

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

---

## Déclaration du groupe de la CFDT

Confier à une seule structure les fonctions d'indemnisation et d'accompagnement en remettant la personne au centre du système doit faire de Pôle emploi un acteur majeur.

La CFDT soutient cette orientation mais déplore qu'aujourd'hui Pôle emploi soit trop un facilitateur de flexibilité externe sur un marché du travail qui exclut. Il ne contribue pas ou trop peu au retour à un emploi durable et de qualité.

Pour y remédier, la CFDT estime nécessaire de renforcer l'accompagnement et le suivi personnalisés, notamment des personnes les plus en difficulté : il faut, en particulier, favoriser leur sortie du cercle vicieux que représentent les activités réduites et activer une logique de prévention du chômage de longue durée. Une offre incohérente de services, une organisation centralisée, un management pyramidal, font de Pôle emploi une administration bureaucratique soumise aux préoccupations budgétaires et court-termistes de l'État. Confrontées à leurs dysfonctionnements, et faute d'effectifs et de formation des agents, les directions locales sont contraintes d'offrir des services au rabais aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Cette politique d'injonctions menée par l'État ne peut répondre à une logique de parcours et pose la question de la gouvernance de Pôle emploi et de la cohérence des politiques publiques de l'emploi mises en oeuvre dans le cadre du service public de l'emploi. L'État a pris une place trop importante, au point d'instaurer une gouvernance hypertrophiée qui, de plus, ne dispose que d'indicateurs quantitatifs relevant davantage de l'encadrement des comportements des agents et usagers que du pilotage partagé. Le conseil d'administration ne doit plus être un lieu où l'État cherche à faire valider sa politique d'emploi. Se réinterroger sur les finalités de Pôle emploi et sur sa place dans le service public, définir les priorités et modes d'intervention de Pôle emploi, sont aujourd'hui une nécessité. Peut-il y avoir concordance automatique entre le besoin premier des entreprises à la recherche de recrutements de courte durée et la construction et sécurisation de parcours professionnels pour les demandeurs d'emploi surtout les moins qualifiés et les plus âgés ?

Faut-il faire la course aux offres pour satisfaire les entreprises et en ne proposant que des emplois de courte durée ?

Pour la CFDT, le demandeur d'emploi doit être au coeur de la démarche de Pôle emploi. Ce dernier doit participer à la sécurisation des parcours professionnels des demandeurs d'emploi dont l'accompagnement, selon les besoins, doit être différencié. Pôle emploi dans les territoires, doit contribuer à la GPEC.

Dans cette perspective, la CFDT préconise :

- une information précise et un calcul des droits à l'indemnisation doivent être fournis aux demandeurs d'emploi, dès le premier accueil, pour leur permettre de se projeter dans l'avenir ;
- les structures territoriales et les agents doivent être dotés d'une réelle autonomie et des moyens d'accompagner les demandeurs d'emploi et entreprises notamment les PME/TPE ;
- les coopérations dans les territoires avec les autres acteurs des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle doivent être encouragées ;
- un appel plus conséquent à la formation avec notamment les régions, les branches et les OPCA, doit être engagé pour permettre aux demandeurs d'emploi de se qualifier ou de se reconvertir ;
- la recherche d'une autre gouvernance s'avère indispensable, permettant à l'État d'assumer ses responsabilités en matière de politique de l'emploi et aux partenaires sociaux de voir leur place renforcée tant au niveau national que régional ;
- le renforcement des moyens de Pôle emploi s'impose pour, comme en Allemagne et en Grande-Bretagne, mieux accompagner les demandeurs d'emploi dans la construction et la réalisation de leur parcours professionnel.

L'avis met l'accent sur la place centrale des demandeurs d'emploi. La nécessaire coopération sur les territoires de Pôle emploi et des services publics concernés doit contribuer au développement des qualifications de tous les demandeurs d'emploi, y compris ceux en activité réduite et chômage partiel contraint, en s'appuyant sur les compétences transversales et transférables et les expériences de la personne.

La CFDT a voté l'avis.