



« Pouvoir à nouveau financer des formations », « avoir des solutions à proposer aux chômeurs »... Dans un premier temps, les conseillers de Pôle emploi y ont cru.

Chômage

500 000 formations, et combien d'arnaques ?

François Hollande a annoncé en janvier le lancement d'un plan de 500 000 formations supplémentaires. Pour faire baisser artificiellement le nombre de chômeurs ? Raté, puisque huit mois après le lancement du plan, le chiffre vient encore d'augmenter. Les mesures bricolées à la hâte, sans fournir de réelles formations qualifiantes, ne suffiront pas à relancer le marché du travail. Analyse avec des conseillers de Pôle emploi critiques et sceptiques.

« L'objectif, vous le savez, est de porter à un million le nombre de formations pour les demandeurs d'emploi cette année, dont 300 000 à destination de ceux qui sont peu ou pas qualifiés, ou demandeurs d'emploi de longue durée », expliquait la ministre du Travail, Myriam El Khomri, le 31 mai dernier, lors de la convention des managers de Pôle emploi, reprenant dans ses comptes l'objectif de 500 000 formations supplémentaires annoncé

par François Hollande le 18 janvier dernier. Depuis le printemps, le dispositif se met progressivement en place dans les agences Pôle emploi. « Pouvoir à nouveau financer des formations qu'on ne payait plus depuis belle lurette : soudure, plongée industrielle... c'était inespéré ! L'année dernière, dès juin, il n'y avait plus de budget pour les formations », raconte Francine, conseillère Pôle emploi à Romainville (93), syndiquée à SUD. « C'est un soulagement, car d'ordinaire

nous devons gérer notre impuissance face aux demandeurs d'emploi. Enfin, on a des solutions à leur proposer », renchérit Sylvie, qui travaille dans la même agence.

L'EFFET D'UN TSUNAMI

Mais annoncer 500 000 formations supplémentaires à la veille d'une élection présidentielle éveille forcément quelques soupçons. Ne s'agit-il pas aussi de faire passer en douce une masse de demandeurs d'emploi de la catégorie A (en recherche

d'emploi, n'exerçant aucune activité), scrutée par les médias, à la catégorie D (demandeurs d'emploi en formation, en maladie...), largement oubliée ? Et de faire ainsi artificiellement baisser à bon compte – 1 milliard d'euros – les statistiques du chômage ? Ce soupçon est renforcé par la manière dont le dispositif est mis en œuvre. « L'ouverture des vannes » du financement de la formation a de fait l'effet d'un tsunami sur les agents Pôle emploi. Ils doivent, à effectif

constant, atteindre cet objectif en plaçant, de manière stakhanoviste, un maximum de chômeurs dans les sessions de formation. « En plus des tâches quotidiennes, nous devons animer tous les jours un atelier d'information collective, et recevoir chacun des trente participants en entretien individuel pour les placer en formation. Alors qu'ils ont déjà du mal à rencontrer leur propre conseiller », tempête Magali, de l'agence du 19^e arrondissement de Paris.

« C'EST "OPEN BAR" »

Les agents doivent remplir des sessions de formation collectives, prépayées par Pôle emploi et les régions, en fonction des besoins identifiés par ces dernières : le plus souvent dans la restauration, la sécurité ou le service à la personne. « Il faut, dans des délais très courts, identifier les potentiels intéressés par la session, les sensibiliser, puis les positionner. Jamais je n'ai vu passer autant de mails de collègues pour remplir telle ou telle formation », explique Nicolas, agent Pôle emploi à Garges-lès-Gonnesse (95). Pour atteindre ces objectifs, des renforts – en « contrat aidé » et service civique – passent des heures à appeler des demandeurs d'emploi. Le service public fait également appel à un prestataire, Webhelp, spécialiste du phoning à grande échelle. « Le matin, ils vendent de la charcuterie et, l'après-midi, ils convoquent des demandeurs d'emploi à des rendez-vous d'information. Résultat, on se retrouve parfois dans des réunions avec des demandeurs d'emploi à trois mois de la retraite, ou bien non francophones », ironise Magali.

Les chômeurs sont tenus de participer aux réunions d'information auxquelles ils sont convoqués, sous peine d'être radiés et de perdre leurs allocations Assedic. À Saint-Dizier (Haute-Marne), par exemple, Gilbert en a fait les frais. Il s'est cotiné une heure d'information pour devenir employé de cafétéria, alors qu'il est titulaire d'un bac hôtelier.

Du côté des formations individuelles, gérées entièrement par Pôle emploi, le constat n'est pas



Le surcroît de travail des agents ne suffit pas à identifier les bénéficiaires des formations. Mais il y a Webhelp, spécialiste du phoning : « Le matin, ils vendent de la charcuterie ; l'après-midi, ils prospectent des chômeurs. »



Quand on soustrait un septième des chômeurs de catégorie A, on peut faire mine d'avoir tenu parole.

plus reluisant. Chaque agent s'est vu attribuer un objectif indicatif de cinq aides à la formation individuelle (AIF) à distribuer par semaine. « Tous les matins, lors du briefing, les managers nous disent : "Pensez à vos AIF !" Dans une agence, une direction a cru bon de faire un tableau où étaient récapitulés les résultats individuels des agents. Nous nous sommes

mobilisés pour qu'ils le décrochent », explique Nicolas. « En ce moment, c'est "open bar". Une demandeuse d'emploi m'a réclamé une formation, la troisième en un an et dans des secteurs à chaque fois différents. Je l'ai refusée, mais ma direction la lui a quand même accordée ! » explique Jean-François, conseiller Pôle emploi en Seine-Saint-Denis.

Jusqu'à 3 200 euros, un agent simple est habilité à autoriser ou non une formation ; jusqu'à 10 000 euros, c'est le directeur de l'agence qui a la main ; et, au-delà, c'est la direction territoriale qui détient ce pouvoir. « Certains organismes de formation ont compris la combine, et nous voyons des demandeurs d'emploi arriver avec des devis de formation d'un montant de 3 200 euros pile. Finalement, ce sont eux qui décident de notre budget », raconte Myriam, conseillère Pôle emploi en Seine-Saint-Denis. Les formations individuelles sont aussi parfois utilisées pour acheter la paix sociale... plutôt que pour qualifier des demandeurs d'emploi. Anne, qui travaille au Pôle emploi spectacle, témoigne : « Comme les intermittents étaient tendus au printemps à cause de la renégociation de leur convention chômage, leur donner n'importe quelle formation fantaisiste permettait de faire baisser la tension. »

E-LEARNING POUR DEVENIR ESTHÉTICIENNE

Un second soupçon plane sur la qualité des formations dispensées. « Pendant des années, les gouvernements ont réduit les finance- »

» ments de la formation. Cela a mis certains organismes, notamment l'AFPA, en grande difficulté. Ils ont licencié des gens, vendu des locaux, se sont séparés de certains matériels, abandonné la veille sur certains métiers... Tout ça met du temps à se remettre en place. Les organismes de formation ne peuvent pas faire face à un tel afflux de demandes », explique Nathalie Boudhabhay, coordinatrice de l'antenne parisienne du Mouvement national des chômeurs et précaires (MNCP). Profitant de l'aubaine, des organismes peu scrupuleux proposent des formations plus ou moins bidon : « Sophrologie, massage, prothésiste ongulaire... Le mieux que j'aie vu pour l'instant,

zappe cette étape. On prend le problème à l'envers, en remplissant en fonction des formations disponibles et non en fonction des besoins des demandeurs d'emploi », regrette Jean-François.

Les agents Pôle emploi s'inquiètent surtout pour la suite. Que se passera-t-il en janvier 2017 ? « Avant, il fallait qu'il y ait 75 % de chances de retour à l'emploi pour que l'on ouvre une formation. Là, on n'a rien évalué en amont et le taux de retour à l'emploi va être très mauvais. Quand les bilans vont être tirés, on va se rendre compte que ces formations étaient de mauvaise qualité, que les emplois correspondants n'existaient pas. Les agents vont prendre de

« Avant, il fallait 75% de chances de retour à l'emploi pour ouvrir une formation. Là, on n'a rien évalué. »

c'est une formation d'une semaine en e-learning pour devenir esthéticienne », raconte Myriam.

ZAPPER LES ÉTAPES

L'appréciation du dispositif par les agents Pôle emploi est paradoxale : s'il permet de les sortir de l'« impuissance », cette « formation de masse » nie l'essence même de leur métier. « Notre travail, c'est d'établir un projet professionnel avec le demandeur d'emploi. Cela prend du temps. L'injonction à prescrire

pleine face la colère des gens à qui ils auront donné de l'espoir en vain. Et Pôle emploi va revenir à un nombre de formations financées encore plus petit ! » se désole Benoît, d'un Pôle emploi des Ulis, dans l'Essonne. Nicole conclut : « En procédant ainsi, on fait la preuve de l'inefficacité et de l'inutilité de Pôle emploi. À la longue, ça légitimera le fait de casser le service public du placement. » Un des projets du patronat. ★

ELSA SABADO



En 2015, les salariés de l'AFPA protestaient contre son asphyxie. Aujourd'hui, on leur demande de monter au front.

« Ces formations ne feront que recomposer le “stock” de demandeurs d'emploi »

Entretien avec Anne Eydoux et Sabina Issehnane. Pour ces chercheuses au Centre d'études de l'emploi et à l'université Rennes-II, seule la création d'emplois permet de lutter sérieusement contre le chômage. À condition de s'attaquer aux bénéficiaires des entreprises.

HD. Le financement des 500 000 formations par l'État permettra-t-il de réduire le chômage ?

ANNE EYDOUX ET SABINA ISSEHNANE. Avec ces formations, le gouvernement dépense 1 milliard d'euros pour les chômeurs, alors qu'il dépense 41 milliards en allègement de cotisations pour les entreprises. Or les évaluations montrent que les allègements de cotisations créent très peu d'emplois au regard des sommes engagées.

Il y a 6 millions de demandeurs d'emploi, dont 3,5 millions sont comptabilisés comme chômeurs (catégorie A). Les chômeurs qui auront bénéficié d'une formation augmenteront probablement leurs chances d'insertion. Mais, s'il n'y a pas suffisamment d'emplois créés, ce sera au détriment des autres demandeurs d'emploi. Le gouvernement semble se contenter de tabler sur la magie de quelques dixièmes de point de croissance en plus. Sans politique de création d'emplois, on aura redistribué les chômeurs dans les différentes catégories, sans résoudre le problème des 6 millions de demandeurs d'emploi. Ces 500 000 formations ne feront que recomposer le stock de demandeurs d'emploi.

HD. Si les formations visent des métiers où il y a pénurie de main-d'œuvre, cela ne peut-il pas en aider certains à trouver du travail ?

A. E. ET S. I. Ces formations sont fléchées sur des métiers en ten-

sion : la restauration, l'hôtellerie, etc. Mais si on peut parler de pénurie de main-d'œuvre dans ces métiers, c'est parce qu'ils sont caractérisés par des horaires atypiques et fractionnés, payés au SMIC horaire, où la pression est tellement forte que le personnel a du mal à tenir. Certains salariés doivent compléter leur petit salaire avec l'assurance chômage. Ils sont classés dans les catégories B et C des demandeurs d'emploi, des catégories qui ont triplé depuis les années 1990.

Il faudrait surtout que les formations soient réellement qualifiantes, ce qui est rarement le cas. Le quinquennat n'a pas été l'occasion de créer un vrai service public de la formation professionnelle. Au contraire, le budget de l'enseignement supérieur et de la recherche, qui aurait pu prendre en charge une partie des formations, n'a pas été augmenté.

HD. Que faudrait-il faire ?

A. E. ET S. I. D'autres politiques sont possibles. Un rapport de l'IGAS a rappelé que les 35 heures avaient créé 350 000 emplois, à un coût raisonnable pour les finances publiques. Assurer la transition écologique et sociale nécessite des investissements et des créations d'emplois. Or aujourd'hui les grandes entreprises préfèrent utiliser leurs bénéficiaires pour verser des dividendes : avec 47 milliards d'euros, la France est le quatrième pays le plus généreux avec ses actionnaires.

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR E. S.