

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

Déclaration du groupe de la CFTC

La fusion des Assedic et de l'ANPE représentait une opération difficile tant les métiers et les cultures des deux organismes étaient différents. De plus, cette fusion s'est effectuée en période de crise alors que les importantes destructions d'emplois ont écarté du marché du travail majoritairement les salariés en emplois précaires.

Pôle emploi a dû prioriser, à juste titre, sa mission d'indemnisation au détriment de l'accompagnement. En effet, les demandeurs d'emploi ont besoin prioritairement de connaître le montant de leurs allocations d'assurance chômage. Mais, en raison de l'accroissement de la complexité de l'indemnisation des emplois précaires, les ratios de retard d'indemnisation se sont accrus.

L'accompagnement des demandeurs d'emploi constitue l'autre mission essentielle de l'activité de Pôle emploi. Or, c'est cette dernière qui a le plus souffert de la crise. En effet, comment est-il possible de rendre un service personnalisé avec des portefeuilles de demandeurs d'emploi nettement supérieurs aux prévisions de soixante demandeurs d'emploi par conseiller ? Quant au suivi mensuel personnalisé, il démarre seulement le quatrième mois, alors que certains demandeurs d'emploi ont un besoin d'être accompagné immédiatement. Les formations sont insuffisantes en raison de prises en charge financière trop restrictives, d'une connaissance imparfaite de l'offre de formation des acteurs de l'emploi et d'une orientation professionnelle en cours de réorganisation.

Face à ce bilan, le groupe de la CFTC adhère aux recommandations pertinentes du CESE. Nous sommes favorables au développement des services virtuels à condition qu'une place suffisante soit octroyée à un accueil physique garant d'un service humanisé. La CFTC a toujours considéré qu'un accompagnement personnalisé améliore le retour à l'emploi. C'est ce qui l'a poussé à s'impliquer fortement dans les conventions de conversion et, ensuite, dans l'aide au retour à l'emploi.

Mais une telle personnalisation de l'accompagnement nécessite des moyens suffisants et un portefeuille réaliste de demandeurs d'emploi pour chaque agent. Toutefois, cette individualisation ne peut assurer pour quatre millions de demandeurs d'emploi. Notre organisation adhère donc à la préconisation de réaliser, en fonction de leur distance à l'emploi, une différenciation des demandeurs d'emploi beaucoup plus fine que celle actuellement en vigueur. Par ailleurs, l'activité de prospection des offres d'emploi ainsi qu'une aide particulière apportée en direction des recrutements des PME et TPE sont nécessaires. En outre, la sécurisation des parcours professionnels implique un accompagnement de qualité assorti, en cas de besoin, de formations qualifiantes ou de reconversion. La réduction de la précarité impose, comme cela est préconisé par le

rapporteur, notamment de mieux articuler les activités réduites, le chômage partiel et des formations qualifiantes.

La qualité de l'accompagnement requiert un développement des coopérations entre les différents acteurs du service public de l'emploi. Enfin, la gouvernance de Pôle emploi et le renforcement de son pilotage stratégique se trouveraient améliorés par un équilibre des pouvoirs entre l'État et les représentants des employeurs et des salariés ainsi que par l'adaptation des politiques déconcentrées aux besoins locaux en s'appuyant sur les instances paritaires régionales.

Enfin, moins d'indicateurs de modalités d'action et plus d'indicateurs de résultats pondérés par la conjoncture et les moyens alloués permettraient une évaluation de l'efficacité de Pôle emploi. Toutefois, pour être réellement exploitables, ces indicateurs doivent présenter une pérennité suffisante.

Pour conclure, le groupe de la CFTC a voté l'avis.