



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

SÉANCE PLÉNIÈRE DU CNLE
Jeudi 20 octobre 2011
Salle Ramoff

- Ordre du jour p. 2
- Membres présents p. 3
- Synthèse
- Compte-rendu analytique p.

Ordre du jour :

➤ **Point d'actualité sur les politiques en faveur de l'insertion professionnelle :**

- bilan de la mise en œuvre du CUI,
- éléments d'information sur l'IAE.

Intervention de Véronique Delarue, et Kathleen Agbo, adjointes de la Mission insertion professionnelle, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP).

➤ **Présentation des missions et des travaux récents du Conseil d'orientation pour l'emploi.**

Intervention de Marie-Claire Carrère-Gée, présidente.

➤ **Adoption de la contribution du CNLE sur la nouvelle convention tripartite pluriannuelle signée entre l'Etat, l'Unedic et Pôle emploi.**

Questions diverses :

- Présentation du rapport final du groupe de travail du CNLE « Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques ».
- Echos de la célébration du 17 octobre, Journée mondiale du refus de la misère.

Membres présents :

➤ PRESIDENT : M. Etienne PINTE

➤ MINISTERES

- ✓ MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTE
Mme Véronique Delarue, chargée de mission représentant le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle
- ✓ MINISTERE DES SOLIDARITES ET DE LA COHESION SOCIALE
Mme Brigitte BERNEX, sous-directrice représentant la directrice générale de la cohésion sociale
- ✓ MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTE – SECRETARIAT D'ETAT CHARGE DE LA SANTE
Mme Nathalie GOYAUX, chargée de mission représentant le directeur de général de la santé

➤ CONSEILS

M. Guy DECOURTEIX, CNIAE
Mme Christine DUPUIS, CESE
M. Didier GELOT, ONPES
Mme Brigitte RAYNAUD, CNV

➤ ASSOCIATIONS

M. Matthieu ANGOTTI, FNARS
M. Jean-Michel DAVID, FAPIL
M. Pierre-Yves MADIGNIER, ATD Quart-monde
M. Jean NAU, Médecins du monde
M. André NUTTE, UNIOPSS
Mme Henriette STEINBERG, Secours populaire français

➤ PERSONNES QUALIFIEES

Mme Agnès de FLEURIEU
M. Jean-Baptiste de FOUCAULD
M. Jean-François SERRES

➤ ORGANISMES SOCIAUX

M. Jean-Marc BEDON, CNAF
Mme Régine CONSTANT, CNAMTS
Mme Nathalie HANET, Pôle emploi

➤ PARTENAIRES SOCIAUX

M. Jean-François HECKLE, CFE-CGC
Mme Chantal RICHARD, CFDT*

➤ INVITES PERMANENTS

M. Bernard GOUEDIC, MNCP
Mme Hélène MARCHAL, UNAF

M. Gilles MIRIEU de LABARRE, SNC

➤ **SECRETARIAT GENERAL** : Mme Christiane EL HAYEK

➤ **AUTRES PARTICIPANTS** : Mme Kathleen AGBO, DGEFP – Mme Marie-France CURY, DGCS –
M. Guy JANVIER, DGCS – M. Christian SOCLET, CNV.

Nombre total de participants : 30

Collaboration rédactionnelle : Tugdual RUELLAN

Etienne Pinte : j'ai personnellement proposé - cela a été refusé bien sûr - que, si la situation s'aggrave, vraisemblablement cela pourrait être l'une des solutions qui devra être prise par le gouvernement, que **soit augmentée la TVA**, ce qui simplifie grandement les rentrées de recettes, qui ne remet pas en cause la consommation mais je pense qu'aujourd'hui, il ne faut pas compter uniquement sur la consommation pour relancer la croissance. Je pense qu'une augmentation de la TVA devrait pouvoir se répercuter sur les charges des entreprises et donc, je mets en priorité, le maintien à la création. C'est par l'emploi que l'on pourra relancer la consommation et la croissance. Ce n'est pas uniquement en comptant sur la consommation que l'on arrivera à relancer la croissance. Je voulais faire part de mon analyse personnelle.

Deuxième point qui a suscité beaucoup de commentaires hier, c'est le problème **de l'évolution de la grande pauvreté dans ce pays**. Il y a eu des fuites, je ne sais pas comment cela est arrivé puisque le rapport n'est pas encore arrivé à l'assemblée nationale - il doit arriver incessamment sous peu - où il apparaîtrait qu'en fonction d'un certain nombre de critères, la grande pauvreté aurait diminué. Alors que le rapport de l'Insee sur l'évaluation de la grande pauvreté démontre une augmentation entre 2008 et 2009. Je ne vous cache pas que, comme l'année dernière, nous avons déjà réagi sur ces indicateurs différents, je suis très choqué que l'on puisse donner l'impression à nos concitoyens, qu'en fonction de critères différents, on puisse quantifier la pauvreté dans un sens et dans un autre. Il est évident qu'à partir du moment où certains disent, il y a moins de pauvreté, d'autres disent qu'il y en a plus, que nous sommes dans un contexte économique et financier difficile, que les associations ressentent sur le plan de leur activité quotidienne une augmentation de la pauvreté, ce qui malheureusement me paraît normal dans la situation dans laquelle nous nous trouvons, je trouve très choquant que l'on puisse donner à nos concitoyens l'impression que l'on jauge en fonction de critères différents la grande pauvreté. J'ai réagi très violemment hier auprès du cabinet de Mme Bachelot. J'ai été interrogé par France Inter et j'ai dit ce que j'en pensais. L'Onpes a sorti un mémo là-dessus, que nous vous avons distribué ; j'aimerais que vous puissiez nous l'expliquer avant d'aller plus loin.

Didier Gelot (Onpes) : Jérôme Vignon a effectivement tenu à informer le CNLE sur les éléments dont il disposait. Ce communiqué a été construit dans un contexte un peu particulier puisque nous avons une demande de la presse pour que l'observatoire puisse s'exprimer sur les données qui avaient été transmises à Libération hier. Nous n'avons pas le rapport, qui n'est toujours pas public. On nous interrogeait donc sur des chiffres que nous n'avions pas officiellement au moment où la presse nous a alertés sur ces chiffres. Le communiqué était donc un peu compliqué ce qui explique que nous ne citons pas le chiffre qui de fait est tout à fait officiel concernant le taux de pauvreté ancré dans le temps, sur lequel le gouvernement s'appuie - ce qui est logique puisque c'est celui qui est central dans le rapport et retenu comme indicateur central pour mesurer l'évolution de la pauvreté en France et qui devrait mesurer l'atteinte de l'objectif de réduction d'un tiers de la pauvreté en France - soit donc l'indicateur de pauvreté ancré dans le temps.

Le débat, vous le connaissez... Il avait déjà été pointé par l'observatoire en son temps, lorsqu'Agnès de Fleurieu présidait l'observatoire ; nous avons déjà indiqué qu'il y avait un écart entre le taux de pauvreté qui est retenu de manière classique par les instances européennes et par la France depuis de nombreuses années, le taux de pauvreté relatif à 60 % du revenu médian, et l'indicateur qui avait été retenu par le gouvernement, à savoir l'indicateur de pauvreté ancré dans le temps. Nous avons à l'époque, pointé que selon l'évolution de la conjoncture et la croissance économique, ces indicateurs pouvaient diverger. Nous sommes effectivement aujourd'hui dans la situation que nous avons pointée avec d'un côté, un indicateur de pauvreté relative à 60 % du revenu médian qui lui a augmenté, et comme l'avait indiqué l'Insee dans sa note d'il y a un mois, pour la première fois significativement ces dernières années (il est passé de 13 à 13,5 points) - ce qui est significatif d'un point de vue statistique, la significativité étant à 0,5 point - pour la première fois, l'Insee insistait en disant que la pauvreté augmentait significativement d'un point de vue statistique.

Nous avons un indicateur de pauvreté ancré dans le temps qui lui finalement suit la tendance. Il a baissé entre 2006 et 2008 mais par contre, il a ré augmenté entre 2008 et 2009, évidemment sous

l'effet de la crise, de 0,2 point. Si on prend 2006-2009, on a effectivement une baisse qui est indéniable de cet indicateur ; néanmoins, ce n'est pas dans le communiqué que vous avez sous les yeux, parce qu'au moment de la rédaction, les chiffres n'étaient pas officiels ; c'est vrai que l'on peut penser assez logiquement que la tendance à la remontée de l'indicateur de pauvreté ancré dans le temps, devrait se poursuivre puisque on est là sur 2009 ; les effets de la crise évidemment seront réels encore en 2010 et on devrait avoir un indicateur de pauvreté ancré dans le temps qui lui-même remonte de nouveau en 2010. On risque donc d'avoir deux mouvements : l'un de baisse en période favorable économiquement et de nouveau, une hausse de la pauvreté, y compris ancré dans le temps, certainement plus faible mais qui pourra néanmoins être observé en 2009 et 2010. Après, on verra...

Etienne Pinte : Il fallait un petit échange là-dessus. Nous n'avons pas encore le rapport donc, je ne voudrais pas ouvrir un débat tant que nous n'aurons pas officiellement le rapport. Il a été transmis hier ce matin au président de l'assemblée nationale. J'ai demandé à l'une de mes collaboratrices de vérifier cette information. Nous en reparlerons et nous mettrons ce sujet à l'ordre du jour de la prochaine réunion du CNLE à la lumière du rapport que nous aurons pu lire les uns et les autres.

Pierre-Yves Madignier (ATD) : Je voudrais simplement demander confirmation du fait que j'ai lu que le taux de pauvreté au seuil de 40 % qui traduit une réalité sociale tout à fait importante, qui est peut-être la plus perceptible par les associations, notamment celles qui s'occupent de distribution alimentaire, ce seuil a augmenté entre 2006 et 2008. Si on veut comprendre les choses et ce qui se passe dans ce pays, il faut avoir un œil très attentif sur ce seuil de 40 %. Pouvez-vous me le confirmer ?

Didier Gelot : Je peux effectivement vous confirmer que les données 2008 étaient effectivement en augmentation. Comme vous, je n'ai pas l'information sur le seuil à 40 %, qui représente la part des pauvres en grande difficulté. Ce chiffre sera dans le rapport du gouvernement au Parlement mais je n'en dispose pas. L'Insee ne l'a pas fourni dans son document - il a fourni le seuil à 50 % qui lui-même a augmenté. Il faudra donc attendre d'avoir les chiffres pour le commenter.

Agnès de Fleurieu : Pour nos concitoyens, en termes de communication, nous n'avons pas réussi dans les années passées mais c'est un message simple que l'on a essayé de marteler. Comme la pauvreté est un phénomène multidimensionnel, à chaque fois que l'on communique et que l'on regarde un seul indicateur, on risque de se tromper. Mais il n'y a pas moyen de le faire comprendre aux journalistes ! On a essayé de le faire comprendre à Martin Hirsch et c'est pour cela que le tableau qui ne devait comporter qu'un seul indicateur était le taux de pauvreté monétaire ancré dans le temps, grâce aux travaux conjoints de l'Onpes et de son équipe, comportent beaucoup d'indicateurs. Mais en termes de communication pour nos concitoyens qui ont besoin de message simple, c'est quand même terrible qu'on ne communique que sur un seul indicateur et sur celui là. Si on peut marteler dans toutes les enceintes pour contre communiquer par rapport à la communication qui va être faite autour du rapport que ce n'est pas un seul indicateur qui permette de mesurer la situation de nos concitoyens les plus défavorisés. Il y en a au moins deux autres : le taux de pauvreté monétaire à 40 % qui est extrêmement significatif et celui retenu par l'Europe à 60 % qui pose plus de problème car il rend moins compte de la situation des gens qui sont en très grande difficulté.

Etienne Pinte : Moi, je veux bien tout ce que l'on veut mais en matière de communication, comme vous l'avez rappelé très justement, comment voulez-vous faire comprendre à nos concitoyens entre ceux qui disent la vérité et ceux qui ne la disent pas ! Il est évident, qu'après les chiffres de l'Insee il y a un mois, qui ont été pris, repris, par les uns et les autres, par moi-même, comment voulez-vous que l'on ait une communication crédible avec des nouveaux chiffres sur d'autres critères qui sont peut-être objectivement valables mais comment voulez-vous faire une communication vis-à-vis de ceux qui sont dans la pauvreté en disant, si on prend tel chiffre, vous êtes plus pauvres, si on prend tel autre chiffre, vous êtes moins pauvres... Comment être crédible ? En fonction de deux chiffres différents, représentant des réalités différentes, comment voulez-vous que le gouvernement ne soit pas sujet à caution à partir du moment où ces chiffres donnent l'impression qu'il y a moins de pauvreté alors qu'il y a un mois, l'Insee disait qu'il y avait plus de pauvreté.

Je ne me souviens d'une controverse qu'il y a eue pendant très longtemps concernant les sans domicile fixe, les sans logis. On était basé sur un chiffre de l'Insee de 1996 qui avait été sollicité par

la fondation Abbé Pierre. Depuis lors, on s'est tous rattachés à ce chiffre de 100 000. Tout le monde était d'accord sur ce chiffre. Au moins, nous étions tous sur la même longueur d'onde. Je voudrais que l'on arrive enfin, sur le plan de l'évaluation de la pauvreté, au niveau gouvernemental, au niveau de l'Insee, à se mettre d'accord pour parler du même indicateur et ne pas avoir des voix différentes qui décrédibilisent les uns ou les autres. Mettons-nous d'accord, quitte à ce que la liste des critères s'allonge pour arriver à une réalité, à un message et un langage communs. C'est la cacophonie aujourd'hui et c'est regrettable.

Matthieu Angotti (Fnars) : On aura du mal à sortir de la cacophonie sans abandonner ce fameux indicateur que seule la France a adopté pour des raisons de communication politique. Même si ce n'est pas le débat aujourd'hui au sein du CNLE, je me demande si ce n'est pas à notre instance de suggérer ce type de retour sur des indicateurs qui sont partagés au moins au niveau européen par l'Insee et qui nous permettrait de ne plus avoir de débat, une guéguerre de chiffres sur le dos des gens qui sont en situation de pauvreté. Nous sommes en droit de dire que cela n'est pas supportable.

Point d'actualité sur les politiques en faveur de l'insertion professionnelle

- **bilan de la mise en œuvre du CUI,**
- **éléments d'information sur l'IAE.**

Intervention de Véronique Delarue, et Kathleen Agbo, adjointes de la Mission insertion professionnelle, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP).

Etienne Pinte : Je signale la présence de Mme Tessier, chargée de mission au ministère de l'agriculture, bureau de l'emploi et des développements de l'activité, qui a souhaité participer à cette réunion sur les politiques de l'emploi. Nous pourrions éventuellement l'inviter à une séance future. Mme Marcelot, qui représente les régions, est arrivée. Nous devons commencer par le point d'actualité sur les politiques en faveur de l'insertion professionnelle avec un bilan de la mise en œuvre du CUI, des éléments d'information sur l'IAE avec Véronique Delarue et Kathleen Agbo, adjointe à la mission insertion professionnelle à la DGEFP.

Véronique Delarue (DGEFP) : Nous allons vous présenter un bilan du contrat unique d'insertion et quelques éléments sur l'insertion par l'activité économique, qui ne sont pas exhaustifs de l'ensemble des dispositifs qui peuvent être mobilisés pour l'insertion professionnelle mais qui sont les plus importants, en tout cas ceux que nous suivons le plus à la DGEFP.

Le CUI a été mis en œuvre en métropole à compter du 1^{er} janvier 2010 dans un contexte que vous connaissez : les limites du plan de cohésion sociale qui existait depuis 2005, le contexte du Grenelle de l'insertion qui avait évoqué l'amélioration de l'accompagnement est donc l'amélioration de l'insertion dans les contrats aidés mais aussi des éléments de contextes qui font que le contrat unique a été mis en place dans une période pas facile, de crise économique mais aussi de fusion de Pôle emploi ce qui a influencé sa mise en œuvre.

La caractéristique première du CUI était de simplifier l'architecture des contrats aidés qui étaient relativement complexes. Dans le plan, on avait quatre contrats aidés différents : le CAE, le contrat d'avenir, le CIE et le CIRMA sachant que ces deux derniers étaient des contrats spécifiquement réservés aux bénéficiaires de minima sociaux. C'était une des nouveautés du plan de cohésion sociale. Le contrat unique d'insertion revient sur cette distinction et reprend, à travers un seul cadre juridique, deux types de contrat : le CAE dans le secteur non marchand, le CIE dans le secteur marchand. Il y avait la volonté d'apporter un seul cadre juridique assez souple pour pouvoir ensuite répondre à tous les besoins et la volonté de mettre fin à ces contrats spécifiques pour les bénéficiaires des minima sociaux qui montraient leurs limites en 2008-2009.

L'idée est d'ouvrir un seul type de contrat aidé pour l'ensemble des personnes éloignées de l'emploi, sans stigmatisation sur les catégories administratives. Même si on voit que l'on s'en sert encore un peu aujourd'hui... Il ne s'agissait pas d'une révolution culturelle puisqu'on gardait les principes fondateurs du plan de cohésion sociale, notamment le fait que la prescription des contrats aidés

était confiée à l'état des opérateurs donc Pôle emploi, les missions locales à partir de 2009 pour les jeunes, demain les Cap emploi pour les travailleurs handicapés. On est toujours dans cette logique de délégation de la prescription. On garde aussi une logique qui était essentielle avec les contrats du plan de cohésion sociale qui était l'implication des conseils généraux qui doivent prescrire et cofinancer les contrats pour les bénéficiaires du RMI puis du RSA depuis juin 2009. Enfin, un principe qui était une certaine forme de marge de manœuvre au niveau régional même si on sait qu'avec la crise, il y a eu une tendance à la centralisation. Il reste quand même des marges : à la fois les publics prioritaires et les paramètres de prise en charge sont fixés dans des arrêtés élaborés par les préfets de région. C'est un élément qui reste important.

La grande nouveauté du contrat unique d'insertion, c'est le souhait d'améliorer les perspectives d'insertion dans l'emploi, de renforcer la partie accompagnement et formation dans les contrats uniques.

Il y a quatre types de champs dans ce qu'on appelle les nouvelles dispositions qualitatives du contrat unique d'insertion :

- **l'amélioration du suivi et de l'accompagnement** - on a toujours une convention individuelle qui est signée désormais aussi par le salarié. C'est une formalité qui permet d'informer le salarié sur ses droits. La convention prévoit les actions d'accompagnement et de formation, indique le référent désigné par le prescripteur et le tuteur de l'employeur. On a vraiment dans la convention les moyens d'identifier les personnes ressources qui seront responsables, tout au long du parcours, de l'accompagnement et de l'insertion du salarié. Le prescripteur doit maintenant désigner un référent qui est chargé d'assurer le suivi du parcours, de mobiliser les prestations en fonction des besoins et d'organiser la sortie à la fin du contrat aidé. C'est un sujet important que l'on a actuellement avec Pôle emploi.
- **de nouvelles exigences vis-à-vis des employeurs** - de manière obligatoire, l'employeur de contrat aidé doit maintenant désigner un tuteur, remettre une attestation d'expérience professionnelle à la fin du contrat, un bilan des actions d'accompagnement et de formation qu'il a déjà réalisées soit lorsqu'il recrute à nouveau un contrat aidé, soit lorsqu'il demande un renouvellement de contrat aidé. Pôle emploi, qui est le principal prescripteur, met l'employeur sous tension ce qui conditionne le renouvellement du contrat au fait qu'il y a vraiment eu des actions d'accompagnement et de formation réalisées.
- **un accès facilité à la formation** - on est encore loin de ce que l'on souhaiterait. L'idée du contrat unique a été d'essayer d'ouvrir de nouvelles possibilités mais on a encore beaucoup de chemin à faire. Il est possible maintenant pour tous les salariés en contrat de profiter des fonds mutualisés des périodes de professionnalisation qui concernent exclusivement les associations, même lorsque les salariés sont en CDD. Jusqu'à présent, la professionnalisation était réservée aux salariés en CDI. Il reste bien sûr à mobiliser les OPCA... En termes réglementaires, le CUI apporte la possibilité de prolonger la convention lorsqu'une action de formation est en cours. On avait souvent observé des parcours qui s'arrêtaient à la fin du contrat aidé. Une tentative n'a pas abouti : le souhait de mobiliser le CNFPT pour les collectivités territoriales pour qu'elles puissent financer des actions de formation pour les salariés en contrat aidé par les collectivités mais nous n'avons pas pu aboutir à un accord au niveau national. Certaines délégations régionales se mobilisent pour leurs salariés mais cela reste un chantier à investir.
- **la possibilité de réaliser des périodes d'immersion pendant le contrat aidé.** L'objectif est bien l'insertion professionnelle des personnes - la procédure est très sécurisée au niveau administratif pour éviter les recours abusifs. L'objectif est de permettre aux salariés d'acquérir de nouvelles compétences auprès d'un autre employeur, notamment des entreprises, voire initier une pré embauche dans certains cas. Le contrat aidé n'est pas suspendu ni la rémunération. On est vraiment dans un cadre sécurisé juridiquement avec des durées limitées et une procédure très encadrée. Aujourd'hui, deux types de déploiement de cette disposition : au moment du CAE passerelle en 2009-2010 et nous continuons à encourager nos services déconcentrés à développer l'immersion,

notamment pour les jeunes ; c'est aussi largement déployé par les ACI pour qui cette disposition permet d'ouvrir le champ de compétences de leurs salariés.

Ce qui relie l'ensemble de ces éléments, c'est la volonté d'améliorer les perspectives d'insertion, notamment la volonté d'améliorer la professionnalisation des salariés ; faire en sorte que le passage par le contrat aidé permet aux salariés d'acquérir, d'approfondir ses connaissances et d'être professionnalisé sur le marché du travail.

Dès la fin 2008, crise économique, on utilise des contrats aidés pour régler de manière conjoncturelle le chômage, également pour soutenir les revenus. Ce n'est pas toujours un objectif assumé des contrats aidés mais il est vrai que ce type de contrat est aussi un type de moyens pour soutenir les revenus des personnes. Conclusion de ce contexte : la priorité a été mise sur l'objectif quantitatif avec des enveloppes de contrats aidés -notamment dans le secteur non marchand- élevées. Cela a un peu freiné la mise en œuvre des dispositions qualitatives. On a été moins exigeant vers les employeurs dans ce contexte.

Le contrat aidé poursuit au moins deux objectifs : l'insertion professionnelle, objectif officiel, et un objectif de régulation conjoncturelle du chômage qui est plus ou moins explicitement assumé mais qui est réel et que tout le monde connaît. On est toujours à jongler entre ces deux objectifs. On parle beaucoup de *stop and go*... On peut aussi ajouter l'objectif de soutien d'employeurs : emploi associatif, emploi pour l'éducation nationale... Le contrat aidé et le CUI n'ont pas échappé à cette règle ce qui rend leur mise en œuvre complexe.

En 2010, après une première année de crise économique très forte où les contrats aidés ont été massivement utilisés - nous avons eu 400 000 CAE dans le secteur non marchand. On est resté sur cette logique pendant l'année avec un objectif quantitatif très ambitieux. On était parti sur une enveloppe de 360 000 CAE budgétés ; on a eu des rallonges en cours d'année et on a même dépassé l'enveloppe attribuée jusqu'au final, il y a eu presque 420 000 CAE réalisés en 2010, y compris le dernier plan de cohésion sociale qui existait en outre-mer.

En 2011, il y a cette tentative de maîtriser notamment financièrement un peu plus les enveloppes. On est reparti sur un ciblage un peu plus strict sur les publics les plus éloignés de l'emploi avec des paramètres de prise en charge également plus stricts. La crise économique a rattrapé le dispositif. À partir d'une enveloppe budgétée de 360 000, il y a eu plusieurs rallonges en cours d'année. Aujourd'hui, l'objectif annuel est de 440 000 CAE. On est toujours dans cette logique quantitative de réponse à court terme à la crise.

cf graphiques

On pose toujours la question du ciblage des contrats aidés. Sont-ils ciblés vers les bonnes personnes, les personnes qui en ont besoin ? Les volumes restent relativement stables, ils ont même augmenté dans le secteur marchand. En 2009-2010, le nombre total des contrats aidés a largement augmenté, pas tellement en faveur des demandeurs d'emploi de longue durée. Notamment en 2000, les contrats ont été largement ouverts aux jeunes avec des niveaux de qualification pas forcément très bas. On voit en termes de ciblage que la part des demandeurs d'emploi de longue durée a énormément baissé. Par contre, en 2011, le re ciblage a eu vraiment un effet automatique puisqu'on remonte sur les parts ; on devrait se rapprocher à nouveau de la part relative en 2008. On voit aussi, en fonction de l'utilisation conjoncturelle que l'on peut faire des contrats aidés, le ciblage sur les publics n'est pas le même.

Le nombre de bénéficiaires du RSA, qui ont toujours été des publics prioritaires dans les contrats aidés, est resté relativement stable (autour de 95 000 bénéficiaires par an dans les entrées). Par contre, l'implication des conseils généraux a été variable dans le temps. De 2005 à 2009, avec les contrats d'avenir, on avait à peu près 76 000 contrats qui étaient cofinancés par les conseils généraux - cette part a beaucoup baissé en 2010, notamment avec la mise en œuvre du CUI qui demandait de nouvelles conventions annuelles. Notre objectif en 2011 est de bien remettre les bénéficiaires du RSA au cœur du dispositif et de remettre les conseils généraux au cœur de leurs responsabilités. Normalement, en 2011, le nombre de contrats cofinancés devrait remonter. Le nombre de bénéficiaires du RSA en contrats aidés est resté stable alors que le nombre total a augmenté sur la période. Les engagements des conseils généraux représentent 7 % du nombre du

RSA de bénéficiaires dans le département. Évidemment, ces données sont très hétérogènes, allant de 2 à 5 % pour certains conseils généraux jusqu'à 15 %. Il y a là des marges de manoeuvre pour mieux mobiliser les contrats aidés pour les bénéficiaires du RSA.

Deux choses essentielles :

- une volonté pour apporter des nouveautés réglementaires, notamment sur l'accompagnement et la formation, l'insertion ;
- une mise en œuvre qui a été plus compliquée, confrontée à la crise économique et à une utilisation conjoncturelle des contrats aidés. On est encore un peu au milieu du gué et on a encore beaucoup de chantiers sur ces contrats aidés, notamment de clarifier ce qu'on attend de ce type de contrat pour pouvoir aller soit dans une logique d'insertion plus affirmée, soit dans une logique de régulation conjoncturelle plus affirmée également.

Kathleen Agbo (DGEFP) : Concernant les dispositifs dans l'insertion par l'activité économique, d'abord quelques chiffres (Dares - 2008) :

- l'IAE, c'est environ 4000 structures de types différents (entreprises d'insertion, ateliers et chantiers d'insertion, associations intermédiaires, entreprises de travail temporaire d'insertion) ;
- 230 000 salariés embauchés ou mis à disposition ;
- le public visé par l'IAE. Dans le code du travail, on parle de « personnes qui ont des difficultés sociales et professionnelles particulières ». L'objectif est bien d'accueillir des personnes qui ont des difficultés à se réinsérer professionnellement ;
- on constatait en 2010 il y avait environ 40 % des salariés qui sortaient des SIAE qui étaient en emploi ou en formation ;
- le secteur représente depuis 2006, 197 millions d'euros de manière directe auxquels il faut ajouter des contrats aidés dans les ateliers et chantiers d'insertion, soit 450 millions d'euros en 2010. À noter un financement du Fonds social européen qui représente en moyenne.

Quelques axes de travail sur ce dispositif ; des chantiers importants ont été engagés, issus notamment de discussions qui ont lieu dans le cadre du Grenelle de l'insertion en 2008 :

- **la réforme du conventionnement des structures** - l'objectif était d'améliorer la qualité de l'offre d'insertion pour les salariés accueillis dans ces structures. C'est un objectif qui vaut pour tous les chantiers engagés. Elle a été lancée en 2009 et poursuit plusieurs objectifs : aider les structures à formaliser leur projet d'insertion ; leur offrir l'occasion d'échanger avec les partenaires notamment les financeurs dans le cadre d'un dialogue de gestion qui associe l'État, les structures, Pôle emploi, les conseils généraux et ainsi avoir une visibilité pour les structures et une vue d'ensemble ; renforcer la lisibilité d'offres d'insertion des SIAE pour améliorer l'orientation des publics éloignés de l'emploi ; négocier les objectifs opérationnels emploi qui sont contextualisés. Les objectifs emplois étaient une nouveauté importante en 2009. Il regroupait les sorties en emploi durable, les sorties en emploi de transition (CDD de moins de six mois.), les sorties positives (déterminées par la structure en lien avec les services de l'État). L'objectif visé par cette réforme est d'aboutir à un taux de 60 % de l'ensemble de ces sorties, nommées sorties dynamiques. Nous avons établi un premier bilan de cette réforme, largement accompagné par les représentants de ce secteur. Fin 2010, quasi la totalité des structures avait formalisé un projet d'insertion et négocié les objectifs de sortie en emploi avec les services de l'État. S'agissant des 60 % d'objectifs de sorties dynamiques en 2010, il n'a pas été atteint mais la professionnalisation des structures se poursuit et c'est toujours un objectif qui est visé à moyen terme.
- **la réforme du financement des structures** - c'est un secteur qui s'est construit de manière empirique. Aujourd'hui, il y a un financement très complexe. Chaque structure a un mode de financement. Tout cela aboutit à une complexité pour les acteurs de terrain que nous essayons de lever. L'objectif était un mode de financement plus dynamique, plus visible et qui favorise la coordination des financeurs. La feuille de route du Grenelle de l'insertion a prévu l'expérimentation d'une aide au poste modulable et encadrée. L'objectif était d'avoir une aide qui soit la même pour tous les types de structures mais que l'on puisse ensuite moduler selon les spécificités territoriales. Des expérimentations

ont été lancées en 2010 pour essayer de déterminer un coût d'insertion qui aurait pu servir de base à cette aide modulable et encadrée. Un outil budgétaire a été mis en place ; il a été renseigné par certaines structures. Mais nous n'avons pas pu dégager de pistes de réforme pertinentes puisqu'on avait essayé de tester des critères de modulation qui étaient notamment les caractéristiques des publics, le territoire, secteur d'activité. Nous n'avons pas pu déterminer que ces critères jouaient sur le coût d'insertion via cet outil budgétaire. Nous avons continué les travaux dans le cadre du conseil national de l'IAE qui a fait un travail sur les modèles économiques des structures de l'insertion. Depuis juillet 2011, nous avons lancé de nouvelles expérimentations pour essayer de moduler une aide dans les territoires en laissant la main aux territoires pour voir ce qu'il pouvait remonter. Ces expérimentations devraient permettre d'alimenter la poursuite de ces réflexions qui sont importantes mais complexes. Nous avons du mal à avancer sur ces sujets.

- **la redynamisation des CDIAE**, conseils départementaux d'insertion par l'activité économique qui sont les instances de pilotage stratégique au niveau du département. L'objectif est de faire de ces instances de véritables instances de pilotage stratégique de l'offre d'insertion. Un chantier a été engagé, des séminaires régionaux ont été organisés dans chaque région, une manifestation nationale en 2009 qui a permis d'échanger, de développer des outils. Ces travaux se poursuivent et englobent plus largement la question de la gouvernance de l'IAE qui est un véritable enjeu pour le secteur et qui fait l'objet notamment de réflexions qui sont conduits dans le cadre du CNIAE.
- **L'amélioration de l'accès à la formation des salariés en insertion** - ils ont des difficultés pour accéder à la formation. Nous avons donc construit des outils, des guides à destination des structures. Nous sommes en cours de signature d'un accord-cadre avec les représentants du secteur, OPCA pour essayer d'améliorer cet accès.
- **L'appui aux structures pour renforcer leur accès à la commande publique et privée** - c'est un axe qui est plus large puisque l'objectif est de développer l'accès dans le cadre des marchés « clausés », comportant des clauses d'insertion. À la suite d'une enquête que nous avons réalisée, nous observons que peu de structures parviennent à accéder à ces marchés alors qu'elles ont vocation à le faire. Nous avons lancé un programme national en 2010. Au niveau de l'État et de la délégation à l'emploi, nous avons nommé des référents qui sont chargés d'aider et d'accompagner les structures pour améliorer leur réponse, leur professionnalisation dans cet axe. Nous travaillons en collaboration avec d'autres réseaux qui travaillent sur le sujet, notamment pour le volet acheteur public - il y a le service des achats de l'État qui a des correspondants pour inciter l'État qui est plus en retard que les collectivités sur les clauses d'insertion dans les marchés. Nous travaillons aussi avec les réseaux qui ont des facilitateurs qui, de la même manière appuient les acheteurs. Nous essayons de consolider cet axe.
- **La consolidation des SIAE en difficulté économique** - nous avons mis en place des auto-diagnostics économiques et financiers en partenariat avec la Caisse des dépôts et consignations qui finance avec nous ces démarches pour les structures qui seraient en difficulté et voir comment améliorer leur situation, donner lieu à des tours de table financiers. Nous continuons à travailler sur ce volet.

Etienne Pinte : Je suis admiratif de l'éventail des possibilités en matière d'insertion que vous nous avez développées. C'est en grande partie une découverte. Je ne pensais pas que l'on en arrivait à ce point-là de pilotage pour tous ceux ont besoin de l'insertion pour reprendre vie dans leurs activités économiques. Vous avez parlé du rôle des régions. En principe, dans le cadre des lois de décentralisation, les régions n'ont pas de compétence particulière en matière d'insertion ?

Concernant le cofinancement des conseils généraux, j'imagine que ce n'est pas une obligation mais une faculté. Ce sont donc les conseils généraux les plus favorisés qui apportent une contribution volontaire ou non à l'insertion. Il y a donc une « discrimination » territoriale entre les départements qui ont les moyens et ceux qui ne les ont pas.

Henriette Steinberg (Secours populaire) : Je n'ai pas entendu parler, dans ces propos, de l'emploi en entreprise. J'ai entendu parler du soutien à l'insertion de façon relativement abstraite. Concrètement, l'insertion n'a pas vocation à se nourrir d'elle-même. Il s'agit bien de permettre l'entrée dans l'activité professionnelle, celle-ci étant du ressort des employeurs. J'ai bien entendu parler des employeurs publics sous leur forme État ou collectivité territoriale, ou des outils annexes - comme le CNFPT - mais je n'ai pas entendu parler de l'objectif « entrée dans l'emploi en entreprise ».

Du côté concret, un certain nombre de fédérations du Secours populaire ont mis en place les chantiers dont vous avez parlé en expliquant à quel point ils pouvaient être pertinents et utiles. Après des batailles conséquentes avec les interlocuteurs -dont j'ai cru entendre qu'ils étaient là pour aider- nous avons dû les fermer car cela coûtait beaucoup trop cher au Secours populaire dont les ressources sont elles-mêmes le produit du collectage dans la population. Par ailleurs, ça allait lui coûter encore plus cher et ces chantiers devaient entrer dans un dispositif qui obligeait à une sur sélection des personnes y entrant, cette sur sélection devant permettre de diagnostiquer, dès l'entrée, qu'à l'issue ils seraient employables. Si l'objectif doit être de sur sélectionner pour que les personnes soient employables, encore faut-il derrière qu'il y ait des emplois. S'il n'y a pas les emplois à la fin, on ne sait pas bien comment on s'en sort ! Si les structures qui mettent de la matière grise, des bénévoles et une grande mobilisation au niveau territorial, ne peuvent pas s'en sortir financièrement malgré tous leurs efforts, après avoir pris le temps nécessaire de rencontrer tous les interlocuteurs État, collectivités territoriales, européens, nous sommes très perplexes sur leur rapport entre le projet ; sa complexité mériterait d'être travaillée si on avait le sentiment que derrière, ça nous permettrait de déboucher sur quelque chose.

Mes deux questions prennent le sujet à deux bouts mais pour nous, c'est une véritable préoccupation pour passer de l'abstraction au réel.

André Nutte (Uniopss) : J'ai apprécié la qualité de l'exposé et aussi son objectivité. Peut-être que, lorsque nous avons des débats de ce type, la présence de l'opérateur comme Pôle emploi aurait peut-être été pertinente ?

Nathalie Hanet : Je suis là !

André Nutte (Uniopss) : Madame, j'aurais souhaité vous entendre... Il y a un binôme entre la délégation générale à l'emploi et son opérateur. Peut-être, vous écouterait-on tout à l'heure ?

Avez-vous lancé une politique d'évaluation ? Si oui, avez-vous des premiers résultats ? J'ai été très intéressé par le taux de 40 % de reprise d'emploi sur les entreprises d'insertion. Mais je n'ai rien entendu sur une quelconque politique d'évaluation au sens fort du terme, d'un dispositif qui coûte quand même quelques milliards d'euros. Pourriez-vous d'ailleurs nous dire combien cela coûte, comment c'est financé, comment on compense les charges pour la sécurité sociale ?

Chantal Richard (CFDT) : Même si le contrat unique d'insertion a un volet dans la loi qui permet une formation, d'avoir un accompagnement, un référent, un tuteur, je dirais que c'est un plus par rapport à ce qui existait avant (CES ou CEC). Mais le problème, c'est que dans la réalité, tout cela n'est pas respecté. Aujourd'hui, on a très peu de personnes, à part l'IAE, qui fait de l'accompagnement spécifique un objectif ; on a tout un volet de personnes en contrat unique d'insertion qui ont un contrat de deux ans, qui partent. On en remet d'autres ! Ils repartent... On en remet d'autres... On n'est pas dans une politique de réelle insertion. On a un réel problème à faire appliquer ce volet formation, référent et tuteur.

Pour le secteur de l'IAE, ce *stop and go* de contrats aidés en cours d'année leur est très défavorable. En cours d'année, ils ne savent pas s'ils pourront faire un renouvellement de contrats uniques d'insertion. On ne peut pas faire un bon suivi si on ne sait pas si dans six mois, on dit à la personne : je ne sais pas si je pourrai te reprendre après !

On devrait cibler vraiment vers le public éloigné de l'emploi pour le contrat unique d'insertion. Ce n'est pas ce qui s'est passé entre 2010 et 2011. C'est vrai qu'il y a eu la crise mais on a plus pris des personnes employables tout de suite en contrat unique d'insertion et on a laissé de côté le public éloigné de l'emploi. Même avec les 60 000 contrats qui ont été ciblés public RSA, là aussi,

nous avons un effort réel à faire pour que ça aille aux bonnes personnes. Je pense que l'État employeur n'est pas un bon exemple, tant au niveau de l'éducation nationale à l'hôpital. On prend des contrats aidés, on les prend et on les jette !

On devrait aller plus loin dans le temps de travail de ces contrats, même si le temps de travail est de 20 heures minimum, il peut aller plus loin. Je pense qu'il faut tendre vers un temps plein. Peut-être pas au début puisqu'il y a besoin d'une adaptation mais dans la durée, si on veut une réelle insertion dans l'emploi classique, il faut que cela tende vers le temps plein. Ce n'est pas du tout le cas lorsqu'on propose un contrat unique d'insertion de sept heures par semaine.

Patrick Boulte (SNC) : Je suis très satisfait que le CNLE aborde ce type de problème et reçoive ce type d'informations. C'est dans son champ et c'est très intéressant. J'ai été très intéressé d'apprendre aujourd'hui alors que l'on est sur un exercice d'avis à la veille de la convention tripartite, le processus de décision sur les emplois aidés. Cela étant, quelle information reçoivent les personnes intéressées, à la fois les titulaires possibles et les structures qui vont mettre en oeuvre des contrats aidés ? Ce n'est plus du *stop and go*, c'est une décision qui est indiquée par Pôle emploi à tel bénéficiaire, qui va chercher une structure pour essayer de trouver un emploi aidé. Le jour où il l'a trouvée, on lui dit : non ce n'est plus possible ! Il y a donc énormément de flou et de non publicité. Une structure comme la nôtre ne connaît pas les décisions prises et le cadre qui est retenu pour ces emplois aidés.

Concernant l'accès à la formation, je trouve qu'il est très intéressant qu'il y ait une convention en préparation pour traiter le problème de l'accès au financement de la formation pour les personnes en structures d'insertion par l'activité économique mais, une association comme la mienne, qui s'intéresse aux demandeurs d'emploi et qui fait de l'insertion -on a aussi commencé à faire des emplois sous fonds privés en 1985- mais nous ne sommes pas une structure d'insertion par l'activité économique. Quid de l'accès à la formation pour les personnes qui s'adressent à nous ? J'aimerais que l'on programme dans l'avenir un travail sur la question de l'accès élargi, au sens large, des demandeurs d'emploi à la formation professionnelle. C'est quelque chose qui devrait être abordé de façon plus globale.

Guy Decourteix (CNAIE) : La présentation de l'IAE est assez complète mais elle demanderait que l'on aille un peu plus loin pour bien comprendre ce qui se passe. Nous avons eu une présentation en termes de dépenses. Ce que les réseaux de l'IAE veulent défendre, c'est que les fonds publics qui sont injectés, c'est à peu près un milliard d'euros si on met tout bout à bout, entre l'État, les collectivités territoriales et le FSE. Mais il s'agit d'un investissement. Un investissement qui produit, au niveau du chiffre d'affaires estimé des 4000 structures d'insertion- ce n'est pas facile à estimer – c'est **3 milliards d'euros**. On a un effet levier important à partir des aides publiques. Ce sont des salaires, générés par les aides publiques mais aussi avec de la production vendue et des mises en d'emploi des personnes. Il y a bien une production économique du simple fait que les personnes sont aidées, soutenues pendant un certain temps. Ce qu'il reste à mesurer reste un enjeu au niveau du CNAIE, c'est tout ce qu'il y a au-delà. On a les salaires mais les personnes bénéficient aussi d'actions qui les aident à se reconstruire puisqu'elles souffrent d'un certain nombre de handicaps qui les mettent loin de l'emploi ; elles bénéficient d'un accompagnement social, de formation, de professionnalisation... Ce sont autant de produits et des richesses créées. Il est important de présenter ce secteur pas simplement en termes de dépenses mais aussi en termes de création de richesses. Et là, on est dans le structurel et non pas dans le conjoncturel. Dans l'IAE, l'action est vraiment structurelle et durable.

Etienne Pinte : Grâce à M. Decourteix, nous avons déjà une partie des réponses aux questions que vous avez posées. Mesdames...

Véronique Delarue : Concernant le contrat unique d'insertion, effectivement, les conseils régionaux n'ont pas de compétences spécifiques sur l'insertion mais par compte en ont sur la formation. C'est donc à ce titre qu'ils peuvent faire partie de la gouvernance de ces dispositifs.

Sur les conseils généraux, on observe des différences sur l'IAE et sur les contrats aidés : leur engagement en fonction de leurs moyens financiers. Lorsqu'ils orientent leurs bénéficiaires en ACI, en contrat aidé ou dans une autre structure d'insertion par l'activité économique, il y a le mécanisme d'activation : au lieu de payer l'allocation de RSA, on verse une partie du salaire. On est quand

même dans une dynamique positive qui n'est pas forcément très coûteuse financièrement pour le conseil général puisqu'il verse le moins de RSA socle ; on est vraiment dans un processus d'activation qui fait que les personnes sont en emploi, avec un contrat de travail et dans une dynamique d'insertion. Après, effectivement, on a de l'hétérogénéité.

Concernant l'accès à l'entreprise, c'est vrai que c'est tellement évident qu'on ne l'a pas dit mais l'objectif de ces dispositifs est bien l'accès à l'entreprise. Nous sommes d'accord. Il faut le rappeler, vous avez raison. Tout ce que nous faisons, tous les chantiers qui sont menés, c'est bien l'objectif : améliorer la professionnalisation, donner ou améliorer les compétences aux personnes transférables en entreprise, améliorer l'employabilité...

Sur les contrats uniques d'insertion, je partage votre point de vue : il n'y a pas encore assez de formation. Nous sommes assez lucides à la DGEFP sur cet aspect. Il y a des améliorations dans les textes, il faut s'en saisir, il faut les faire vivre. On est encore loin de ce que l'on voudrait sur la formation. Un exemple : on sait que l'éducation nationale est un employeur qui fait peu d'efforts sur la formation de ses salariés en contrats aidés. Il y a beaucoup de progrès dans ce secteur avec des conventions tripartites qui ont été signées au niveau régional avec Pôle emploi et l'État ; on essaye de mobiliser des fonds qui peuvent financer des actions de formation de droit commun.

Ciblage. Effectivement, 2009, 2010, c'était largement assumé. Il y a eu un ciblage sur les jeunes un peu plus qualifiés que d'habitude, sur des personnes un peu moins éloignées de l'emploi. La logique étant, un peu toujours la même en période de crise économique, pour éviter que les gens ne tombent dans un chômage de longue durée. L'idée était de placer en contrats aidés les gens un peu plus tôt que d'habitude dans leur parcours.

La durée hebdomadaire de travail est un sujet compliqué car c'est vrai que l'on a des contraintes budgétaires qui font que l'on préfère faire des contrats avec des durées courtes mais pour plus de monde. C'est un choix qui est fait. Du coup, les contrats sont sur des durées hebdomadaires plus courtes. C'est une réflexion à conduire sur l'avenir.

Le CUI de 7 heures : on ne va peut-être pas commencer le débat maintenant ; c'est un dispositif d'insertion particulier. On est plus sur la première phase d'insertion, plus dans l'insertion sociale ou socioprofessionnelle que vraiment dans l'insertion professionnelle. C'est une première étape dans le parcours de la personne. Ce ne sont donc pas les mêmes publics qui sont visés, ce ne sont pas les mêmes logiques d'insertion.

Brigitte Bernex (DGCS) : C'est vrai que, par commodité, nous avons utilisé le cadre juridique du CUI qui permettait de mettre en place un dispositif d'insertion socioprofessionnelle, il faut le concevoir ainsi - au maximum de six mois et qui n'empiète en rien sur les capacités des personnes à bénéficier ensuite d'un CUI normal. Il faudra peut-être lui trouver une appellation qui lève l'ambiguïté par rapport à un contrat d'insertion professionnelle qu'est le CUI. Mais c'est un outil qui sera mis à la disposition des conseils généraux volontaires dans un cadre expérimental pour permettre aux personnes les plus éloignées de l'emploi de commencer à avoir une activité professionnelle leur permettant ensuite d'aller plus avant pour l'accès à l'emploi. Avec les avantages du CUI : les personnes auront un contrat de travail, seront rémunérées, bénéficieront du salaire correspondant à sept heures hebdomadaires, bénéficieront également du RSA activité. C'est donc un plus pour des personnes qui n'étaient au RSA, sans aucune activité.

Kathleen Agbo : Concernant les co financeurs et des conseils généraux, c'est effectivement comme pour les contrats aidés, l'IAE, les conseils généraux ont des modes de financement très variables selon les territoires ; ce qui implique une difficulté pour les structures, c'est de connaître les critères de financement pour chaque financeur. C'est un peu l'objectif d'améliorer ce que l'on a nommé le dialogue de gestion de ces questions de gouvernance ou de conférence de financeurs : pour une même structure, il s'agit d'avoir l'ensemble de ses financeurs et connaître sa politique pour avoir une vision claire et construire son projet d'insertion en fonction de ce qu'il est possible de financer.

Les régions interviennent peu en dehors de la formation. Nous avons néanmoins quelques régions qui financent des structures pour le volet économique. L'IAE, c'est bien l'insertion par l'activité économique. Ce sont des structures qui sont investies dans des secteurs innovants. Les régions

s'intéressent aussi à l'IAE ; il y a le volet formation mais pas uniquement. On les pousse d'ailleurs à aller vers ça même si ça implique un autre financeur dans la boucle.

Sur la sélection des publics, c'est effectivement une grande crainte qui est liée aux nouvelles modalités de conventionnement. On a introduit désormais une négociation des objectifs d'insertion dans l'emploi dans les conventions. Il y a néanmoins quelques garde-fous pour éviter cette sélectivité. Tout d'abord, les objectifs d'insertion sont négociés avec la structure selon le contexte local. On n'a pas les mêmes objectifs dans une entreprise d'insertion à Paris que dans un chantier d'insertion ailleurs. Il y a bien cette contextualisation importante. On suit les entrées des publics, on regarde les caractéristiques des publics avec cette limite qui est qu'on ne peut évaluer que les caractéristiques administratives. Nous sommes donc en mesure de suivre s'il y a plus ou moins de demandeurs d'emploi longue durée, de bénéficiaires de RSA. En revanche, on sait bien que cela ne mesure pas l'éloignement dans l'emploi et que l'IAE accueille des publics qui ont des difficultés de santé, d'accès au logement. Nous finançons par ailleurs des expérimentations qui sont menées par des réseaux pour essayer de mesurer cet éloignement dans l'emploi.

Il y a un agrément par Pôle emploi des publics qui entrent dans l'IAE. Dans le cadre des nouvelles modalités de conventionnement, le partenariat avec Pôle emploi a été consolidé dans le cadre des dialogues de gestion. De plus en plus, il y a une personne de Pôle emploi qui participe au dialogue entre l'État et la structure. Nous avons réactivé ce partenariat via un accord national avec les réseaux, l'État et Pôle emploi. Cela permet de cibler en principe les publics qui sont spécifiques pour entrer dans l'IAE, qui ont des difficultés sociales particulières.

Sur la disparition des chantiers, effectivement, le financement se décide au niveau local. C'est bien une stratégie d'insertion qui fait que l'on va financer telle ou telle structure. L'IAE, ce sont aussi des structures économiques qui ont une vie ; certaines parfois disparaissent, d'autres se créent. On voit plutôt une augmentation de ces structures ces dernières années. Après, il peut y avoir des difficultés locales spécifiques. Nous n'avons pas forcément la réponse à notre niveau.

Sur l'évaluation, effectivement, il y a énormément d'évaluations sur les contrats aidés ; en revanche, il y en a peu pour l'IAE. Il y a quelques évaluations mais qui sont ponctuelles et limitées à certains territoires. Nous avons une question notamment sur la définition de la performance. Qu'est-ce que la performance ? Nous avons ce prisme particulier : quelle sortie vers l'emploi, quelle professionnalisation, quelle formation pour les personnes ? Nous savons bien que les résultats de l'IAE ne se mesurent pas uniquement à l'aune de ces indicateurs. Il y a donc un travail engagé avec les représentants du secteur pour essayer de déterminer ce que l'on peut entendre par performance pour ce secteur.

Véronique Delarue : Les contrats aidés, c'est presque 2 milliards d'euros par an. C'est donc un sacré budget ! Effectivement, énormément de rapports ont été publiés sur les contrats aidés, leur pilotage, l'évaluation en termes d'insertion professionnelle. On est sur des taux d'accès à l'emploi autour de 40 % qui diminuent évidemment en période de crise puisque l'accès à l'emploi est plus difficile. Ils peuvent varier entre 35 et 40 % de sortie dans l'emploi, six mois après le contrat aidé. Nous avons une mission IGF-Igas actuellement qui va sortir un rapport, il y a eu également un rapport de la Cour des comptes il y a quelques mois. On ne compte pas les évaluations sur ce dispositif qui sont mitigées. Elles ne remplissent pas entièrement leurs objectifs d'insertion mais elles remplissent d'autres objectifs.

Etienne Pinte : Il faut dire qu'évaluer la pâte humaine et son évolution... Ce n'est pas évident. On ne peut pas uniquement quantifier ; il y a aussi un aspect qualitatif qui est lié et qui est difficilement mesurable.

Nathalie Hanet (Pôle emploi) : Oui, nous sommes opérateurs et soumis aux objectifs qui sont fixés par le gouvernement. Quand on a une mesure qui est un peu ambivalente dans ses objectifs, un peu insertion, un peu traitement cyclique du chômage, l'action de Pôle emploi est à l'identique. Lorsqu'il y a une pression énorme sur les chiffres, nos collaborateurs font un maximum pour essayer d'atteindre les objectifs, quitte à avoir des employeurs un peu agacés qui vont revenir à la charge tous les matins ! On fait bien que ce qu'on peut faire et en fonction des objectifs qui nous sont fixés. Nous avons une faible marge de manœuvre -il ne nous appartient pas dans avoir une - nous sommes l'opérateur du service public de l'emploi.

Pour ce qui est de l'IAE, Pôle emploi a un rôle important dans le fonctionnement du dispositif. Non seulement, on agrée la majorité des salariés - c'est-à-dire, on objective le fait que leur situation justifie un recrutement dans l'IAE - mais on est supposé être partie prenante du dialogue de gestion.

Effectivement, nous ne sommes pas toujours associés, disponibles - ce n'est pas la faute des uns ou des autres, c'est souvent les uns et parfois les autres - c'est vrai que ce n'est pas complètement intégré et la mission que nous avons dans ce dialogue de gestion, initialement entre l'État et les structures d'insertion, consiste à apporter notamment des éléments pour objectiver la discussion quand il s'agit de regarder les objectifs de la structure au regard du territoire dans lequel elle intervient. Notre connaissance du marché du travail, notre connaissance en principe des structures par notre travail de proximité, peut faire que notre contribution apporte des éléments qui permettent de comprendre pourquoi les objectifs n'ont pas été atteints, de pondérer pour la discussion entre la structure et l'État sur les objectifs qui pourraient être fixés quand les services de l'État ont rarement le temps d'être sur le terrain et voir au quotidien comment ça marche au-delà des rencontres qui peuvent rituellement exister dans le cas de ce fameux dialogue de gestion.

C'est compte tenu de ce rôle important et parce qu'à la faveur, à cause de la fusion, l'IAE a été un peu chahutée dans l'organisation Pôle emploi et du coup, nous n'étions plus en capacité de réaliser notre mission de façon homogène sur le territoire, que nous avons pris l'initiative de négocier avec les réseaux de l'IAE et avec l'État, un accord-cadre qui a été signé au début de l'année et qui est en train progressivement de se déployer dans les régions. Il vise à bien se redire qui doit faire quoi, comment ; il rappelle aussi à notre réseau, nos engagements et nos objectifs, ce que nous accompagnons par ailleurs en interne dans tous les documents avec force de conviction. Cet accord-cadre a ajouté à la gouvernance de l'IAE le fait qu'il y ait des rencontres et des discussions régionales pour mettre en œuvre des plans d'action allant dans le sens des objectifs de l'accord cadre qui ne sont autres que les objectifs du dispositif mais repris avec les parties prenantes.

Sonia Marcelot (ARF) : Je suis conseillère régionale de Champagne Ardennes. Il a été question des régions : juste un élément de langage. Lorsqu'on parle de région, ce n'est pas forcément conseil régional. Les arrêtés sont pris en région par les préfets de région. Ça n'a rien à voir avec le conseil régional. En effet, les conseils régionaux n'ont pas de compétences sur l'insertion professionnelle mais bien sur la formation professionnelle. Néanmoins, nous considérons que c'est un sujet transverse qui a trait au développement économique. De par ce fait, il y a des dispositifs ouverts à des demandeurs d'emploi pour qu'ils puissent créer leur propre emploi.

Concernant l'insertion, nous nous sommes aperçus, que, pour des personnes en très grande difficulté, qui ont du mal à chercher l'information, à la trouver, c'est un véritable parcours du combattant que d'accéder à certains dispositifs, y compris à la formation professionnelle. Beaucoup de régions ont mis en place des espaces métier dans les maisons de l'emploi auxquels les demandeurs d'emploi ont accès gratuitement avec tout ce qui peut être mis à leur disposition (internet, informatique, accompagnement sur rendez-vous par des personnes pour les aider à trouver les filières ou des pistes). On se rend bien compte, notamment pour les personnes âgées de plus de 50 ans, qu'il est très difficile de se remettre en question en formation. C'est là où on ça pêche un peu. Il faut donc retrouver une définition de ce que sont les personnes très éloignées de l'emploi.

Présentation des missions et des travaux récents du Conseil d'orientation pour l'emploi

Intervention de Marie-Claire Carrère-Gée, présidente.

Etienne Pinte : J'ai pris l'initiative d'inviter, pour la première fois, le conseil d'orientation pour l'emploi et sa présidente, Marie-Claire Carrère-Gée pour qu'elle puisse donner un premier aperçu des travaux qui sont menés. Un rapport sur le chômage de longue durée est en cours. Je vous demanderai, si vous en êtes d'accord, de venir le présenter au début de l'année prochaine en prolongation à la demie journée que nous avons aujourd'hui sur l'emploi.

Marie-Claire Carrère-Gée : Sachez d'abord que j'admire ce que vous faites au sein de cette instance. Vous êtes compétents sur la lutte contre l'exclusion, nous sur le volet emploi. Il y a évidemment des sujets qui se rejoignent. Nous sommes en train de travailler sur le chômage de

longue durée versant emploi. Il est tout à fait légitime, utile et pertinent que vous vous intéressiez au volet de lutte contre l'exclusion. Je vais vous parler aujourd'hui de la question de l'illettrisme. Nous l'avons analysée sous l'angle emploi ; l'illettrisme est évidemment un facteur important d'exclusion. C'est donc utile que nous échangions ; nous avons d'ailleurs des membres communs comme Jean-Baptiste de Foucauld ou les partenaires sociaux.

Le Conseil d'orientation pour l'emploi (COE) et une institution mise en place en 2005 sur le même modèle que le COR (retraites) qui fonctionnait bien, avec la même motivation et les mêmes méthodes : sur des sujets qui posent problème dans la société française, qu'il s'agisse des retraites ou du niveau de chômage, des sujets qui ne font pas spontanément consensus... Peut-être même que les questions d'emploi font encore moins consensus que les questions de retraite.... On prend un sujet difficile pour la société, pour l'économie française, où il n'y a pas spontanément des accords et on met tout le monde autour de la table dans une instance où, en confiance, les gens se parlent, travaillent ensemble, en enlevant leur casquette institutionnelle, organisationnelle, idéologique ; en partant du principe que tous sont de bonne foi et veulent évidemment faire reculer le chômage mais ne sont pas spontanément d'accord sur les moyens de le faire. Le COE est un lieu où l'on peut se parler autrement que sur le mode du rapport de forces, de la négociation et du compromis quand il s'agit de partenaires sociaux... Se parler tout court car il y a pas mal de gens qui ne se parlent pas beaucoup ailleurs qu'au COE. Tout cela avec le concours de personnalités, d'experts. Nous avons aussi des économistes, des sociologues, des DRH... Tout le monde travaille en confiance. Nous adoptons des rapports par voie de consensus : il n'y a pas de vote au sein du COE ; on travaille un texte jusqu'à ce que plus personne n'est rien de majeur à dire sur une formulation, une proposition. Nous essayons de travailler de façon utile en faisant un diagnostic partagé et des propositions qui font avancer les choses.

Nous apportons un soin particulier au devenir de nos propositions. J'estime que lorsque tous les acteurs du marché du travail font une proposition, il faut de bonnes raisons au gouvernement pour ne pas les mettre en œuvre ! Beaucoup de nos propositions sont mises en œuvre, qu'il s'agisse du gouvernement, des partenaires sociaux dans leurs champs de compétences respectifs.

Nous avons choisi de nous intéresser l'année dernière à la question de l'illettrisme par rapport à l'emploi. Ce sujet n'avait pas été abordé jusqu'alors par les secteurs du marché du travail. Nous l'avons fait à l'initiative des partenaires sociaux, tout particulièrement d'un militant de la CGT, infatigable de cette cause et qui s'est beaucoup impliqué pour que l'on en parle. Il a ensuite relayé cette action au Conseil économique, social et environnemental. Nous avons choisi d'aborder cette question car il fallait une prise de conscience ; nous sentions qu'il y avait des initiatives. Les partenaires sociaux, les OPCA s'y intéressaient, l'État faisait quelques efforts. Il fallait monter une marche dans le diagnostic et dans l'action. Nous avons fait un rapport l'an passé qui a eu beaucoup de retentissement dans les médias et aussi quelques traductions opérationnelles.

Nous avons mis en évidence dans ce rapport illettrisme et emploi, un diagnostic fort, qui apporte un démenti à beaucoup d'idées reçues. On est à peu près 130 ans après l'instruction obligatoire ; le nombre de personnes illettrées en France se chiffre en millions avec plus de 3 millions. Contrairement aux idées reçues, ce ne sont pas majoritairement des jeunes. Certes, on a chaque année **100 000 jeunes** qui arrivent sur le marché du travail en ayant des difficultés très sérieuses avec la lecture, l'écriture et le calcul ; **40 000 en situation d'illettrisme**. Mais la moitié des personnes illettrées en France **a plus de 45 ans**.

Il y a le sujet école, le sujet jeune mais si on regarde la question globalement, la population de personnes en situation d'illettrisme est majoritairement âgée de plus de 45 ans. Les personnes illettrées ne sont pas non plus les personnes immigrées qui auraient un problème avec l'apprentissage de la langue française. Ces 3 millions de personnes **sont bien nées en France**, ont été scolarisées en France. S'ajoutent à ce problème d'illettrisme, la question de l'insuffisante maîtrise de la langue française pour des personnes qui ne sont pas nées en France. Parmi les personnes immigrées, beaucoup sont allées à l'école et **l'immense majorité sait lire et écrire** ; elles ont juste un problème d'apprentissage du français comme langue étrangère.

En majorité, les personnes en situation d'illettrisme ne sont pas en situation d'exclusion professionnelle ou sociale. Certes, parmi les personnes exclues, il y a une proportion importante qui est illettrée. Deux tiers sont actifs sur le marché du travail ; **57 % ont un emploi**.

Nous avons montré dans notre diagnostic que les personnes, qui sont en situation d'illettrisme, sont de plus en plus en situation de plus grande vulnérabilité par rapport au marché du travail. Il fut un temps, pas si lointain, où une personne en situation d'illettrisme pouvait assez facilement trouver du travail. Aujourd'hui, pour un jeune en situation d'illettrisme qui arrive sur le marché du travail, c'est autrement plus difficile tout simplement parce que le travail, dit non qualifié, fait une part de plus en plus importante à l'écrit, qu'il s'agisse des notices pour une machine, des modes opératoires écrits, des *reporting* à effectuer par écrit, des relations avec le client... Même sur des emplois non qualifiés, il y a une part de l'écrit qui est de plus en plus importante. Si l'on ajoute la multiplication des mutations professionnelles, technologiques, s'additionnent des facteurs de vulnérabilité immense pour des personnes qui sont dans des entreprises parfois depuis 20 ans, qui sont illettrées, mais ont réussi à adopter des **stratégies d'adaptation voire de contournement**, souvent au prix d'un immense effort d'adaptation (j'apprends par coeur, je prétends que j'ai oublié mes lunettes et je demande à un collègue de lire, j'essaie de me limiter toujours aux mêmes procédures, je prends toujours le même trajet...) Comme il y a un énorme tabou sur cette question, inévitablement, un sentiment de honte des personnes, les personnes ne disent pas nécessairement à leur employeur qu'elles sont en situation d'illettrisme.

Dans un tel univers économique, non seulement pour les jeunes en situation d'illettrisme il est difficile d'accéder à l'emploi, mais pour une personne confrontée à une mutation économique ou une mutation interne, perdre son travail est un véritable drame, encore plus que pour une personne qui n'est pas en situation d'illettrisme. Désormais, les chances de retrouver un emploi, les chances de reconversion professionnelle deviennent très minces. Accéder à la formation professionnelle. Cela, alors même que des personnes en situation d'illettrisme, avaient pu vraiment progresser au sein de l'entreprise, devenir chefs d'équipe... On s'est rendu compte, notamment dans la fonction publique, en particulier la fonction publique territoriale, que, dès lors qu'on détecte une situation d'illettrisme chez un fonctionnaire qui avait été recruté sans concours, que les problèmes apparaissent dès lors qu'on veut le faire progresser dans la hiérarchie. Nous avons voulu mettre en évidence l'énorme vulnérabilité supplémentaire qui résulte des nouvelles caractéristiques de l'économie et des entreprises.

Face à cette situation, que faisons-nous ? Beaucoup de choses mais au total, pas grand-chose... En termes de volume, les formations sont en quantité insuffisante, même si les choses s'améliorent. Des opca, des entreprises font des efforts comme la branche de la propreté, l'automobile, Veolia, des collectivités locales, des associations mais tout ceci reste, en volume, insuffisant et organisé de façon très dispersée. Il n'y a pas de politique nationale de lutte contre l'illettrisme digne de ce nom. Il y a une agence nationale de lutte contre l'illettrisme qui fait un gros travail, notamment de coordination, de sensibilisation, avec des moyens réduits - je ne dis pas que les gens ne font pas leur boulot - mais je dis que le pays n'est pas collectivement assez engagé pour faire face à ce défi. Par exemple, chez Pôle emploi, tous les agents ne sont pas encore sensibilisés à la détection de situations d'illettrisme. On pourrait penser que c'est le BA-ba ; ce n'est pas encore le cas. Lorsqu'on regarde le programme de formation compétences clés, qui est un bon programme, c'est autour de 50 000 formations par an. Nous ne sommes pas à la hauteur de l'enjeu.

Nous avons fait beaucoup de propositions :

- changer de braquet dans la lutte contre l'illettrisme - nous ne sommes pas de doux rêveurs ; nous savons que ce n'est pas en claquant des doigts que nous allons mettre en place du jour au lendemain des millions de formations de lutte contre l'illettrisme, en période de restriction budgétaire. Mais, si on se donne les moyens de structurer une politique et de coordonner tous les acteurs, il y a déjà beaucoup à faire. Nous demandons au premier ministre pour 2012 que **la lutte contre l'illettrisme soit déclarée Grande cause nationale** - je lance un appel aux associations et aux organisations pour rejoindre notre initiative. Certes, cela reste symbolique mais il y a besoin de symboles et il y a besoin de communication. C'est le principe de la Grande cause nationale. Nous demandons que, dans la loi, **soit proclamé le droit pour chaque citoyen d'acquérir les savoirs de base, quel que soit l'âge**. C'est un principe qui existe pour l'école, dans le code de l'éducation mais qui n'est pas reconnu comme un droit de chaque citoyen. Reconnaître ce droit et surtout le proclamer dans les médias, c'est déjà faire un petit bout du chemin. C'est dire aux personnes en situation d'illettrisme qu'elles n'ont pas à être coupables, qu'il existe des formations près de chez elles, que c'est possible de s'en sortir.

Il faut montrer les exemples de personnes qui sont sorties de situation d'illettrisme. C'est possible de prendre des cours du soir, dans le cadre de la formation professionnelle, qu'il existe un numéro vert... Faire une grande cause nationale, cela nous permettrait de proclamer ces droits et de les faire connaître, aussi de faire briser les tabous. Pour une part, les personnes n'accèdent pas aux formations car elles ont peur de faire le premier pas, elles ont honte. Il faut briser ce sentiment.

- Nous demandons que l'État se donne les moyens d'une véritable politique de lutte contre l'illettrisme, d'abord en coordonnant ses propres actions. L'agence et l'ACCES interviennent. Parfois, il y a un petit manque de coordination. Nous demandons un pilotage au niveau national avec un plan sur 10 ans, associant tous les acteurs. Si tout le monde s'y met, on peut en finir avec cette question de l'illettrisme chez les adultes en France. Il faut que cela soit une démarche pluraliste. On pourra parler de société de la connaissance le jour où nous n'aurons plus 10 % de nos ressources humaines qui sont en situation d'illettrisme. Nous demandons des objets chiffrés chaque année et une répartition des rôles entre l'État, les collectivités locales, les associations... Le tout associé avec plus de moyens même si nous ne nous faisons pas d'illusions sur les moyens supplémentaires qui peuvent être dégagés dans la période. Si déjà, on coordonne tous les efforts, on aura fait un grand pas.
- Nous demandons qu'il y ait une lutte contre l'illettrisme qui soit faite au niveau de l'entreprise ; nous avons demandé à tous les OPCA - certains le font déjà - qu'ils sensibilisent les chefs d'entreprise, notamment dans les TPE, les PME sur le fait que des formations contre l'illettrisme existent, sont organisées et financées par les OPCA, que leurs salariés y ont le droit. Une sensibilisation également des médecins du travail non pas parce que l'illettrisme serait une maladie mais parce que le médecin du travail a un lien de confiance avec les salariés et qu'il peut aider à briser ce tabou. Un médecin du travail peut apporter la réponse. Que les syndicats, les organisations patronales sensibilisent leurs représentants dans les entreprises pour proposer des solutions. La CGPME s'est montrée particulièrement réceptive sur ce point. Pour que la donne change dans les entreprises et que l'on traite cette question même dans les entreprises. Les entreprises y ont évidemment intérêt. C'est mieux aussi pour des questions de sécurité : lorsqu'une personne est en situation d'illettrisme, elle est en difficulté pour lire les notices d'utilisation et de sécurité. Il y a évidemment plein d'enjeux pour l'entreprise en termes de compétitivité, d'élévation du niveau de compétence.
- Nous avons également demandé à ce que le Cesu fasse une action d'information auprès des particuliers employeurs. Parmi les hommes et les femmes de ménage, il y a une proportion assez importante de personnes qui sont confrontées à cette situation d'illettrisme. On voudrait donc sensibiliser les particuliers employeurs.
- La détection et les réponses à proposer doivent également se faire avant l'entrée sur le marché du travail pour les jeunes. Il y a des détections au niveau de la JAPD mais qui servent autant à alimenter les statistiques qu'à apporter des réponses. Pas un jeune, détecté à ce moment-là, ne devrait ressortir sans un rendez-vous avec un conseiller d'orientation, quelqu'un qui puisse l'orienter. Que ça soit systématiquement proposé même si après le jeune ne suit pas forcément la démarche.
- Nous proposons de banaliser et de professionnaliser les formations à l'écriture et à la lecture pour sortir de l'illettrisme, dans les catalogues de formation. Nous demandons que ces formations soient sérieusement évaluées. Nous voudrions que l'agence de lutte contre l'illettrisme élabore un référentiel de formation. Déjà, ce n'est pas évident d'apprendre à lire et à écrire un enfant, encore moins à un adulte. C'est surtout un exercice totalement différent. Nous voudrions que les financeurs ne financent que les formations labellisées car il n'y a rien de pire que de promettre à quelqu'un qu'il peut s'en sortir, de lui faire faire de gros efforts si la formation n'est pas de qualité. Nous demandons une grande professionnalisation de l'offre. Il ne suffit pas d'être de bonne volonté ou de vouloir gagner de l'argent pour bien apprendre à un adulte à lire, à écrire et à calculer.

Ce sont nos propositions principales - il y en a d'autres. Nous avons vraiment abordé la question sous l'angle marché du travail. Nous n'avons pas traité les questions de pauvreté mais focalisé sur ce sur quoi nous étions compétents. C'est une cause qui nous tient vraiment à cœur et j'espère que nous serons entendus par le premier ministre. On se bouge depuis que nous avons adopté ce rapport pour le faire connaître un peu partout.

Etienne Pinte : Très intéressant, cela nous a fait découvrir des aspects ignorés de l'illettrisme. Les trois derniers rapports du Conseil d'orientation de l'emploi, tournant autour de l'emploi, sont sur notre site. 3 millions d'illettrés dans notre pays - je dirai, en schématisant, 3 millions de chômeurs potentiels - dans la conjoncture actuelle, ceux qui sont au chômage et qui sont illettrés ont d'autant plus de difficultés à se réintroduire dans le marché de l'emploi. Nous avons 2,7 millions de chômeurs aujourd'hui. J'imagine que parmi eux, il doit y avoir un certain nombre d'illettrés. Mais 3 millions, cela fait 9 % de la population française qui est en situation d'illettrisme ! Ça interpelle fortement.

Vous n'avez pas parlé du rôle que l'on pourrait donner en amont et forcément, en aval, à l'éducation nationale. Qu'on le veuille ou non, si beaucoup de nos concitoyens sont illettrés, je pense qu'une partie de la responsabilité en revient peut-être à l'éducation nationale ? Pas forcément au niveau de la formation initiale mais je dirais de la formation continue tout au long de son activité économique, ne pourrait-elle pas également participer à la lutte contre l'illettrisme ?

Vous avez fait appel aux associations. Elles ont effectivement un rôle important à jouer. Je me tourne une fois de plus vers ATD quart-monde qui a, dans cette matière-là, une expérience puisque les universités de rue sont une manière d'aider ceux qui sont en grande difficulté à s'introduire progressivement grâce à de meilleures connaissances, dans le monde social et dans le monde du travail en particulier.

Jean-François Hecklé (CFE-CGC) : Pour faire écho, que fait l'éducation nationale, que font nos maîtres car cette population de 3 millions d'illettrés est une population française née en France ? L'école, depuis 130 ans, est obligatoire. Que font-ils ? Il y a quand même un droit d'alerte ou alors les profs ne font plus rien et sont complètement déconnectés de la réalité ! Ils sont en suspension...

Chantal Richard (CFDT) : On se rend compte, avec les sections syndicales que nous avons dans les entreprises, qu'avec l'informatique ou l'informatisation des services, avec la possibilité de mails individuels professionnels, que certains salariés qui n'ouvraient pas leurs messages, c'est parce qu'ils avaient un problème de lecture ou d'écriture. On se rend compte, avec les nouveaux modes d'apprentissage de la lecture, qu'il y a des carences chez certaines personnes. Bon nombre, qui ont su écrire, lire, calculer, du fait de leur travail, ont perdu l'habitude de lire. L'éducation nationale là-dedans, n'y est pour rien. Je pense qu'il y a, dans les entreprises, de la formation continue à développer. Tout ce qui tourne autour du fonds de sécurisation des parcours professionnels a des trucs fléchés sur l'illettrisme. C'est vrai, au niveau des organisations syndicales, il faut s'en préoccuper davantage !

Marie-Claire Carrère-Gée : On n'a pas beaucoup parlé de l'éducation nationale si cela est pour exclure le sujet au début de notre rapport puisque nous nous sommes intéressés à illettrisme et emploi. Nous avons donc pris le sujet au moment où il arrive, où des jeunes sont en situation d'illettrisme, arrivent sur le marché du travail. Tout en précisant, en introduction, que la première des réponses, c'est bien sur l'école. Il ne faut pas caricaturer ni dans un sens, ni dans un autre. On note pas dire que l'éducation nationale y est pour tout, ni qu'elle y soit pour rien. On dit qu'il y a, parmi les jeunes qui arrivent aujourd'hui sur le marché du travail, 100 000 qui ont des difficultés sérieuses avec la lecture, calcul ou l'écriture. Ça ne devrait pas arriver. Parmi eux, il y en a 40 000 qui sont déjà en situation d'illettrisme, avec les difficultés graves de compréhension ; 100 000 qui ont des problèmes sérieux avec la lecture et l'écriture. Parmi les 60 000 qui restent, ils sont en difficulté sérieuse ; s'ils ne sont pas appelés à mobiliser, en milieu professionnel, à entretenir leurs compétences qui étaient déjà très fragiles, ils les perdent et vont devenir eux-mêmes en situation d'illettrisme. Ils deviennent illettrés. Ce n'est pas notre boulot au COE de faire un travail sur l'éducation, sur ce qui ne va pas mais il y a bien quelque chose qui ne va pas lorsqu'on a 40 000 jeunes qui sortent en situation d'illettrisme. On voit bien qu'il y a une responsabilité du milieu professionnel pour éviter que des gens ne basculent dans l'illettrisme et une autre responsabilité pour traiter le problème des personnes qui sont actuellement en situation d'illettrisme.

Etienne Pinte : Ces chiffres sont intéressants car ils recourent, peu ou prou, un autre chiffre, celui des 150 000 jeunes qui sortent du système éducatif sans formation ou sans qualification, j'imagine au moment de la fin de la scolarité obligatoire, aux alentours de 16 ans. Certains sortent illettrés, d'autres ne le sont pas nécessairement mais à partir du moment où ils ne poursuivent pas un cursus de formation, quel qu'il soit, ils risquent de tomber dans l'illettrisme.

Mme Marcelot (ARF) : Pour avoir un peu travaillé le sujet, je suis un peu choquée qu'une fois de plus on dise que c'est la faute de l'école.

Brouhaha hors micro

Marie-Claire Carrère-Gée : Ce n'est pas dire que c'est la faute de tel ou tel prof !

Mme Marcelot (ARF) : J'interviens davantage suite à l'intervention de M. Hecklé qui dit : « que font les prof ?! » Je pense que les enseignants en général font un métier très difficile, font ce qu'ils peuvent et chaque fois que quelque chose ne va pas dans la société, on dit que c'est à l'école de le modifier. Il y a des jeunes qui sortent effectivement illettrés de l'école, c'est vrai. Il est vrai aussi qu'il y a à des contextes globaux qui font que, lorsqu'on cumule un milieu familial, social difficiles, il y a une globalité de choses qui font que les jeunes décrochent. Je ne suis pas du tout enseignante mais j'ai travaillé sur l'illettrisme. Je veux bien entendre que l'on peut faire éventuellement quelque chose à l'école mais à ce moment-là, il faut revoir tout le système scolaire et je ne voudrais surtout pas que comportent les choses sur les personnes.

Dominique Gelot (Onpes) : Est-ce que dans les chiffres que vous avez cités, on doit comprendre essentiellement difficultés de lecture ou éventuellement aussi de calcul – qu'on appelle classiquement la dyscalculie ?

Marie-Claire Carrère-Gée : Oui.

Dominique Gelot : Concernant vos propositions, est-ce qu'a été discutée la question d'un droit différé à la formation de base ? Ce droit différé a été largement discuté dans les milieux de la formation professionnelle, l'idée qu'une personne n'ayant pas acquis un certain niveau de formation à la sortie ou étant sorti précocement du système scolaire puisse avoir le droit à un « droit de tirage » lui permettant de rattraper ensuite, au cours de la carrière professionnelle, un niveau moyen de formation. Cette question du droit différé à la formation pourrait être d'autant plus comprise, compréhensibles pour des personnes qui sont en situation d'illettrisme.

Marie-Claire Carrère-Gée : Nous en avons parlé sur d'autres sujets en formulant le vœu que soit mis en place un tel droit différé en sachant aussi que c'est compliqué. Si on institue aujourd'hui à un droit à une formation pour rattraper tout ce qui doit être rattrapé par rapport à un socle de compétences de base, en termes pratiques d'organisation et de coûts, c'est compliqué. Nous l'avions demandé lorsque nous avons parlé sur la formation professionnelle ; évidemment, les partenaires sociaux se sont mis d'accord là-dessus. On connaît la suite de l'histoire... On est à la fois pour et on sait que ce n'est pas simple à mettre en œuvre.

Etienne Pinte : Ce qui est intéressant, c'est de voir que dans le cadre d'un certain nombre de collectivités locales ou d'associations qui gèrent l'apprentissage de la langue française pour des populations fraîchement immigrées, est-ce que de façon parallèle, on ne pourrait pas envisager aussi une formation ou un complément de formation permettant à ceux qui maîtrisent mal la langue française et les disciplines de base. Est-ce que l'effort fait pour nos concitoyens d'origine immigrée ne pourrait pas également être fait pour ceux, dans la population d'origine française, ont des difficultés en matière d'illettrisme ?

Pierre-Yves Madignier (ATD quart-monde) : Juste un mot sur le débat qui s'est ouvert sur l'école - je trouve assez normal que quelqu'un qui entend ces chiffres intolérables des 40 000, mette les pieds dans le plat, « pète un plomb » en disant, c'est la faute des profs. Je trouve cette réaction normale : il y a des choses qui sont insupportables. En revanche, l'analyse n'est pas la bonne. Vous savez que nous sommes très engagés auprès des personnes les plus pauvres ; aujourd'hui, au cœur de la lutte contre les exclusions, il y a effectivement l'école. L'école constitue à la fois un

grand espoir et une grande déception puisque notre président du CNLE a parlé des 150 000 qui sortent sans aucune qualification. C'est bien un scandale mais ce n'est pas une affaire individuelle : c'est une affaire collective. Ce n'est pas qu'une affaire de l'école mais c'est aussi une affaire de mixité sociale, c'est une affaire de quartier. Je le dis très simplement comme parent d'élève, c'est aussi une affaire de citoyenneté. C'est certainement une des questions les plus importantes pour la société française. C'est vrai que la tentation peut être, lorsqu'il y a quelque chose de très difficile et très douloureux, de mettre en cause une sous population. Nous avons engagé cette action depuis des années. Au mois de novembre, nous allons faire des ateliers pour l'école à Lyon avec des personnes en grande pauvreté et autour de personnes en grande pauvreté avec les syndicats d'enseignants, avec les fédérations de parents d'élèves et avec les mouvements pédagogiques. Je peux vous certifier que, dans les travaux que nous avons avec ces institutions dont vous avez un peu mis en cause le caractère évolutif, il y a une véritable écoute, une véritable attention. Notre école est en souffrance pour bien des raisons, en particulier parce qu'elle sait que sur ce grand droit opposable qu'est celui à l'éducation, nous sommes collectivement en échec. La réponse que nous proposons est claire : c'est une mobilisation de tous, c'est de donner quelques repères simples - nous n'avons pas vocation, à partir des plus pauvres, à réformer tout le système scolaire et à dire combien il faut d'options en terminale ; en revanche quelques repères simples doivent nous permettre tous ensemble de faire bouger l'école.

Pour avoir rencontré les uns et les autres- c'est une opinion personnelle -je crois que l'on a peut-être aujourd'hui en France la maturité nécessaire pour surmonter nos légitimes conflits d'intérêts, nos légitimes positionnements différents et qu'il faut donc absolument sortir de l'idéologie et de la question de l'école pour la mettre comme la question essentielle qui conditionne beaucoup de choses dans le futur. C'est une réalité complexe et cela vaut vraiment le coup que l'on surmonte nos premiers mouvements car nous sommes tous à vif sur ce sujet. Que l'on se dise qu'il y a un espace et peut-être, autour des personnes les plus en difficulté, un espace pour construire une école dont nous allons de nouveau être fier, qui aura d'ailleurs de meilleurs résultats dans les enquêtes.

Hélène Marchal (Unaf) : Il faut aussi parler d'alphabétisation des gens. Il y a énormément de gens qui sont illettrés en France, il y a aussi un manque total d'appréhension de la langue française. Ça touche à un problème qui est beaucoup plus global ici qu'on se donne une bonne conscience en disant qu'on voit apprendre aux gens simplement à écrire sans traiter tous les problèmes en amont qui les ont empêchés d'accéder à l'écriture. On se cassera le nez aussi, comme l'éducation nationale, même si on veut lui jeter la pierre. C'est un problème qui touche à la fois un problème d'apprentissage de l'écriture, du langage, de la parole. C'est aussi un problème social. Les gens qui n'arrivent pas à cet apprentissage, ce qu'ils ont d'autres difficultés. Ce n'est pas un problème de cerveau mais un problème qui a des connexions avec d'autres types de difficultés. Il faut aussi faire la place au bénévolat qui existe, soutenir l'éducation nationale et ne pas lui jeter la pierre -il y a un manque de moyens flagrants, y compris dans les petites écoles, dès le plus jeune âge. C'est aussi au CNLE de le signaler.

Brigitte Raynaud (CNV) : Évidemment, il faut avoir un regard particulier sur la situation des banlieues. C'est une question effectivement sociale, sociologique ; il faut regarder les trajectoires des gens et très ouvertement puisque, dans certaines communes de banlieue, il y a des personnes qui sont arrivées il y a maintenant 20 ou 30 ans de l'étranger, qui ne maîtrisent toujours pas la langue française ni l'écriture. Il y a une véritable réflexion à avoir particulière pour les banlieues par rapport à cette donnée.

En ce qui concerne l'école, sans vouloir jeter de l'huile sur le feu, il y a une enquête parue très récemment et dont la presse a fait un large écho, menée par l'équipe de Gilles Kepler, sur les communes de Clichy-Montfermeil. Le maire de Montfermeil, Xavier Lemoine, est le vice-président du Conseil national des villes. Cette enquête a révélé beaucoup de choses auprès d'une centaine d'habitants questionnés sur tous les sujets de la vie quotidienne, sur la santé, l'éducation, la sécurité, le renouvellement urbain... Pour ce qui concerne l'école, il en ressort ce constat, très déplaisant pour l'école mais qui est quand même réel, c'est que la bête noire des habitants dans ces quartiers, c'est la conseillère d'orientation, le CPE, qui en fin de troisième oriente ces enfants comme on le sait. Évidemment, il ne s'agit pas de stigmatiser l'école ni les professeurs qui ont un courage extraordinaire dans ce quartier, mais il y a quand même la question essentielle, aujourd'hui dans les banlieues et pour l'avenir de ces banlieues, qui est quand même celle de l'école et de l'enseignement. C'est vraiment un sujet essentiel qui irrigue tous les autres. C'est une question qui

n'est pas sectorielle mais que l'on doit envisager de façon transversale puisque c'est l'école qui va déterminer la question de l'emploi, de l'employabilité. C'est une question qu'il faut se poser au regard des composantes sociologiques, notamment des banlieues et des constats, et aussi de ce qu'expriment les habitants eux-mêmes. La question de l'école est donc fondamentale, il faut l'aborder car c'est un préalable à l'intégration, à la socialisation ; cette façon de dire aujourd'hui, ce mieux vivre ensemble part de ces questions de l'éducation et de l'adaptation des programmes de l'éducation nationale aux bénéficiaires de ces programmes, aux enfants, à leurs parents avec toutes les difficultés que l'on connaît.

C'est un vrai sujet dont s'est emparé le Conseil national des villes. Nous avons produit récemment trois recommandations et la question de l'éducation apparaît, même sur les questions de la rénovation urbaine, ce sont des questions qui doivent être envisagées de façon transversale. Nous nous sommes exprimés à travers un manifeste sur la rénovation urbaine, sur la question du logement et de la santé. Pour la question de l'éducation nationale, Christian Soclé, qui est chargé de mission au CNV, conduit un groupe de réflexion sur cette question, créé pour remettre des recommandations sur ce sujet fondamental en début d'année prochaine.

Jean-Baptiste de Foucauld : Ca serait utile que le CNLE reprenne l'idée de faire de l'illettrisme à la grande cause nationale de 2012. On pourrait le faire aussi sur l'emploi. Patrick Boulte vient d'écrire un joli roman qui s'appelle « Les Amandes amères » (éditions Gallimard, collection Blanche) qui raconte les difficultés d'apprendre à écrire et à lire à une personne adulte.

Marie-Claire Carrère-Gée : Sur la question des banlieues, nous avons montré dans notre diagnostic que la proportion de personnes en situation d'illettrisme était deux fois plus importants dans les ZUS que sur le reste du territoire national mais globalement, si on regarde la population globale en situation d'illettrisme : 90 % des personnes illettrées n'habitent pas du tout dans les ZUS.

Mme Tessier (agriculture) : Je confirme cet avis : la population traditionnelle française vivant en territoires ruraux à un très gros problème d'illettrisme.

Etienne Pinte : Je suis très content de cette suggestion de faire de 2012, une année phare concernant la lutte contre l'illettrisme. C'est une très bonne idée. Ça rejoint le thème général de ce matin qui est la lutte contre le chômage et la promotion de l'emploi.

Adoption de la contribution du CNLE sur la nouvelle convention tripartite pluriannuelle signée entre l'État, l'Unedic et Pôle emploi.

Etienne Pinte : Nous devons adopter l'avis concernant la nouvelle convention tripartite pluriannuelle entre l'État, l'Unedic et Pôle emploi. À partir de la composition du groupe de travail qui s'est été réuni le 10 octobre dernier, un projet de recommandation du CNLE vous a été diffusé. Vous avez dans votre dossier la version avec les amendements proposés et reçus ainsi qu'une nouvelle mouture du projet qui est proposé par celui qui a animé ce groupe de travail, Patrick Boulte. Il a tenté de faire la synthèse de toutes vos suggestions et amendements, en restant fidèle à l'esprit de l'exercice qui a été dessiné à la séance plénière précédente.

Nathalie Hanet (Pôle emploi) : Les négociations de la convention tripartite vont franchir une étape importante. Demain, est présentée au bureau national de l'Unedic, une première note stratégique - une mission Igas-IGF a été mandatée pour préparer les travaux de cette convention- avec les grands choix proposés au négociateur. Cette même note sera présentée au conseil d'administration de Pôle emploi le 25 en présence du ministre. Si vous voulez que cet avis puisse être pris en compte d'une façon ou d'une autre, il faut qu'il soit communiqué dès ce soir.

Etienne Pinte : Effectivement, j'ai besoin après que M. Boulte nous est exposé le document final, d'avoir votre accord pour que nous puissions en temps réel l'envoyer à Pôle emploi, l'Unedic et au gouvernement.

Patrick Boulte : Nathalie Hanet vient d'exprimer les contraintes de temps dans lesquelles nous étions enserrés dans cet exercice qui constitue pour le CNLE une première dans la mesure où nous

intervenons sur un champ sur lequel nous n'avions pas tellement l'habitude d'intervenir. À la précédente réunion plénière du CNLE, il y avait eu un certain consensus qui était apparu à la fois sur l'opportunité de l'exercice et sur le fait que nous entendions nous faire l'écho d'un certain nombre d'attentes sur des points bien précis que l'on pouvait penser être l'objet de la convention mais que nous n'irions pas en évoquant trop les questions de gouvernance qui pourraient éventuellement se poser. Il y avait donc une approche modeste qui tenait compte aussi de cette contrainte temporelle dans laquelle nous étions. Le groupe de travail s'est donc réuni, pas avec malheureusement tous ceux qui s'étaient portés volontaire pour des questions de date. Mais il y avait la CGPME, la CGT, FO, le MNCP, le Secours catholique en présence du président Pinte. Nous avons eu, avant la réunion du groupe de travail, une contribution écrite d'Agnès de Fleurieu. À la suite, nous avons refait un projet d'avis qui depuis, a recueilli trois propositions d'amendements de la Fnars, du Secours populaire et de Jacqueline Saint-Yves.

Nous n'avons pas le temps de réunir à nouveau le groupe de travail. L'option qui a été retenue pour l'avis final est de tirer partie des éléments complémentaires apportant des précisions fournies par les derniers amendements finaux mais de rester dans notre champ d'exercice, de ne pas évoquer trop les questions de gouvernance et par ailleurs, il y avait dans la contribution de la Fnars une considération qui rappelait le protocole d'accord avec les partenaires du fonds de péréquation pour définir et préciser les modalités d'accès de la formation professionnelle. Il a semblé que sur un tel sujet, ça méritait d'être abordé en tant que tel, éventuellement dans des travaux futurs du CNLE. C'est un thème un peu orphelin qui avait été abordé au moment du Grenelle de l'insertion mais qui n'a pas été repris depuis. Plutôt que de traiter très partiellement, à la sauvette, sur un point très particulier, revenons plutôt sur ce sujet pour maximiser les chances que l'ensemble des sensibilités qui sont réunies au CNLE et qui s'étaient exprimées le 22 septembre puissent se retrouver. C'est donc la proposition que nous vous faisons en espérant que ça ne soit pas un point final aux réflexions du CNLE sur ces diverses thématiques.

Etienne Pinte : L'important, car c'est la première fois que le CNLE se prononce sur une telle problématique, est que notre contribution puisse arriver, même si ça a été difficile puisque nous nous sommes saisis du problème il y a seulement un mois - vous vous êtes réunis, vous avez travaillé, vous êtes arrivés à un compromis qui me paraît très positif. Vous ne pouviez pas faire beaucoup mieux vu les délais. C'est donc assez remarquable, d'apporter la contribution du CNLE en si peu de temps, si tout le monde en est d'accord, aux trois partenaires qui vont signer ce fameux renouvellement de convention.

Chantal Richard (CFDT) : Je trouve que nous sommes dans une démarche assez intéressante au niveau du CNLE, suite à la venue au CNLE de Gaby Bonant, président de l'Unedic. Sur cette participation du CNLE à la convention, j'ajouterai un petit tiret au n°2 concernant l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Il y a des choses sur le contrat aidé, l'accès aux services. Je pense que l'on pourrait ajouter l'accompagnement.

Ce qui est intéressant également dans cette proposition de contribution, c'est tout ce qui tourne autour de la transparence. C'était important de le mettre dans cette convention.

Patrick Boulte : L'un des points centraux de l'affaire, c'est ce qui concerne le service des conseillers de pôle emploi, l'orientation de l'organisation de ce service. Le groupe de travail a rejoint la recommandation du conseil économique et social sur le fait d'aller dans le sens d'une certaine individualisation des services des conseillers et de ne pas en rester à des catégories administratives qui ne reflètent pas nécessairement la spécificité des demandeurs d'emploi, même si cette option entraîne des conséquences importantes dans l'organisation du service public de l'emploi.

J'aimerais que vous me disiez, sur le plan de l'accompagnement, comment l'entendez-vous, pourriez-vous me dire comment il faut l'entendre ? On est là sur la question du service public de l'emploi et services des conseillers de Pôle emploi qui ont, de facto, une fonction d'accompagnement.

Nathalie Hanet : Le sujet de la nature du travail des conseillers et de son organisation aujourd'hui n'est pas fondé sur le statut des personnes mais sur une appréciation de leur distance à l'emploi. Soit on évalue qu'elles ne sont pas trop éloignées de l'emploi et on est supposé les voir tous les mois ; soit on évalue qu'elles sont éloignées de l'emploi et on leur propose des modalités

d'accompagnement renforcées en interne ou en externe, en s'appuyant sur des partenaires ou des prestataires. Le débat aujourd'hui, c'est de donner plus de marge de manœuvre - et il y a un consensus qui semble s'établir entre les négociateurs ou conseillers pour apprécier la situation du demandeur d'emploi - et lui proposer des parcours qui seraient plus divers que les deux que je viens d'énoncer, le troisième étant le parcours pour les créateurs ou repreneurs d'entreprise. C'est un point qui semble acquis. En revanche, ce qui ne semble pas acquis et qui est dans la discussion, et au regard de la capacité de faire de Pôle emploi, puisque a priori les moyens ne devraient pas être augmentés, si on concentre plus de moyens pour faire davantage d'accompagnement avec des modalités plus souples, y compris en voyant les gens plus que tous les mois, en voyant un plus grand nombre de gens de façon plus fréquente que mensuel, à ce moment-là, il faut accepter de ne pas faire autre chose. Cela peut vouloir dire voir encore moins ou ne pas voir, mais avoir des contacts qui seraient téléphoniques ou par mail avec les demandeurs d'emploi estimés les plus autonomes, ça peut vouloir dire aussi consacrer moins de temps au travail que l'on fait auprès des entreprises avec le risque derrière qu'il y ait moins d'offres et de possibilités de placer. C'est un peu cela l'équation. Le CNLE peut effectivement se prononcer en faveur de quelque chose qui lui paraît être pertinent sans entrer dans les équations de charge mais en se prononçant sur le résultat qui vous semble important ; l'autonomie du conseil que j'avais vu dans la version que vous aviez transmise, sa capacité à avoir un diagnostic qui ne s'établit pas en *one shot* au premier entretien mais qui peut se corriger dans la durée, ce sont des choses que nous avons travaillées en interne, qui ne sont pas arbitrées, qui font partie des discussions mais sur lesquelles cela peut être intéressant si le CNLE a un avis consensuel de vous prononcer. Après, je ne sais pas dans quelle mesure cela sera pris en compte mais au moins, ça sera entendu et ça sera versé au cœur de la discussion parce que c'est effectivement un des sujets importants qui seront à arbitrer.

Etienne Pinte : Pour répondre à la question de Mme Richard, il n'y a pas le mot accompagnement, mais il y a le mot accompagné.

Chantal Richard : Ma proposition était d'ajouter au point 2 un tiret sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi : « le CNLE est bien conscient que l'amélioration... » Il y a ensuite des tirets.

Patrick Boulte : On a mis sous le chapitre accès aux services de Pôle emploi l'ensemble du contenu. C'est l'accès à la prestation, y compris d'accompagnement, d'un conseiller de Pôle emploi. C'est peut-être l'intitulé du chapitre qui est insuffisant. Dans ce même paragraphe, on a traité deux choses : le droit d'inscription à Pôle emploi - avec un ajout sur le fait que les personnes ne soient pas rayées des listes de Pôle emploi quand ils entrent dans un système d'emploi temporaire et à temps partiel ; l'option d'individualisation de la prestation de Pôle emploi - sortir de catégorisation administrative qui ne reflète pas nécessairement les difficultés des personnes dans l'accès à l'emploi. Peut-être est-ce donc l'intitulé du chapitre qui est insuffisant par rapport à son contenu.

Etienne Pinte : S'il faut modifier les choses, il faut les modifier tout de suite !

Matthieu Angotti (Fnars) : Je remercie Patrick Boulte ; nous avons fait passer à la Fnars des modifications et elles ont toutes été prises en compte. Nous aurions aimé voir figurer la notion de formation des agents de Pôle emploi eux-mêmes ; nous avons beaucoup de retour sur l'importance de cette formation notamment pour la prise en charge des publics en difficulté.

Patrick Boulte : J'ai hésité car on est à la frontière d'intervention sur des systèmes de management. Je trouvais que c'était très pertinent mais on s'est senti un peu frontière.

Nathalie Hanet : Sur la formation des conseillers, c'est un gros sujet surtout qu'il y a eu pas mal de renouvellement des troupes, avec la fusion, il y a des agents issus de métiers différents. Il faut progressivement arriver à ce que tout le monde ait un socle commun de connaissances. Le gros sujet qui est identifié et sur lequel, a priori, il devrait y avoir un renforcement de compétence de nos conseillers, c'est sur le diagnostic. Nous avons dû prioriser l'acquisition d'un certain nombre d'autres gestes métier. On se rend compte que la marche à franchir est vraiment celle-là. Nous avons mis en place l'entretien d'inscription et de diagnostic, méthode renouvelée lors du premier entretien, qui embrasse les sujets placement et indemnisation. On se rend compte, pour la partie diagnostic, que l'on n'a pas assez de temps et pas toujours des agents suffisamment armés. Cela fait partie des choses sur lesquelles nous allons aller. Insister là dessus, c'est convergent avec nos préoccupations à l'interne.

Concernant le sujet du maintien de l'inscription, nous avons un problème entre la théorie et la pratique. Pour l'IAE, on a donné la consigne explicite de ne pas sortir les gens des listes mais de les changer de catégorie car cela leur permet d'accéder à certains éléments de notre offre de services qui leur restent accessibles. Mais nous avons des conseillers qui ont du mal à embarquer toutes nos consignes -ce n'est pas forcément de la mauvaise volonté- mais il y a une motivation forte puisque les objectifs des agences et les individus sont liés, sur des mises en relation et sortie de liste. S'ils peuvent valoriser une mise en relation positive, à un placement à travers un contrat aidé ou un recrutement en IAE, ça leur fait un bâton. L'évolution du système de pilotage de l'établissement pourra tasser ce genre d'effet mais la consigne est déjà très explicitement pour les gens dans l'IAE de maintenir, pour les gens en contrat aidé, je dois reconnaître que je ne sais pas, il faudrait que je vérifie. Il reste quelques petits dysfonctionnements mais cela ne vous empêche pas de vous prononcer fortement sur tel ou tel sujet.

Jean-François Hecklé : *inaudible...* trop longue période d'adaptation de Pôle emploi à sa fusion !

Nathalie Hanet : Pôle emploi a deux ans et demi. Le principal problème qu'a eu l'établissement n'a pas été tellement de réussir une fusion car de l'avis général, elle n'est pas trop mal réussie - ce qui ne veut pas dire que l'on rend les services que l'on aimerait pouvoir rendre à tout le monde. Mais nous avons dû surtout faire une fusion en plein boum du chômage. Le chômage a atteint des vitesses de croissance qui n'avaient jamais été atteintes auparavant. On a plutôt des collaborateurs sur le terrain qui, quels que soient leurs ex-métiers, se sont remontés les manches, se sont battus pour essayer d'inscrire, d'indemniser et d'accompagner les demandeurs d'emploi. La fusion n'est pas le paravent. Les difficultés auxquelles on a à faire face aujourd'hui sont dans le rapport charge-moyens ; c'est notre quadrature du cercle dans laquelle et en fonction des arbitrages qui seront pris dans cette nouvelle feuille de route, la convention tripartite, que l'on aura une idée de ce qu'on sera effectivement capable de faire. On ne pourra pas promettre la lune avec les moyens dont on dispose aujourd'hui et ça n'a rien à voir avec la fusion.

Dans le projet que vous nous aviez transmis en amont, vous nous parlez des difficultés d'une fraction importante de la population à **accéder aux NTIC** et à bénéficier de tous les services que l'on met en auto délivrance par le téléphone et par internet, c'est un vrai sujet. La préoccupation est partagée au sein de l'établissement. Dans les contributions que nous avons versées à l'élaboration de la convention, nous avons rédigé des éléments en ce sens en disant que l'on était attentif à ce que l'accueil sur site, l'accompagnement physique des personnes qui sont les plus en difficulté puissent bien être préservés quand bien même on continue de rechercher des gains de productivité en ouvrant de plus en plus de services en auto délivrance et en facilitant les démarches pour tous ceux qui sont capables de se saisir de ça.

Il est question également des **comités de liaison** dans votre avis ; ils ont été remis en place avec la création de Pôle emploi puisqu'ils avaient été instaurés par la loi de 1998 au sein de l'ANPE. On vient de faire un travail sur six mois avec l'ensemble des membres du Comité national de liaison et six comités locaux de liaison pour se redire quels sont les objectifs de ces comités et comment on peut faire en sorte que les associations, organisations syndicales, Pôle emploi en fassent quelque chose qui fonctionne bien : un lieu de dialogue et de co construction entre les représentants des demandeurs d'emploi que sont les associations de chômeurs et les organisations syndicales et l'établissement. Commencer par faire tomber les jeux de représentation qui peuvent quelquefois cristalliser des tensions avant même que la discussion ne soit ouverte. Mais ensuite intégrer ces comités de liaison et c'est ce que nous sommes en train d'établir : le directeur général devrait s'adresser aux directeurs régionaux en ces termes assez rapidement en disant : le comité de liaison est un des lieux, avec les enquêtes de satisfaction, l'analyse des réclamations qui sont faites, le rapport national du médiateur de Pôle emploi, une des sources d'appréciation des besoins, des attentes et des insatisfactions des demandeurs d'emploi que l'on veut mobiliser comme telle pour contribuer à faire évoluer notre offre de services.

Ça, c'est sur un plan national ce qui veut dire pour nous, organiser un **système de circulation de l'information**, de ce qui est produit dans les comités locaux. Mais c'est aussi un lieu qui peut permettre localement, à l'échelle des départements, de trouver des petites solutions et des moyens de faire évoluer l'organisation des services en restant dans le cadre des services tels qu'ils sont définis et sur lesquels s'engage l'établissement, pour que localement, on puisse porter les

aménagement qui peuvent être portés comme simplement, mettre une fontaine à eau, déplacer un tableau d'affichage pour qu'il soit mieux vu... Des petites choses de l'organisation quotidienne qui peuvent améliorer, faciliter le dialogue et le confort des demandeurs d'emploi.

Sur le suivi de la situation, au regard de l'indemnisation du demandeur d'emploi, c'est un sujet sur lequel nous sommes en train de travailler. C'est un sujet à la fois système d'information et aussi sécurisation d'un point de vue réglementaire d'informations que l'on met à disposition. Sachez que l'on y travaille et qu'a priori, c'est quelque chose sur lequel on devrait aboutir en 2012.

Questions diverses :

- Présentation du rapport final du groupe de travail du CNLE « Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques ».

Etienne Pinte : C'est donc un travail qui nous a été demandé par Mme Roselyne Bachelot, qui est terminé, après un énorme travail accompli par toute l'équipe. Nous devons remettre ce rapport demain matin officiellement. Il reste un petit problème : j'ai du mal à faire comprendre au chef de cabinet de Mme Bachelot que je ne veux pas aller remettre seul ce rapport et je ne veux pas le remettre uniquement avec les deux co-présidents, ou avec le rapporteur mais avec tous ceux qui y ont participé. J'attends la réponse mais, vous connaissez mon caractère, si l'ensemble de ceux qui y ont participé ne peuvent pas venir avec moi, je n'irai pas. C'est la moindre des courtoisies que ceux qui ont participé à l'élaboration de ce travail puissent remettre collectivement, solidairement ce travail.

Guy Janvier : Il faut dire au chef de cabinet qu'il ne s'agit pas d'une manifestation !

Etienne Pinte : Exactement, nous n'avons pas besoin de CRS ni de gendarmes mobiles ! (*rires*) Nous ne devrions être que sept ou huit... Avez-vous des commentaires ?

Christiane El Hayek : Nous espérons avoir une version imprimée de ce rapport. Dès que ce document sera remis à Mme Bachelot, je le mettrai sur le site internet. Nous avons dès demain un article qui va annoncer cette publication dans le journal La Croix.

Jean Nau : J'avais demandé à pouvoir présenter les points clés de l'observatoire de l'accès aux soins qui ont été présentés à la presse la semaine dernière. Le sujet ayant une certaine importance, pour permettre une discussion, je suggérerai de le repousser à une séance ultérieure de façon à prendre le temps.

- Echos de la célébration du 17 octobre, Journée mondiale du refus de la misère.

Pierre-Yves Madignier : Je voulais parler de l'école qui était le sujet notable de cette journée du 17 octobre. C'était aussi le 50^e anniversaire du 17 octobre 1961. J'ai adressé une lettre aux organisateurs des manifestations pour leur rappeler les faits et dire que nous saluons leur combat pour faire reconnaître cette réalité. Nous avons fait dans plusieurs lieux une minute de silence pour les victimes de ces événements. Il y a eu plus de 170 lieux en France et partout dans le monde. C'était un moment très important de mobilisation autour de l'école, en attendant la suite dont j'ai déjà parlé.

Etienne Pinte : A propos de cette affaire de 1961, j'ai été approché par un de mes collègues socialistes de l'assemblée nationale pour co-signer une lettre au président de la république pour faire de cette journée une journée exceptionnelle. J'adhère à la mémoire de cette journée qui a été effroyable mais, sincèrement, à titre personnel, je ne pouvais pas m'associer à une démarche qui risquait de se télescoper avec votre démarche de la journée internationale de lutte contre la pauvreté. Ce sont deux choses différentes et je ne voulais pas qu'il y ait confusion dans l'esprit de ceux pour qui ce 17 octobre et cette manifestation d'ATD quart monde est très importante ; je ne voulais pas qu'il y ait de manifestations le même jour portant sur des problèmes très différents,

aussi cruels soient-ils les uns et les autres. Je ne voulais pas mélanger deux « 17 octobre ». C'est la raison pour laquelle je n'ai pas co signé cette lettre.

J'étais au Trocadéro comme chaque année. Je ne vous cache pas que j'ai beaucoup regretté de me retrouver le seul parlementaire (assemblée nationale et Sénat) à cette matinée. Je me suis retrouvé avec deux collègues parlementaires européennes, le maire du 9^e arrondissement, Christine Boutin... Vraiment, j'ai été gêné, pour ne pas dire plus, qu'il n'y ait pas non seulement plus de collègues parlementaires, mais également un représentant du gouvernement. Je trouve que c'est désolant et attristant.

Nous nous retrouverons le 17 novembre. Toute la séance sera consacrée aux deux rapports sur la pauvreté.