

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

---

## Déclaration du groupe de l'UNAF

Le présent avis dresse un constat sans concession sur la réforme du service public de l'emploi engagée maintenant depuis plus de deux ans avec la création de Pôle emploi né de la fusion de l'ANPE et des Assedic. Il conforte le CESE dans sa nouvelle mission de contribuer à l'évaluation des politiques publiques à caractère économique, social ou environnemental.

Le groupe de l'UNAF se retrouve dans le bilan contrasté établi, ainsi que dans les recommandations à mettre en oeuvre.

Le groupe de l'UNAF retient particulièrement quatre d'entre elles, qui reprennent très étroitement l'esprit initial de la réforme : « mettre le demandeur d'emploi au coeur du système », en offrant à tous, indemnisés ou non, « un service public universel et intégré », cette réforme étant en effet d'abord motivée par l'intérêt des usagers.

Ainsi dans la poursuite du processus d'amélioration de la qualité de service, le groupe de l'UNAF est très attentif à la levée des premières barrières pour le demandeur d'emploi : l'accès aux services et la connaissance des dispositifs proposés par Pôle emploi. Certes les nouvelles technologies sont là pour permettre une information de masse. Toutefois, cette diffusion de masse ne peut pas et ne doit pas se faire au détriment d'un accueil physique indispensable. Le risque est bien noté dans l'avis : celui de la déshumanisation des services.

Après l'accès aux services pour tous, c'est la mission d'accompagnement des demandeurs d'emploi, qui doit concentrer tous les efforts. Le groupe de l'UNAF met l'accent sur la recommandation n° 3 visant à renforcer la différenciation des parcours d'accompagnement du demandeur d'emploi. Par cette préconisation, il s'agit de trouver la voie optimale entre évaluation des besoins du demandeur d'emploi et valorisation des expériences et des projets de ce dernier pour un retour à l'emploi.

La prévention, comme dans de nombreux autres domaines, reste insuffisamment développée. La sécurisation des parcours professionnels passe par un effort accru de formation professionnelle. Le groupe de l'UNAF souligne l'importance de mettre en place un portail d'information sur les offres de formations disponibles et de mobiliser, le plus tôt possible, la formation pour les demandeurs d'emploi.

Enfin, le groupe de l'UNAF soutient la recommandation concernant la gouvernance visant à nouer des partenariats opérationnels et efficaces entre les différents acteurs au niveau pertinent des bassins d'emploi. L'enjeu, bien compris des demandeurs d'emploi et de leurs familles, est de faire se rencontrer l'offre et la demande d'emploi sur un territoire défini.

Le groupe de l'UNAF a voté l'avis.