

1

## SYNTHESE DE L'AVIS

2 La fusion de l'ANPE et du réseau opérationnel de l'assurance chômage,  
3 intervenue dans un contexte économique peu favorable, constitue une étape  
4 décisive du processus de réforme du service public de l'emploi. Un peu plus de  
5 trois ans après la loi de 13 février 2008 relative au service public de l'emploi, le  
6 Conseil a souhaité dresser un premier bilan de la mise en oeuvre de cette  
7 réforme.

## 8 A - CONSTAT : UN BILAN CONTRASTE SUR L'AMELIORATION DU SERVICE

9 Alors que la création de Pôle emploi est désormais effective aux plans  
10 juridique et organisationnel, force est de constater que cette réforme n'a encore  
11 produit tous les résultats attendus. En particulier, la mission d'accompagnement  
12 des demandeurs d'emploi demeure très insuffisante et le service aux entreprises  
13 encore perfectible.

14 **1. Une restructuration peu préparée et inachevée**

15 Faute d'une anticipation suffisante, la fusion de l'ANPE et du réseau des  
16 Assédic a soulevé un certain nombre de difficultés, aujourd'hui mieux  
17 appréhendées. Considérable par son ampleur, cette restructuration a toutefois pu  
18 être menée à bien au plan opérationnel même si elle demeure inachevée et  
19 imparfaite sur certains points.

20 **2. Un dispositif d'accueil profondément remanié**

21 Cette mission première de Pôle emploi comprend l'accueil, l'information et  
22 l'orientation de premier niveau des demandeurs d'emploi, qu'ils soient nouveaux  
23 demandeurs d'emploi ou non. Dans la période récente, Pôle emploi a réalisé des  
24 efforts importants pour développer et moderniser le dispositif d'accueil et  
25 d'information des demandeurs d'emploi.

26 **3. Un accompagnement insuffisant des demandeurs d'emploi**

27 Alors que l'accompagnement des demandeurs d'emploi jusqu'à leur  
28 placement devait constituer une mission essentielle de Pôle emploi, les résultats  
29 observés apparaissent décevants. Des marges de progrès existent en matière de  
30 personnalisation du service rendu aux demandeurs d'emploi, de mobilisation des  
31 aides favorisant le retour à l'emploi, d'accès à la formation professionnelle et de  
32 stabilisation des dispositifs. Par ailleurs, l'efficacité du SPE, mesurée en termes  
33 de retour à l'emploi des chômeurs, reste limitée. Les insuffisances du dispositif  
34 d'accompagnement des demandeurs d'emploi, nécessaire à la prévention du  
35 chômage de longue durée, peuvent en partie expliquer ce constat.

1           **4. Un service aux employeurs perfectible**

2           S'il ressort des enquêtes de satisfaction que le service aux entreprises est  
3 jugé plutôt satisfaisant, cette appréciation mériterait d'être sérieusement nuancée  
4 selon la taille des entreprises et selon les bassins d'emploi. La faible part de Pôle  
5 emploi dans le marché de collecte des offres d'emploi -autour de 17%- atteste  
6 qu'il n'est pas l'opérateur auquel se réfèrent naturellement les entreprises pour  
7 répondre à leurs besoins de recrutement.

8           **5. Une coopération difficile au sein du service public de l'emploi**

9           Dans un paysage institutionnel dispersé et cloisonné, Pôle emploi est appelé  
10 à jouer un rôle pivot afin de favoriser la coordination entre les multiples acteurs  
11 du service public de l'emploi. La question se pose de la cohérence des politiques  
12 de l'emploi et du rôle effectif du Conseil national de l'emploi. Les coopérations  
13 avec les missions locales, le réseau Cap emploi et les collectivités territoriales  
14 demeurent très insuffisantes.

15 **B - RECOMMANDATIONS : QUATRE ORIENTATIONS FORTES POUR RENFORCER LE**  
16 **SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI**

17           Le Conseil formule 22 recommandations adressées à Pôle emploi et aux  
18 pouvoirs publics afin d'améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu aux  
19 usagers. Elles s'articulent autour de quatre orientations majeures.

20           **1. Poursuivre le processus d'amélioration de la qualité du service**

21           Il convient d'abord de veiller à un développement équilibré des différents  
22 canaux de services (physique, téléphonique, internet). Parallèlement, la mise en  
23 oeuvre d'un réel suivi mensuel personnalisé implique de limiter de manière  
24 notable la taille des portefeuilles des conseillers de Pôle emploi.

25           Ensuite, il importe de mieux organiser les « parcours » du demandeur  
26 d'emploi afin de prendre en compte la diversité de leurs besoins. Cette logique de  
27 parcours doit reposer, non seulement, sur une évaluation plus fine de la distance à  
28 l'emploi, mais aussi, sur les attentes ou projets du demandeur d'emploi.

29           De même, il faut intensifier les efforts d'identification des besoins des  
30 entreprises pour accroître le nombre d'offres d'emploi susceptibles de mieux  
31 répondre au profil des demandeurs d'emploi. Dans cette perspective, les services  
32 aux employeurs en matière de recrutement doivent être développés notamment en  
33 direction des PME/TPE. Enfin, le service d'indemnisation doit être amélioré et  
34 les préoccupations des usagers mieux prises en compte.

35           **2. Accentuer l'effort de formation et de sécurisation des parcours**  
36 **professionnels**

37           La formation professionnelle demeure encore trop peu mobilisée pour les  
38 demandeurs d'emploi alors qu'elle constitue un élément clé de leur parcours. Les

1 efforts engagés pour développer et diversifier l'offre de formation doivent être  
2 poursuivis et amplifiés.

3 L'amélioration du système d'information en matière de prescription et  
4 d'inscription en formation, notamment en participant activement à la création d'un  
5 extranet pour connaître les formations financées pour les demandeurs d'emploi,  
6 doit constituer une des priorités de Pôle emploi. De même, il apparaît souhaitable  
7 de mobiliser davantage Pôle emploi sur les contrats en alternance ainsi que sur  
8 l'acquisition des compétences clés. Enfin, des progrès restent à accomplir pour  
9 mieux articuler activités réduites, chômage partiel et formation.

### 10 **3. Adapter l'organisation et les moyens de Pôle emploi**

11 Pôle emploi doit d'abord franchir une nouvelle étape dans la  
12 territorialisation de son action en déployant une offre de service adaptée à la  
13 diversité des problématiques des territoires, ce qui suppose des partenariats  
14 renforcés avec l'ensemble des acteurs du service public de l'emploi.

15 Ensuite, dans un contexte marqué par des réorganisations du travail,  
16 souvent anxiogènes, notre assemblée invite à la reprise rapide du dialogue social  
17 sur la prévention des risques psychosociaux. De plus, la refonte en cours des  
18 dispositifs d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi rendent  
19 nécessaire une réflexion d'ensemble sur l'évolution des métiers à Pôle emploi.  
20 Enfin, à la lumière des expériences européennes, un accroissement significatif  
21 des moyens du service public de l'emploi consacrés à l'accompagnement,  
22 notamment des publics les plus éloignés de l'emploi, s'impose.

### 23 **4. Renover la gouvernance et le pilotage**

24 En matière de gouvernance, la situation actuelle appelle plusieurs  
25 évolutions institutionnelles en vue de renforcer le pilotage stratégique de Pôle  
26 emploi par le conseil d'administration dont la composition doit être revue et les  
27 moyens d'action sensiblement renforcés. En particulier, afin de redonner toute  
28 leur place aux partenaires sociaux, le Conseil préconise d'adopter un tripartisme  
29 strict. Au niveau régional, l'organisation institutionnelle doit être décloisonnée et  
30 largement déconcentrée. Enfin, le pilotage par la performance doit être recentré  
31 sur des indicateurs de qualité et d'efficacité de retour à l'emploi.

32

- 1
- 2 **Recommandations à Pôle emploi**
- 3 1. assurer un développement harmonieux des différents canaux d'accès
- 4 2. garantir une réelle personnalisation du service rendu
- 5 3. renforcer la différenciation des parcours d'accompagnement
- 6 4. développer l'activité de prospection et de suivi des offres d'emploi
- 7 5. amplifier l'aide au recrutement notamment en direction des PME/TPE
- 8 6. améliorer la procédure et le service d'indemnisation
- 9 7. mieux répondre aux préoccupations des usagers
- 10 8. développer l'offre de service en matière de formation
- 11 9. faciliter la mobilisation des droits individuels
- 12 10. mobiliser davantage le recours aux contrats aidés et en alternance
- 13 11. poursuivre la structuration du réseau sur la base du schéma-cible
- 14 12. renforcer la coopération avec les autres acteurs du SPE
- 15 13. mieux prendre en compte les risques psychosociaux
- 16 14. engager une réflexion sur l'évolution des métiers
- 17 **Recommandations aux pouvoirs publics**
- 18 1. intensifier l'effort de formation
- 19 2. sanctuariser les crédits d'intervention en faveur des demandeurs d'emploi
- 20 3. construire un portail d'information sur l'offre de formation disponible
- 21 4. mieux articuler activités réduites, chômage partiel et formation
- 22 5. accroître les moyens de Pôle emploi
- 23 6. rénover la gouvernance de Pôle emploi
- 24 7. repenser la gouvernance régionale
- 25 8. revoir les indicateurs de performance de la convention tripartite