dramaturgie de l'apparition des demandeurs d'emploi : est-ce qu'on les fait arriver tout de suite, pour ensuite les faire disparaître au profit de problématiques plus administratives et politiques se déployant dans les deux derniers tiers du film, ou bien, ils apparaissent plus tard, pour rendre plus sensibles la violence et le chaos que subit la réalité humaine face à la logique administrative.

Mais globalement, j'ai voulu tenir la méthode du grand documentariste Frederick Wiseman, qu'il résume très bien avec cette métaphore : « Je filme un terrain de tennis : je filme les échanges, les joueurs en présence, les pauses, les enjeux, les conflits, les rencontres. Je ne sors jamais du terrain. »



POURQUOI N'AVEZ-VOUS PAS FAIT LE CHOIX DE L'ENTRETIEN ?

J'ai réalisé des entretiens avec les agents et la direction, non filmés, ou parfois au son, avant le tournage. Ce dispositif ne m'intéressait pas, je ne pensais pas que pour ce film le témoignage fût une forme efficace. Je voulais filmer le travail, l'action en cours, et je faisais confiance en une certaine liberté de parole qui existe entre les agents eux-mêmes, et qui est assez présente pour que certaines vérités adviennent, soient formulées « en contexte ». Je pensais que le film serait plus fort et plus percutant si justement on ne quittait jamais le parti pris du cinéma direct. C'était plus risqué, mais comme toute chose risquée, lorsqu'elle réussit, le résultat a davantage de valeur ! Filmer en situation et en immersion demande beaucoup de temps et de patience. Au final, j'avais plus de cent heures de rushes.

COMMENT AVEZ-VOUS FAIT POUR QUE LE FILM DEVIENNE COMPRÉHENSIBLE ?

LES AGENTS USENT D'UN JARGON QUI POUVAIT LAISSER LE SPECTATEUR COMPLÈTEMENT EN DEHORS...

Cela a constitué l'une des principales difficultés du montage. L'équipe parle en effet en sigles et en chiffres. C'est là que le regard de la monteuse est important, c'est-à-dire un regard qui déchiffre, déconstruit et reconstruit. En simplifiant forcément. Tout l'enjeu était de montrer des gens qui sont aux prises avec l'incompréhensible, en l'occurrence essentiellement avec un langage vidé de son rapport aux choses. En termes de dramaturgie, cela impliquait de montrer des personnages dans des relations contrastées par rapport à cette problématique : ceux qui sont complètement pris dans ce langage-là, et ceux qui ont au contraire une réflexion là-dessus. Le concept de « novlangue » d'Orwell est assez opérant pour notre affaire : non seulement les termes forgés masquent des réalités cruelles pour en atténuer la violence (« gestion de liste » pour « radiation ») mais de surcroît ce langage-là est en perpétuelle évolution, sans nécessité interne, faisant vaciller en permanence tout repère. Les acronymes changent pour recouvrir des réalités identiques ou bien les réalités changent mais les acronymes restent. Au final, le langage Pôle emploi est déterminé par la

hiérarchie - qui elle est coupée du terrain - c'est un produit du pouvoir et une fantasmagorie, non un outil réapproprié et vivant.

VOUS DÉPEIGNEZ UN MONDE ABSURDE ET DYSFONCTIONNEL, N'AVEZ-VOUS PAS FORCÉ LE TRAIT ?

Non, en conscience. N'importe qui sur le terrain pourra vous raconter et vous confirmer cela. J'ai filmé une administration, et comme j'étais sur le terrain, dans une zone d'interface avec les usagers, j'ai filmé ce qui s'appelle en sociologie une *bureaucratie*. Et qui, si l'on reprend la définition qu'en a donnée Michel Crozier qui les a étudiées durant 60 ans, est « une organisation qui n'arrive pas à se corriger en fonction de ses erreurs ». Les agents sont les premiers à le souligner !

Cette forme d'implacabilité rejoint aussi des fonctionnements éprouvés du comique. Le comique de répétition (variations, corps mécanique, machine devenue folle) et le comique de langage, généré par des formules toutes faites ou des détournements de mots (*joker, plage...*) : tout cela est très présent à Pôle emploi. Pôle emploi est une machine à pleurer comme à rire. Il y a un environnement sonore très évocateur de *Playtime* de Tati, avec des sons et des voix et des bip bip qui sortent des machines inopportunistement et sans qu'on n'en connaisse ni l'origine ni le sens. On avait vraiment des relents de « Hal », l'ordinateur de *2001 L'Odyssée de l'espace* qui devient fou,

quand on entendait : « C'est le système informatique qui a généré par erreur la convocation » ou « Le système informatique a annulé tous les rendez-vous d'aujourd'hui »... Les agents le signalent volontiers et en rient - ils sont aux prises avec des systèmes qui les dépassent totalement, sur lesquels ils n'ont pas la main, et qui les empêchent au fond de remplir leur mission, c'est-à-dire de trouver du boulot aux demandeurs d'emploi. C'est là tout le paradoxe. Et puis face à ce genre de situation, soit on devient profondément dépressif ou désengagé, soit on opte pour l'humour. Et la majorité des agents que j'ai côtoyés avait fait le deuxième choix.

En somme, j'ai essayé de rester au plus juste de ce que j'ai ressenti pendant ces mois de travail dans l'agence. Il ne s'agissait pas de dresser un tribunal. J'ai vu et filmé la souffrance au travail. J'ai vu et filmé la souffrance des demandeurs d'emploi. J'essaie de laisser au spectateur la place pour qu'il construise sa propre vision, ses propres interprétations, je ne veux pas réduire la complexité du réel, je veux au contraire la faire éclater, la densifier. En fait, le désarroi et la détresse sont là des deux côtés, avec cette étrange conscience chez les agents qu'ils ont de la chance d'être derrière le bureau, bénéficiant d'un contrat de travail stable, parce que pour la plupart, ils ont connu la précarité professionnelle auparavant. En ce qui concerne le film, je suis convaincue que la nuance et l'humanité sont aussi une manière de se faire entendre par les politiques.



IL Y A DEUX SÉQUENCES QU'ON PEUT QUALIFIER D'EXCEPTIONNELLES DANS LE FILM, CELLE DE LA SÉQUENCE DE LECTURE DES LETTRES, ET CELLE DE LA MAIRIE, LA SEULE FILMÉE EN DEHORS DE L'AGENCE.

Pendant des mois, j'ai vu passer ces courriers de demandeurs d'emploi qui contestaient un avis de radiation et ils me touchaient profondément. Ce sont des bouteilles à la mer, qui charrient mille détresses économiques, outre l'exclusion culturelle et linguistique, et qui ne sont pas lues pour ce qu'elles sont par les agents. Elles sont classées et cachetées. Ces voix innombrables et sans visages, je voulais qu'elles existent dans le film, mais les filmer telles quelles ne fonctionnait pas. Demander aux agents de lire ces courriers permettait à la fois de les sortir de leur statut de lettres mortes mais aussi de confronter les agents à une réalité qu'ils ne reçoivent plus. Certains m'ont dit, après : « Je ne les lirai plus comme avant ».

La séquence de la cérémonie à la Mairie, destinée à célébrer la signature de contrats d'avenir, est très importante à mes yeux, car elle met soudain brutalement en perspective ce que représente le travail de Pôle emploi dans ce que j'appellerais la chaîne de production politique. Elle rend manifeste le décalage entre d'une part le ballet mécanique de la pompe républicaine, purement utilisée à des fins politiques, et le travail de fourmi, ingrat, que constitue la recherche de ces contrats pour les employés de Pôle emploi. La nature des métiers proposés aux jeunes ajoute à l'amertume qu'est la vision de cette montagne accouchant d'une souris.

Pour le plan des quatre jeunes qui posent devant Marianne, j'avais en tête le tableau *Tres de Mayo* de Goya : des fusillés. Et ces fusillés, c'est l'envers des agents de Pôle emploi, dont les visages arrivent immédiatement ensuite et concluent le film, mais un envers qui est le *même*, pas l'*autre*. Tous ces visages-là nous regardent.

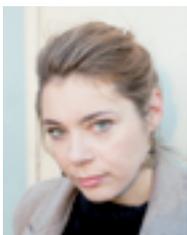


| FICHE TECHNIQUE

Titre original : Pôle emploi, *ne quittez pas !*
Année de production : 2013
Pays de Production : France
Durée : 78 minutes
Format de tournage : AVCHD-16/9 - Couleur
Son : 5.1

Un film écrit et réalisé par : Nora Philippe
Image : Cécile Bodénès
Son : Matthieu Perrot
Montage : Anne Souriau
Montage son & mixage : Jocelyn Robert
Musique originale : Marc Marder
Etalonnage : Eric Salleron
Génériques : Clément Le Penven
Assistante montage & conformation : Céline Canard
Production : Gloria Films - productrice : Maud Huynh
Coproduction : Les films de l'air / LCP-Assemblée nationale
Avec la participation du Ministère du Travail, de l'Emploi,
de la Formation professionnelle et du Dialogue social,
Délégation à l'information et à la communication (DICOM),
du Centre National de la Cinématographie et de l'image animée
et le soutien de la PROCIREP- Société des Producteurs et de l'ANGOA
Distribution : DOCKS 66

| BIO-FILMOGRAPHIE



Née en 1982, Nora PHILIPPE a réalisé des documentaires à thématique culturelle et artistique (notamment *Les Ensorcelés de James Ensor* en 2010, *Etoile de la SCAM* 2011, diffusé sur Arte, la VRT, la RTBF) et produit des documentaires de création et des longs-métrages au sein de la société Les films de l'air. Également auteure et vidéaste, elle enseigne la réalisation et la production dans plusieurs universités et écoles d'art (Sciences-Po Paris, Arts-Décoratifs, Beaux-Arts de Cergy). *Pôle emploi, ne quittez pas !* est son premier film pour le cinéma.

PLUS D'INFORMATIONS |

www.poleemploinequittepas.com
www.facebook.com/poleemploinequittepas
www.twitter.com/PENQP
www.docks66.com