

FAUT-IL VIRER PÔLE EMPLOI ?



À l'heure où l'évolution des chiffres du chômage constitue l'une des principales préoccupations des Français mais aussi des candidats à la présidence de la République, les regards se tournent naturellement vers Pôle emploi. Mais sa complaisance envers l'État atténue sa crédibilité. D'autant que les résultats de l'opérateur public sont mis en cause depuis plusieurs années par de nombreux observateurs.

PAR CHRISTOPHE ROBERT



“En lançant Pôle emploi en 2008, le gouvernement promettait le plein emploi en 2012, grâce au plus grand opérateur européen de l’emploi, et ce à effectif constant et sans surcoût. Aucun de ces objectifs n’a été réalisé”.

Des mots durs assénés par Hervé Chapron, ancien directeur général adjoint de Pôle emploi. Il y a deux ans tout juste l’ancien directeur cosignait avec Patrick Lelong, journaliste à *France Info*, un ouvrage au titre sans concession pour tirer la sonnette d’alarme : *Pôle emploi : autopsie d’un naufrage*. Cet ouvrage pointait du doigt l’“amateurisme”, l’“absence totale de vision” ou encore l’“absence de connaissance du dossier” dont il a été fait preuve à l’occasion du rapprochement entre l’Agence nationale pour l’emploi (ANPE) et l’Assedic, chargée des allocations chômage pour donner naissance à Pôle emploi en 2008.

À l’époque, le président de la République n’avait pas hésité à prendre l’exemple des “guichets uniques” mis en place chez nos voisins allemands et britanniques pour expliquer sa réforme. “On a simplement oublié une chose : l’Allemagne et le Royaume-Uni avaient préalablement fait la réforme des allocations chômage. Nous, on s’est contentés de la réforme administrative”, souligne Hervé Chapron. Entre autres critiques, les auteurs considèrent qu’“il n’y a pas eu fusion de l’ANPE et des Assedic, mais absorption des Assedic par l’ANPE”. De quoi encourager “un aspect irrémédiablement administratif à la nouvelle entité”, analysent-ils.

Certes, le “plan Pôle emploi 2015” mené par Jean Bassères fin 2011 a bien tenté de réorganiser le suivi des demandeurs d’emploi en instaurant trois niveaux de prise en charge différents : “renforcé” pour les plus en difficulté, “guidé” pour la catégorie intermédiaire et “suivi” pour les plus indépendants. Mais “là encore,

on est restés au milieu du gué”, poursuit Hervé Chapron. Verdict, selon les auteurs, Pôle emploi serait progressivement devenu “un problème, une ineptie, un bateau ivre”.

CRÉDIBILITÉ PERDUE

Quelques temps après, c’est au tour de la Cour des comptes de tirer à boulets rouges sur l’opérateur. “Confronté au chômage de masse, Pôle emploi a redéfini profondément sa stratégie en 2012, mais continue de connaître des difficultés opérationnelles, en dépit de l’engagement de ses personnels”, soulignent les Sages de la rue Cambon dans un rapport intitulé *Pôle emploi à l’épreuve du chômage de masse*, publié le 2 juillet 2015. Dans ce rapport de plus de 170 pages, la Cour des comptes reproche à l’opérateur sa “connaissance insuffisante des besoins des demandeurs d’emploi et des entreprises”, “la faible intensité de l’accompagnement” ou encore “la dispersion des moyens”. Et d’en conclure sans équivoque : “Pôle emploi s’expose à un double risque : celui de ne plus apparaître comme un interlocuteur au contact des entreprises, et celui de perdre sa crédibilité en présentant des candidats particulièrement éloignés des profils souhaités par les employeurs”.

La suite de l’histoire lui donnera malheureusement raison dans un contexte tronqué par des considérations politiques. Car le président de la République ira jusqu’à faire de “l’inversion de la courbe du chômage” la condition de son éventuelle candidature. Tout devient alors prétexte à modifier sensiblement les règles du jeu pour masquer la réalité : changement des modes de calcul statistique



En 2012 déjà, Hervé Chapron et Patrick Lelong dressaient un bilan catastrophique de la situation de Pôle emploi.

des chômeurs à l'été 2015 en sortant des catégories A, B et C des demandeurs d'emploi en formation, en service civique ou en contrat aidé. Jusqu'à la mise en place, en janvier dernier, du plan "500 000 formations prioritaires" pour les demandeurs d'emploi. Sur le papier, l'idée avait pourtant de quoi séduire. Il s'agissait de proposer des formations adaptées aux réels besoins du monde du travail grâce à une préparation en amont, et au niveau de chaque région signataire d'une convention avec l'État, en partenariat avec tous les acteurs concernés. Mais sur le terrain les directions régionales de Pôle emploi se voient imposer des quotas de placement en stages de formation à atteindre pour les demandeurs d'emploi. Résultat, d'improbables stages officiellement financés ont commencé à fleurir un peu partout dans des domaines aussi folkloriques que "la connaissance des animaux de compagnie", "l'hypnothérapie", "les marionnettes", "le massage bien être" ou encore "la naturothérapie".

QUAND LES AGENTS PÊTENT LES PLOMBS

Dans le même temps, on craque du côté des agents et des cadres de Pôle emploi. Burn out, suicides et absentéisme se multiplient. Rien qu'entre 2010 et 2012, le nombre de journées d'absence pour maladie des agents a augmenté de 28 %. Et selon un sondage commandé par la direction de Pôle emploi en 2012, 63 % des agents jugeaient que la situation allait "plutôt en se dégradant". Il faut bien admettre qu'il y a de quoi. Alors que la réforme devait leur permettre de se consacrer au suivi d'une soixantaine de dossiers de demandeurs d'emploi, c'est souvent le double, voire plus du triple qu'il leur est demandé dans certaines agences. En ce domaine les écarts sont énormes et les records vertigineux : à la Tour du Pin (Isère) par exemple, c'est plus d'un millier de personnes que doit suivre en moyenne un conseiller Pôle emploi ! De quoi rendre mathématiquement impossible un accompagnement mensuel personnalisé sérieux. Difficile alors de ne pas mesurer le malaise légitime et le sentiment d'impuissance des agents qui, chaque jour, doivent faire face aux usagers derrière leurs guichets. Sans compter que les agents ne cessent de voir leurs tâches redéfinies.

L'année dernière, 4 000 conseillers Pôle emploi ont ainsi été réaffectés vers la relation avec les entreprises.

DÉPASSÉ PAR SES CONCURRENTS PRIVÉS

Face à l'incurie de l'opérateur, le secteur privé s'engouffre alors dans la brèche. Des centaines de sites Internet d'annonces commencent à s'orienter vers les entreprises et les demandeurs d'emploi. Responsable du site Qapa, Stéphanie Delestre le confirme : "Près de 4,5 millions de candidats sont inscrits sur notre site. Nous proposons environ 470 000 postes dans toute la France, bien plus que les offres collectées directement par Pôle emploi". De quoi inciter l'opérateur public à développer de nouveaux partenariats avec ces sites Internet commerciaux. À tel point qu'aujourd'hui plus des deux tiers des annonces proposées sur le site pole-emploi.fr proviennent désormais de ses partenaires. À la bonne heure. Si ce n'est que selon une étude menée par le Centre d'études de l'emploi, intitulée *Trouver du travail par annonce : une porte étroite*, (Guillemette de Larquier, Géraldine Rieucan, septembre 2015), les annonces d'offre d'emploi ne représentent qu'une infime partie du retour à l'emploi. "Moins de 7 % des salariés ont trouvé leur emploi actuel par le biais d'une annonce", affirment ses auteurs, qui soulignent que "les annonces sont un canal sans médiation", à la différence de l'accompagnement par des intermédiaires et des réseaux de relations notamment.

DU NUMÉRIQUE À LA DÉSHUMANISATION

Qui n'a jamais connu l'expérience du chômage aurait sans doute bien du mal à imaginer la réalité vécue par des millions de demandeurs d'emploi : entretien à la va-vite avec un(e) conseiller(e) débordé(e), "stage" pour apprendre à rédiger son CV ou préparer un entretien d'embauche, le plus souvent animé par un organisme privé dûment mandaté par Pôle emploi, actualisation entre le 25 et le 10 du mois... Au moindre loupé, c'est la

radiation. Impossible de jeter la pierre aux agents, premières victimes quotidiennes des défaillances d'un système à bout de souffle. D'ailleurs les usagers l'ont bien compris et ne sont pas rancuniers à leur égard. L'an dernier, 65 % des demandeurs d'emploi se déclaraient "satisfaits" de leur accompagnement par Pôle emploi, selon un sondage Ipsos. Pas certain qu'à l'avenir cette proportion ne soit pas conduite à chuter, en particulier avec la systématisation des inscriptions des demandeurs d'emploi sur Internet. Au risque de déshumaniser un peu plus encore la relation avec le public. Mais si l'opérateur semble aujourd'hui bien enclin à s'inspirer de quelques méthodes du secteur privé, cela ne saurait pour autant faire oublier quelques fondamentaux. Car c'est bien de la mise en application pratique d'un

principe constitutionnel aussi clair que vital dont il s'agit : "le devoir de travailler et le droit d'obtenir un emploi". Un impératif qui ne saurait faire les frais d'aucune récupération politicienne ni de concession, mais bien de se donner les moyens d'y parvenir avec l'aide de tous les acteurs sociaux. À l'heure de la mise en place de nouvelles grandes régions chargées de compétences économiques et de formation, il serait peut-être temps de s'interroger sur le bien fondé d'un unique établissement avec plus de 50 000 agents pour envisager sa décentralisation. Ce serait la voie d'une optimisation des services grâce à leur rapprochement effectif avec les élus locaux et les chefs d'entreprise. Une occasion privilégiée de rapprocher enfin la formation des réalités du monde du travail. ■

À l'instar des sites internet privés, Pôle emploi mise sur les annonces en ligne. Plus des deux tiers de ses annonces proviennent de ses partenaires.