



Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Paris, le 20 octobre 2011

Contribution à la convention tripartite pluriannuelle signée entre l'Etat, l'UNEDIC et Pôle emploi

I – Parmi les avis qu'il est amené à donner sur les politiques publiques qui contribuent à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, le CNLE se sent concerné par tout ce qui touche à l'insertion professionnelle et, partant, aux services et aux aides apportés aux demandeurs d'emploi.

C'est la raison pour laquelle il a jugé bon de préciser aux parties, l'Etat, l'UNEDIC et Pôle emploi, à la nouvelle convention tripartite pluriannuelle, quelques attentes des demandeurs d'emploi, telles que les membres du CNLE les perçoivent. Une part de ces attentes se retrouve, notamment, dans les rapports récents du Conseil économique, social et environnemental¹ et de la Mission commune d'information du Sénat relative à Pôle emploi.

II – Le CNLE est bien conscient que l'amélioration du service public de l'emploi est un travail continu mais il souhaite, à tout le moins, que les parties définissent clairement des objectifs d'amélioration sur les chapitres suivants :

- l'accès aux services de Pôle emploi,
- la mise en œuvre des contrats aidés,
- l'accès des demandeurs d'emploi à la formation professionnelle,
- les rapports de Pôle emploi avec ses usagers, demandeurs d'emploi,
- l'association du CNLE au suivi de l'application de la convention.

Par ailleurs, les membres du CNLE déplorent le manque de moyens auquel doivent faire face les agents de Pôle emploi, contraints de devoir accompagner un nombre souvent beaucoup trop important de demandeurs d'emploi, ce qui a des répercussions négatives sur le suivi et les services qui leur sont rendus.

III - Axes d'amélioration demandés par le CNLE

3.1 L'accès aux services de Pôle emploi

Nous demandons tout d'abord que des progrès soient faits en matière d'effectivité du droit d'inscription à Pôle emploi. Par exemple, qu'en est-il de la « mise en place d'un processus d'inscription anticipée et d'accès à l'offre de service avant le terme du contrat de travail pour

¹ Rapport intitulé « Pôle emploi et la réforme du service public de l'emploi », juin 2011.

les personnes licenciées ou dont le CDD ne sera pas renouvelé » ? Il faut en outre permettre aux salariés sous contrat aidé de rester inscrits sur les listes de demandeurs d'emploi pendant la durée de leur contrat.

Nous demandons que la préoccupation du service et de la qualité de l'accompagnement prime sur celle du contrôle, et que les moyens financiers et humains accordés à Pôle emploi soient en phase avec les besoins des demandeurs d'emploi, des salariés en recherche d'emploi et des entreprises.

Pour ce qui concerne l'accès des demandeurs d'emploi au conseiller qui leur est affecté, les membres du CNLE sont en faveur de l'élargissement de la latitude donnée au conseiller désigné afin qu'il détermine avec le demandeur d'emploi le rythme de rendez-vous qui lui convient le mieux, en prenant en considération sa capacité d'autonomie dans sa recherche d'emploi - capacité qui n'est pas fonction de la catégorie administrative à laquelle appartient le demandeur d'emploi. Pour un nombre important de demandeurs d'emploi, il est quasi impossible de procéder en quelques minutes à un diagnostic exhaustif de leur situation et de décider d'une orientation et/ou d'un parcours. C'est pourquoi les membres du CNLE appuient la recommandation n° 3 du CESE : la distance à l'emploi ne saurait s'apprécier au cours du premier entretien ; elle ne se découvre souvent qu'en cours de parcours, tant les facteurs subjectifs y ont leur part. Cette phase demande du temps et l'établissement d'une relation de confiance, d'autant que le conseiller, à son corps défendant, a maintenant un pouvoir de déclenchement ou non de l'indemnité chômage.

3.2 La mise en œuvre des contrats aidés

Les demandeurs d'emploi et les structures susceptibles de créer des emplois bénéficiant d'une aide publique rencontrent quatre types d'écueil dans leur recours à ces emplois :

- la variabilité temporelle et géographique des politiques suivies,
- l'insuffisance de communication sur ces politiques et de délai de prévenance en cas de changement,
- l'incertitude sur l'identité du responsable de leur mise en œuvre,
- le manque de souplesse dans la mise en œuvre des contrats aidés : ces contrats durent très souvent six mois et portent sur une durée de 20 à 26 heures (dispositions fixées par les préfets de régions) : ces outils sont trop rigides au regard de la diversité des besoins des personnes.

Les membres du CNLE souhaitent que figurent dans la convention tripartite des objectifs d'amélioration :

- **en termes d'information** permettant une anticipation par les personnes concernées de l'évolution quantitative des contrats aidés, afin de construire une véritable politique d'insertion, recentrée sur les besoins des personnes. Il serait bon que les employeurs potentiels connaissent, non seulement le nombre prévisionnel de contrats, mais également le taux de prise en charge ;
- **en termes de mise en cohérence des règles** relatives à l'attribution des contrats aidés par les représentants de l'Etat dans les territoires et des règles mises en œuvre par Pôle emploi ;
- **en termes d'adaptation de l'outil** « contrats aidés » aux besoins et parcours des personnes en insertion : rendre flexibles les durées des contrats et les temps de travail hebdomadaires ;
- **en termes de suivi et de formation des salariés.**

3.3 L'accès des demandeurs d'emploi à la formation professionnelle

Les membres du CNLE souhaitent que des progrès soient faits en matière de réponse apportée aux demandeurs d'emploi pour leur accès à la formation professionnelle, notamment en cas de reconversion, mais aussi dans le cadre des contrats aidés. Ils souhaitent davantage d'information sur le volume et l'affectation des financements obtenus par Pôle emploi de la part de l'UNEDIC ou du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels.

Ils souhaitent tout particulièrement que les règles effectives d'attribution de l'aide individuelle à la formation soient connues et qu'une évaluation périodique soit faite de ce dispositif.

Ils souhaitent enfin que Pôle emploi tienne compte des contraintes des demandeurs d'emploi en stage de formation professionnelle pour fixer les dates de leurs convocations et, quand il s'agit de salariés en contrat aidé, que Pôle emploi fasse une offre de formation adaptée.

3.4 Les rapports de Pôle emploi avec ses usagers, demandeurs d'emploi

Les membres du CNLE souhaitent que figurent dans la convention tripartite, comme un élément de progrès de l'offre de services de Pôle emploi, l'existence et le caractère incontournable des comités de liaison entre Pôle emploi et ses usagers, demandeurs d'emploi.

Ils appuient fortement la recommandation, faite tant dans le rapport du CESE que dans celui de la mission sénatoriale d'information, de faire nommer le médiateur par le Conseil d'administration de Pôle emploi, au lieu du directeur général, comme actuellement.

Ils soulignent également les difficultés d'accès d'une fraction importante des demandeurs d'emploi aux services de Pôle emploi et à des informations qui leur sont de plus en plus souvent proposées uniquement via les NTIC². Ce point est d'autant plus vrai pour les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés et connaissant des difficultés sociales. Il faudrait pouvoir donner la possibilité aux demandeurs d'emploi de choisir le support de leur relation avec le service public.

En ce qui concerne l'indemnisation du chômage, ils demandent que des progrès soient accomplis pour donner aux demandeurs d'emploi la possibilité de suivre leur situation et de vérifier le calcul des versements qui leur sont faits - ne serait-ce que pour prévenir les indus.

3.5 L'association du CNLE au suivi de l'application de la convention

Les membres du CNLE souhaitent que les évaluations prévues conventionnellement soient réalisées et leur soient communiquées. Ils insistent sur deux axes d'amélioration : d'une part, celle des outils statistiques permettant de suivre le volume et la qualité des retours à l'emploi réalisés ; d'autre part, celle de la formation des conseillers de Pôle emploi.

² Citons les conclusions d'une étude menée par Valeur Plus pour l'ONPES, sur la participation des personnes en situation de pauvreté à la construction de la connaissance, qui a souligné leurs difficultés d'accès au service public : "Le développement des serveurs vocaux : ils sont avant tout sources d'incompréhension, ne permettent pas d'accéder aux services attendus ; le développement d'Internet modifie de multiples procédures (chacun est censé pouvoir se renseigner, etc.). Cela rend difficile l'accès à l'information et aux services pour ceux qui n'ont pas accès à Internet ou ne savent pas (bien) s'en servir ou ne savent pas lire et écrire ; les interlocuteurs, dans les administrations notamment, changent plus fréquemment qu'auparavant. Cette évolution est jugée négative, elle rend les relations plus compliquées" (extraits des Travaux 2009-2010 de l'ONPES).