

14/06/2011

Pôle emploi

Agents et chômeurs font les frais d'une fusion mal préparée (et pour les frontaliers c'est la même chose)



Trois ans après la publication de la [loi fusionnant l'ANPE et les Assedic](#), le Conseil économique, social et environnemental tire un bilan plus que mitigé du fonctionnement du service public de l'emploi. La montée du chômage n'explique pas tout.

Non, les difficultés de Pôle emploi ne s'expliquent pas uniquement par la brutale hausse du chômage qui a malencontreusement accompagné la fusion. Le rapprochement entre l'ANPE et les Assedic avait de toute façon été mal préparé. Tel est le constat formulé par le Conseil économique, social et environnemental (CESE) dans un avis qui sera présenté le 15 juin. La restructuration a été *"peu préparée"*, note ainsi le CESE, et reste aujourd'hui *"inachevée"*. Et pour cause : **aucune étude d'impact n'avait été réalisée sur le projet de loi** qui a lancé la fusion et le coût de certains aspects de la réorganisation a été largement sous-estimé, notamment sur le plan immobilier.

Cette improvisation a eu un effet très négatif sur le fonctionnement du service public de l'emploi. L'accompagnement des chômeurs est jugé *"très insuffisant"* et *"moins efficace"* qu'en Allemagne et au Royaume-Uni. Certains engagements initiaux ne sont toujours pas tenus, tel le délai de quatre mois promis entre l'inscription d'un demandeur d'emploi et son premier entretien de suivi personnalisé avec un agent. Le service rendu aux entreprises est également *"perfectible"*, alors que la part des offres d'emploi qui transitent par le réseau de Pôle emploi demeure très faible, environ 17 % du total. Bref, *"cette réforme n'a pas encore produit tous les résultats attendus"*, résumant les auteurs de l'avis.

22 recommandations

Pour *"renforcer le service public de l'emploi"*, le CESE émet 22 recommandations. Parmi celles-ci, la diminution du nombre de chômeurs suivis par chaque conseiller, une meilleure personnalisation des services rendus, un renforcement des offres de formation, ainsi qu'une amélioration du service d'indemnisation. Autant de préconisations qui touchent le cœur de métier du service public de l'emploi et qui auront un coût pour les finances publiques.

Le CESE appelle à *"accroître les moyens de Pôle emploi"* et fustige le désengagement de l'État. Il s'inquiète également des conséquences de la fusion sur la santé et le stress des agents. Il pousse la direction à prévenir les risques psychosociaux et à s'interroger sur le devenir des métiers. Un exercice salutaire.

[Laurent Fargues](#)