

Pôle Emploi n'aime pas qu'on dise qu'il est peu efficace dans son accompagnement des chômeurs mais qu'en est-il concrètement ?



Karine Vasseur, consultante en ressources humaines était poursuivie en diffamation par Pôle Emploi après avoir distribué des tracts à Nice posant la question : "Pôle Emploi ne vous aide pas ? Confiez votre recherche à un spécialiste". La cheffe d'entreprise disait cibler "les chômeurs insatisfaits de l'accompagnement proposé".

Avec Gilles Saint-Paul

**Atlantico : Une insatisfaction qui fait écho à un rapport parlementaire publié en février qui dénonce "l'impact limité" de l'administration pour le retour à l'emploi des chômeurs, ce que vient confirmer une étude de l'INSEE publiée en juillet 2017 qui pointait le constat que "9% des demandeurs d'emplois ont retrouvé un emploi grâce à Pôle Emploi". Comment expliquer ce constat ?**

**Gilles Saint-Paul :** Je ne sais pas si je peux répondre librement à votre question, puisque visiblement au pays des droits de l'homme on ne peut que dire du bien d'une administration, faute de quoi on est traduit devant les tribunaux. Je vais cependant m'y essayer. Historiquement, de nombreux rapports de l'OCDE ont mis en évidence les problèmes associés à la provision publique d'offres d'emploi. Ces critiques ont conduit à des réformes des services publics de l'emploi dans de nombreux pays, dont la France. Ainsi, on a assisté à la fusion entre l'ANPE et des Assedic, ce qui a créé le Pôle Emploi, ainsi qu'à la libéralisation des services de placement privés. Ce qui manque, cependant, c'est une politique incitant le pôle emploi à être plus efficace dans le placement des chômeurs. Une administration est peu efficace dans la production de biens privés. L'objet de pôle emploi est de faciliter la conclusion d'un contrat d'embauche entre un demandeur d'emploi et un employeur. Mais son incitation à le faire est faible puisque Pôle emploi n'est pas partie prenante de cette transaction. Ce problème est endémique à toutes les administrations : la SNCF a peu d'incitations à ce que les trains arrivent à l'heure, les présidents d'université ont peu d'incitations à ce que celles-ci restent ouvertes et que les cours aient lieu, la police n'a pas particulièrement intérêt à enregistrer votre plainte, etc. De plus, Pôle Emploi est handicapé par son rôle dual de soutien social et d'accompagnement à la recherche d'emploi. Les deux fonctions sont en quelque sorte contradictoires puisque plus la seconde est remplie efficacement, plus la « clientèle » pour la première s'amenuise. D'ailleurs, le rapport annuel de Pôle Emploi se glorifie du grand nombre de dossiers traités (près de 10 millions !), alors qu'on devrait souhaiter que ce chiffre soit le plus bas possible ! Avec le recul, on constate que la fusion ANPE/Assedic n'a pas que des effets bénéfiques. Certes, il est souhaitable que l'institution qui observe le comportement de recherche d'emploi tienne aussi les cordons de la bourse afin de pouvoir mettre en place d'éventuelles sanctions financières. Mais la fusion renforce aussi l'ambiguïté entre fonction sociale et fonction de placement de cette administration.

---

## **Aujourd'hui qui sont les personnes pour qui Pôle Emploi "fonctionne" et qui sont les "laissés pour compte" de l'administration ?**

D'après le rapport de Pôle emploi lui-même, 100 % des objectifs sont remplis et le taux de satisfaction est de 71 %. Ces chiffres semblent a priori contradictoires avec le rapport de l'INSEE que vous citez. Cependant, il est tout à fait possible que beaucoup de demandeurs d'emplois soient satisfaits de certains services sans pour autant compter sur Pôle Emploi en tant qu'aide au placement. Quoi qu'il en soit, il ressort du rapport de Pôle Emploi que celui-ci accorde une importance particulière aux travailleurs les moins qualifiés et les moins employables--l'institution affiche de forts objectifs sociaux et redistributifs. Ce sont donc sans doute ceux-ci pour lesquels Pôle Emploi fonctionne. En revanche, il est moins sûr que le chômeur moyen s'y retrouve : il trouvera un emploi plus adéquat par ses propres moyens, tout simplement parce que lui-même et ses employeurs potentiels ont une information et des incitations supérieures, relativement au problème considéré, à celles des fonctionnaires de Pôle emploi. Pour ces personnes, Pôle Emploi reste avant tout une administration par laquelle il faut passer pour faire valoir ses droits à l'assurance sociale.

## **Quelles mesures devraient être prises pour rénover l'administration et la rendre plus efficiente ?**

Si, par exemple Pôle emploi, ou l'employé ou la division de pôle emploi ayant accompagné la personne considérée, touchait une commission chaque fois qu'un chômeur se fait embaucher grâce à ses services, la situation serait tout autre. Mais on serait alors dans une logique de secteur privé et il serait légitime (faute de quoi la concurrence serait faussée) de privatiser pôle emploi et de le mettre en concurrence avec d'autres acteurs ce qui à terme favoriserait les intermédiaires facturant les commissions les plus faibles donc les plus efficaces.