

Pôle emploi et la réforme du service public de l'emploi : bilan et recommandations

Déclaration du groupe des Organisations étudiantes et des mouvements de jeunesse

Avec cet avis, notre assemblée exerce pleinement sa nouvelle mission d'évaluation des politiques publiques à caractère économique, social ou environnemental.

Le constat dressé par l'avis est sévère : deux ans après la fusion entre l'ANPE et les Assedic, celle-ci « *ne s'est pas encore traduite par une amélioration significative du service rendu aux usagers* » alors que cette amélioration était son objectif affiché.

L'avis fait le bilan de la création de Pôle emploi, en prenant évidemment le soin de dépasser le discours simpliste consistant à justifier l'amélioration du service rendu aux demandeurs d'emploi à la mise en place - nécessaire mais non suffisante - de « guichets uniques » regroupant les démarches d'indemnisation et de recherche d'emploi. La vérité, c'est qu'il était possible de faire des guichets uniques avant la fusion, comme en témoigne l'existence de maisons de l'emploi, et que l'on en fait pas automatiquement avec la fusion, comme le témoigne le nombre important de sites mixtes multi-localisés.

L'avis concentre donc l'essentiel de ces analyses sur l'insuffisance du suivi et de l'accompagnement des chômeurs : le temps d'accompagnement offert à chaque chômeur est en baisse, le délai entre l'inscription et le premier rendez-vous est trop long, l'offre de services moins intensive qu'à l'étranger, mal connue des demandeurs d'emploi et trop peu mobilisée en matière de formation professionnelle.

Le contexte dans lequel s'est effectuée la création de Pôle emploi, marqué par une remontée importante du chômage en période de crise, ne saurait expliquer à lui seul les difficultés rencontrées. En effet, cette situation conjoncturelle a été partiellement compensée par le recours massif à la sous-traitance, ce qui n'est pas sans poser des questions en termes de coût et d'efficacité, ainsi que par l'embauche de personnels contractuels. L'avis, fort heureusement, va au-delà de cette approche conjoncturelle.

La création de Pôle emploi n'a pas été suffisamment préparée. L'objectif de rationalisation des coûts du service public de l'emploi a supplanté celui d'amélioration du service rendu. Le contrôle accru des chômeurs a supplanté la réflexion sur leur accompagnement, comme en témoigne la définition de l'offre raisonnable d'emploi souvent mal intégrée au projet personnel du demandeur. Nous estimons que ce qui manque le plus aux salariés privés d'emploi, ce ne sont pas les incitations à travailler, mais l'absence d'emploi dans un contexte de chômage de masse que nous connaissons actuellement.

Certaines difficultés auraient pu être anticipées, telle la complexité des métiers du placement et de l'indemnisation qui, cumulées à la faiblesse de la formation proposée aux personnels, ont rendu *in fine* illusoire la polyvalence des métiers sans que

l'alternative du socle commun de compétences et qu'une réelle réflexion sur les métiers ne soit conduite. D'autres doivent être désormais prévenues, comme le développement du stress et des troubles psychosociaux sur lesquels la section a été fortement alertée par les salariés. D'autres difficultés doivent, enfin, être corrigées, comme la mesure de performance purement quantitative poussant à faire du chiffre au détriment de la qualité du service rendu.

La question des moyens nécessaires à la qualité du service public de l'emploi a fait débat. La section et le rapporteur n'en ont finalement pas fait des préalables, mais bien des conséquences de la réflexion menée : l'amélioration du service rendu exige un accroissement des moyens humains et budgétaires de Pôle emploi, en particulier pour réduire la taille des portefeuilles des conseillers, pour personnaliser l'accompagnement des demandeurs d'emploi, pour permettre un réel suivi mensuel personnalisé et intensifier le suivi de ceux qui sont les plus éloignés de l'emploi. Notre groupe se félicite de cette position, qui fait écho aux demandes des personnels de Pôle emploi et que les comparaisons internationales rendaient indispensables : la France consacre moins de personnels que ses voisins à l'accompagnement des demandeurs d'emplois (71 ETP pour 10 000 demandeurs d'emplois, contre 113 au Royaume-Uni et 150 en Allemagne). Dans ces conditions, mal préparée et sous-financée, la création de Pôle emploi ne pouvait pas tenir ses promesses.

Alors que les préoccupations liées au chômage et à l'emploi restent élevées et occupent la première place dans l'esprit des français, le bilan de la création de Pôle emploi ne nous a néanmoins pas permis d'approfondir le nécessaire débat sur le périmètre et les missions d'un service public de l'emploi rénové. Alors que la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi constitue un facteur essentiel de leur retour à l'emploi durable, de trop nombreux salariés restent exclus de l'accès à un véritable service public de l'emploi, y compris les primo demandeurs d'emploi et les salariés précaires passent actuellement à travers les mailles du filet de l'assurance chômage. Plus de 300 000 jeunes actifs de moins de 25 ans restent ainsi aujourd'hui exclus de toute indemnisation chômage et de minima social, sans aucun revenu ni accompagnement vers l'emploi. Si l'avis souligne la nécessité de reconnaître aux missions locales l'accompagnement des jeunes les plus en difficultés, le problème de l'indemnisation reste entier, ainsi que celui de l'accompagnement vers l'emploi des jeunes primo-demandeurs d'emploi, et ceci malgré les avancées de la dernière convention d'assurance chômage abaissant à 4 mois la durée de travail nécessaire ouvrant droit à indemnisation.

La rénovation du service public doit donc se poursuivre, afin que ce dernier soit réellement accessible pour tous les salariés : privés d'emploi, primo demandeurs d'emploi, en situation de handicap, salariés dans l'emploi en situation de précarité ou non. Cela suppose de passer d'un service public de l'emploi exclusivement curatif à un service public de l'emploi préventif ouvert à tous. Seul le caractère public du service de l'emploi à construire est à même de garantir l'effectivité de droits individuels et collectifs, l'égalité d'accès et de traitement.

Nous formulons donc le souhait que ce premier avis nous permette d'approfondir ce débat.

Pour toutes ces raisons, et parce que nous partageons l'essentiel des propositions, notre groupe a voté l'avis.