SECTION DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

2011-04

PÔLE EMPLOI ET LA RÉFORME DU SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI : BILAN ET RECOMMANDATIONS

Souvent envisagée mais longtemps différée, la création de Pôle emploi par la loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi constitue un changement majeur tant pour les usagers que pour les personnels du nouvel opérateur public.

En effet, un nouvel établissement public national, regroupant les missions et les moyens de l'ANPE et du réseau de l'assurance chômage, a été créé afin de prendre en charge à la fois le placement et l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

Un peu plus de trois ans après la loi de 2008, le Conseil économique, social et environnemental a souhaité dresser un premier bilan de la mise en œuvre de cette réforme dont le lancement est intervenu dans un contexte économique peu favorable.

Améliorer le service rendu aux usagers, tant auprès des demandeurs d'emploi que des entreprises, tel est l'objectif principal poursuivi par cette réforme. Au regard de l'objectif initial, il ressort des travaux conduits par le Conseil que cette évolution majeure du service public de l'emploi - qui n'a sans doute pas été accompagnée de moyens adaptés - ne s'est pas encore traduite par une amélioration significative du service rendu aux usagers. En particulier, le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi demeurent insuffisants, tandis que le service aux entreprises, en dépit de progrès réels, reste perfectible.

PÔLE EMPLOI

50 000 agents
907 sites

6 millions
d'inscriptions/an

3,3 millions
d'offres d'emploi/an

Alors que l'accompagnement des demandeurs d'emploi jusqu'à leur placement devait constituer une mission essentielle de Pôle emploi, les résultats observés apparaissent décevants. Des marges de progrès existent en matière de personnalisation du service rendu aux demandeurs d'emploi, de mobilisation des aides favorisant le retour à l'emploi, d'accès à la formation professionnelle et de stabilisation des dispositifs. Par ailleurs, l'efficacité du service public de l'emploi, mesurée en termes de retour à l'emploi des chômeurs, reste limitée.

Dans un paysage institutionnel dispersé et cloisonné, Pôle emploi est appelé à jouer un rôle pivot afin de favoriser la coordination entre les multiples acteurs du service public de l'emploi. Les coopérations avec les missions locales, le réseau Cap emploi et les collectivités territoriales demeurent très insuffisantes.

Daniel JAMME

Ancien secrétaire général CFDT de Basse-Normandie
Conseiller du groupe de la CFDT
Membre de la Section : Travail et emploi
Agriculture, pêche et alimentation

Contact section : travailemploi@lecese.fr - tél. 01 44 43 62 42 - www.lecese.fr
Contact rapporteur : Daniel Jamme 06 84 99 04 13

République Française
Liberté · Égalité · Fraternité
Conseil économique social et environnemental

02_MODELE_travail.indd 1 08/06/2011 17:36:56

LES PROPOSITIONS DU CESE

Le Conseil, après avoir dressé un bilan de cette réforme, formule plusieurs recommandations qui portent sur les mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu aux usagers. Outre une plus grande personnalisation du service et un nécessaire renforcement de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, plusieurs propositions visent aussi à rénover la gouvernance et le pilotage de Pôle emploi afin que cette réforme puisse produire tous les effets attendus.

RECOMMANDATIONS À PÔLE EMPLOI

- **Assurer un développement harmonieux des différents canaux d'accès**
- **Garantir une réelle personnalisation du service rendu**
- **Renforcer la différenciation des parcours d'accompagnement**
- **Développer l'activité de prospection et de suivi des offres d'emploi**
- **Amplifier l'aide au recrutement notamment en direction des PME/TPE**
- **Améliorer la procédure et le service d'indemnisation**
- **Mieux répondre aux préoccupations des usagers**
- **Développer l'offre de service en matière de formation**
- **Faciliter la mobilisation des droits individuels**
- **Mobiliser davantage le recours aux contrats aidés et en alternance**
- **Poursuivre la structuration du réseau sur la base du schéma-cible**
- **Renforcer la coopération avec les autres acteurs du service public de l'emploi**
- **Mieux prendre en compte les risques psychosociaux des agents**
- **Engager une réflexion sur l'évolution des métiers**

Les effectifs du service public de l'emploi pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi

71 ETP
pour 10 000 chômeurs
en France

113
au Royaume-Uni

150
en Allemagne

Source IGF

RECOMMANDATIONS AUX POUVOIRS PUBLICS

- **Intensifier l'effort de formation**
- **Sanctuariser les crédits d'intervention en faveur des demandeurs d'emploi**
- **Construire un portail d'information sur l'offre de formation disponible**
- **Mieux articuler activités réduites, chômage partiel et formation**
- **Accroître les moyens de Pôle emploi**
- **Rénover la gouvernance de Pôle emploi**
- **Repenser la gouvernance régionale**
- **Revoir les indicateurs de performance de la convention tripartite**

1 demandeur d'emploi
sur 2
est indemnisé

1 demandeur d'emploi
sur 3
exerce une activité réduite

1 demandeur d'emploi
sur 40
bénéficie d'une formation financée par pôle emploi

Retrouvez l'intégralité de l'avis sur lecese.fr

02_MODELE_travail.indd 2 08/06/2011 17:36:57