



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

***Groupe de travail Accompagnement vers l'insertion sociale et professionnelle  
Mardi 23 mars 2021***

**Ministère des Solidarités et de la Santé**

## Membres présents

### ➤ COLLEGE DES ASSOCIATIONS

Yves Mérillon (Restos du cœur)  
Bernard Gouedic (MNCP)

### ➤ COLLEGES DES PERSONNES QUALIFIEES

Jean-Claude BARBIER  
Christiane DESMONTES  
Noëlle MARILLER  
Jean-Luc OUTIN

### ➤ COLLEGE DES PARTENAIRES SOCIAUX

Chantal RICHARD (CFDT)

### ➤ COLLEGE DES PERSONNES CONCERNEES

Angélique CRETEAU  
Sylvie FOUCHE  
Marie-Jeanne GRENIER  
Servio MARIN

### ➤ ADMINISTRATIONS

Alexandre VISCONTINI (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement)  
Baptiste GALLLOU (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement)

### ➤ MINISTÈRE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTE

Emilie SUZINEAU représentante du bureau des minima sociaux (DGCS)  
Isabelle SUSSET (DGCS)

### ➤ MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

Myriam MESCLON-RAVAU (DGEFP)

### ➤ MINISTÈRE de l'EDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

Naouel AMAR (Direction de la Jeunesse, de l'Education populaire et de la vie associative)

### ➤ REPRESENTANTS DES ORGANISMES SOCIAUX

Laurence SALTER (Pôle emploi)  
Pascal MAILLET (Pôle emploi)  
Marion LE GONIDEC (Pôle emploi)

### ➤ COMITE SCIENTIFIQUE

Jean-Luc OUTIN (CNRS)  
Catherine NIRONI (ANDASS et Cedis)

➤ **INVITES**

Florence LAMARQUE (FNSS)

C. BAUDRIMONT (secrétariat de Timothée Duverger universitaire)

Robert LAFORE (universitaire)

➤ **SECRETARIAT GENERAL DU CNLE**

Brigitte ZAGO-KOCH

Michèle LELIEVRE

Juliette RAMSTEIN

Fatima GUEMIAH

Hajar ADIB

*La séance est ouverte à 9 heures 35.*

### **Approbation du compte-rendu de la réunion du groupe de travail du 25 février 2021**

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Je suis très content qu'autant de personnes contribuent de manière active à ce groupe de travail. Nous avons mis en place un mode de fonctionnement grâce auquel nous savons à l'avance ce que nous allons faire et qui va intervenir. Tous les intervenants ont quinze à vingt minutes pour parler, ce qui laisse la place aux échanges. Une grille de sept points clé à propos de notre problématique, issue de l'exposé de J.L. Outin, est désormais en circulation pour structurer les questions posées aux intervenants.

Par ailleurs, une initiative de relevé d'études de cas a été mise en place par Angélique Créteau, à qui je souhaite donner la parole en commençant.

**Angélique CRÉTEAU (collège des personnes concernées)** : Le projet des études de cas a été fourni au secrétaire général. Il s'agit de présenter sur une fiche synthétique un cas concret en fonction d'une procédure vécue. La fiche comprendrait la procédure en question, le vécu par une personne, et enfin les recommandations du CNLE afin d'améliorer ou de développer la procédure en question.

### **Approbation du compte-rendu de la réunion du groupe de travail du 25 février 2021**

*Le compte-rendu de la réunion du groupe de travail du 25 février 2021 est approuvé à l'unanimité.*

### **Intervention de Laurence SALTER, responsable du département des coopérations pour des territoires inclusifs à Pôle Emploi, sur la garantie d'activité et l'accompagnement global. Commentaires de Bernard GOUEDIC (Mouvement national des chômeurs et des précaires)**

**Laurence SALTER (Pôle Emploi)** : Bonjour et merci de nous laisser la parole. Notre intervention se fera en deux temps, avec d'une part la diffusion d'un film pour illustrer ce qu'est l'accompagnement global ou garantie d'activité dans le plan de prévention et de lutte contre la pauvreté, et d'autre part une présentation plus complète réalisée par Pascal Maillet. Nous nous attacherons également à répondre aux points soulevés par Angélique Créteau.

*Diffusion d'une vidéo sur les témoignages des bénéficiaires de ce dispositif.*

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : L'accompagnement global est un accompagnement intensif et personnalisé vers l'emploi qui permet la prise en compte simultanée des freins sociaux et professionnels. Cet accompagnement ne se fait qu'avec l'accord du demandeur d'emploi et présente la double richesse de s'appuyer sur des professionnels de deux champs différents, à savoir des conseillers œuvrant sur le champ de l'emploi et des travailleurs sociaux qui coordonnent leurs actions. Nous souhaitons que cet accompagnement soit dynamique avec une durée limitée dans le temps. Son objectif consiste à favoriser le retour à l'emploi ou l'entrée en formation, ou à défaut à permettre la mise en place d'une suite de parcours par un autre acteur.

L'accompagnement global comprend trois étapes :

- L'orientation peut être initiée par tout conseiller Pôle Emploi, à l'occasion de la gestion des droits à l'allocation chômage, d'un entretien, à l'accueil, etc., mais également par un travailleur social qui identifierait un usager en besoin d'un accompagnement en binôme avec un conseiller Pôle Emploi.
- L'entrée est confirmée à la suite d'un double regard, à savoir celui du conseiller qui sera chargé d'accompagner la personne si elle entre en accompagnement global, et celui du travailleur social. Ce diagnostic partagé permet de vérifier que le demandeur d'emploi est d'accord pour être accompagné par ce binôme et d'identifier en quoi ce dispositif particulier permettra d'accélérer le parcours.

- L'accompagnement repose à la fois sur une intervention intensive du conseiller Pôle Emploi et sur des interventions du travailleur social autant que nécessaire.

Du côté de Pôle Emploi, l'accompagnement est intensif – le conseiller doit être omniprésent et tout savoir sur la situation de la personne accompagnée. Le conseiller peut néanmoins s'appuyer sur l'ensemble des offres de services de Pôle Emploi. L'accompagnement est personnalisé en ce que le conseiller est attentif aux attentes du demandeur d'emploi, les besoins sont identifiés en commun et hiérarchisés, et le rythme est adapté aux capacités de la personne. Il est attendu des deux professionnels un partage du diagnostic à l'entrée et autant qu'il le faut durant le parcours, une coordination des actions à mettre en œuvre et des échanges réguliers. Le diagnostic et les difficultés identifiées sont travaillés avec le bénéficiaire ; le plan d'action évolutif est co-construit avec ce dernier ; des entretiens fréquents et adaptés sont prévus pour permettre le développement de ses compétences et de son employabilité.

Cet accompagnement fonctionne bien et monte en puissance, avec 1 137 conseillers Pôle emploi dédiés fin 2020 contre 972 en 2018. Cet accompagnement repose sur une coopération très forte entre Pôle Emploi et les services sociaux, notamment des conseils départementaux, et porte ses fruits avec un taux de satisfaction élevé des demandeurs d'emploi.

L'accompagnement global a pour point d'entrée les besoins des demandeurs d'emploi. Indépendamment de son statut, tout demandeur d'emploi peut prétendre à entrer en accompagnement global, y compris s'il n'a pas déjà de travailleur social.

Il n'est pas proposé un accompagnement global à tous les sortants de prison mais il est tout à fait possible de le proposer, en collaboration avec différents services (notamment SPIP). Ce dispositif n'est pas limité à tel ou tel public demandeur d'emploi. La seule limite est fixée par le nombre de places, l'enjeu étant de monter en puissance sur ce dispositif, en partenariat avec les conseils départementaux. L'objectif consiste à pouvoir faire bénéficier de cet accompagnement global deux cent mille personnes par an à fin 2022, ce qui nécessite de continuer à renforcer la coopération entre Pôle Emploi et les conseils départementaux, et les services sociaux plus généralement.

**Bernard GOUEDIC (collège des associations – MNCP)** : Lors de la dernière réunion, j'avais demandé au nom du MNCP d'avoir en préfiguration l'intervention de Pôle Emploi afin que nous puissions l'illustrer à travers des exemples. Ce dispositif est très complexe même s'il semble fonctionner à merveille sur le papier. Comme nous ne connaissions pas le périmètre de l'intervention spécifique de Pôle Emploi dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et de la réinsertion des personnes éloignées du marché du travail, nous resterons sur des observations plus générales.

Le nombre de 1 137 conseillers dédiés constitue certes un effort, mais il ne semble peut-être pas adapté à la problématique car le nombre de demandeurs d'emploi en grande difficulté ou de bénéficiaires du RSA suivis par Pôle Emploi nécessiterait un véritable effort d'une autre dimension. Le dispositif monte certes en puissance mais de manière très lente.

Le nombre de permis de conduire financés par Pôle Emploi reste très faible par rapport aux réels besoins. Je réside dans un département, le Finistère, dans lequel les grandes agglomérations sont peu nombreuses et la population est très dispersée dans de petites communes. Les freins liés aux moyens de transport constituent l'un des enjeux primordiaux. Lorsqu'une offre raisonnable d'emploi se trouve à vingt kilomètres du domicile, ce n'est pas la même chose si l'on s'y rend en vélo ou en voiture. En outre, il n'est pas aussi évident de trouver du co-voiturage lorsque l'on est issu d'une commune de deux mille habitants que lorsque l'on habite une agglomération de deux cent mille habitants. En centre-Bretagne, cette problématique du transport représente un investissement non-négligeable. Il faut par ailleurs prévoir les moyens de se nourrir et de se loger, ce qui rend encore plus difficile le fait de se déplacer à l'extérieur de son lieu d'habitation. Toutes ces problématiques sont à l'origine de grandes difficultés pour les demandeurs d'emploi, notamment dans les zones rurales et péri-urbaines.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Merci. Votre premier argument concerne la faiblesse de la couverture par rapport au besoin national ; votre deuxième argument a trait à la diversité locale et territoriale, en donnant l'exemple de la région Bretagne et en insistant sur les difficultés logistiques rencontrées par les demandeurs d'emploi. Si Pôle Emploi a des documents à partager, il faudra les faire

parvenir au CNLE par le biais du secrétariat général. La difficulté de notre exercice est liée au fait qu'en donnant la parole à différents intervenants, le CNLE doit se positionner en termes d'évaluation des dispositifs présentés.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : L'accompagnement global fait partie de la garantie d'activité déclinée dans le plan de lutte contre la pauvreté. Cette garantie d'activité est composée de l'accompagnement global et d'actions mises en place par les conseils départementaux dans le cadre de la garantie d'activité départementale.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Quelle est la différence pour un demandeur d'emploi entre la garantie d'activité au sens de l'accompagnement global et la garantie d'activité départementale ?

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : L'accompagnement global existe désormais partout en France tandis que la garantie d'activité départementale constitue une démarche laissée à l'initiative des conseils départementaux pour compléter les actions existantes. Ces derniers peuvent proposer des actions supplémentaires selon leur diagnostic de la situation sur leur territoire.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Pensez-vous que 1 137 conseillers dédiés suffisent par rapport aux besoins, ou estimez-vous que ce nombre est justifié au regard des autres actions que les conseils départementaux peuvent mettre en place ?

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : Nous partageons le fait que nous pourrions faire beaucoup plus. L'accompagnement a été mis en place progressivement depuis 2014 avec des départements précurseurs et aujourd'hui l'ensemble des territoires est couvert avec la mise en place de cet accompagnement à Mayotte, seul territoire qui n'était pas encore concerné jusqu'à présent. Le nombre de conseillers n'est sans doute pas suffisant par rapport au nombre de demandeurs d'emploi qui relèveraient potentiellement de cet accompagnement et Pôle emploi est prêt à mobiliser d'autres conseillers mais malgré les résultats très positifs toutes les places offertes ne sont pas toujours utilisées. L'enjeu que nous partageons avec les Conseils départementaux est donc de poursuivre la montée en puissance de cet accompagnement commun, c'est-à-dire d'utiliser toutes les places disponibles puis d'en augmenter le nombre. Certains départements sont déjà dans une dynamique permettant d'augmenter ce nombre, d'autres doivent améliorer encore la coopération afin d'arriver à fluidifier les entrées et les sorties et de mieux utiliser les places existantes. Par ailleurs toutes les personnes en difficulté n'ont pas vocation à entrer en accompagnement global ; il faut une diversité de réponses, comme celles proposées par l'insertion par l'activité économique par exemple.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Il existe aussi des articulations. Dans le compte-rendu de la précédente réunion, nous avons souligné sept critères d'analyse de l'insertion, parmi lesquels l'articulation entre les différentes actions. Or nous savons que cette articulation (ce manque d'articulation) constitue un problème majeur. Le CNLE ne peut pas se focaliser uniquement sur le dispositif de l'accompagnement global. Une question pourrait par exemple porter sur l'articulation de ce dispositif avec l'assurance chômage.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : Je voudrais revenir sur les sortants de prison, qui représentent un bon exemple de suite de parcours. Six mois avant leur sortie, les personnes placées sous la main de la justice sont accompagnées par des conseillers Pôle emploi « justice » à l'intérieur des prisons, afin de préparer leur réinsertion dans la vie normale. Pour certaines personnes, l'accompagnement global constituera une continuité, une suite de parcours de cet accompagnement initié par les conseillers Pôle emploi « justice ». Le conseiller accompagnement global qui interviendra avec le travailleur social bénéficiera du travail réalisé par les conseillers Pôle emploi « justice » en partenariat avec les services sociaux des prisons. Il est donc bien nécessaire de faire un passage de relais. Ce type de passage de relais est essentiel également en sortie d'accompagnement global et semble répondre au critère de l'articulation que vous avez évoqué. À défaut de reprise de l'emploi à la suite de l'accompagnement global, nous faisons tout pour que l'acteur qui reprendra l'accompagnement de la personne à la suite soit en capacité de prendre le relais. Bien entendu, nous pourrions faire plus mais nous sommes dépendants de l'accord du demandeur d'emploi, de la possibilité d'intervention du conseiller Pôle Emploi et du travailleur social, et de la coordination entre les deux professionnels.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Cela relève de leur travail.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : Certes, mais cet enjeu de coordination est très fort entre Pôle Emploi et les conseils départementaux. Afin de développer ce dispositif d'accompagnement global, il faut que les conseils départementaux mobilisent des travailleurs sociaux.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : J'ai entendu parler d'une mission de l'IGAS concernant l'évaluation des conventions avec les départements. Je suppose que le point que vous soulignez est concerné. Nous pouvons envisager un meilleur engagement des conseils départementaux.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : Tout à fait. Pôle Emploi dédie exclusivement des conseillers au dispositif de l'accompagnement global.

**Angélique CRÉTEAU (collège des personnes concernées)** : Les sortants de prison ne sont pas accompagnés de la manière dont cela a été décrit. Les sortants de prison sont accompagnés le jour où ils doivent rendre leur dossier avant de passer devant un juge d'application des peines pour savoir s'ils vont effectivement sortir ; leur dossier est donc vide. J'ai de nombreux exemples de détenus ayant demandé des rendez-vous avec le conseiller Pôle Emploi de prison afin de monter des projets mais qui n'ont jamais rencontré ce conseiller et qui ont dû par conséquent s'organiser différemment, avec l'aide de personnes à l'extérieur de la prison pour ceux qui avaient de la famille pouvant réaliser des procédures à leur place. Peut-être que ce dispositif fonctionne dans certaines prisons mais à Roanne, seul un conseiller Pôle Emploi se déplace une demi-journée par semaine pour l'ensemble des détenus de la prison. Cela ne peut pas fonctionner.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Cela constitue un sujet de fiche d'étude de cas. Nous reparlerons des sortants de prison le 15 avril 2021.

**Chantal RICHARD (CFDT)** : Que Pôle Emploi se soit organisé dans le cadre d'un accompagnement global constitue un élément positif car certains demandeurs d'emploi ont réellement besoin d'un accompagnement social et professionnel. Maintenant, il faut que ce dispositif monte en puissance car il y aura probablement plus de demandes en raison de la crise et de la réforme de l'assurance chômage. Je souhaiterais faire trois observations. Premièrement, je ne sais pas si tout le monde entend de la même manière le terme de « garantie d'activité ». La manière dont l'entend Pôle Emploi – garantie d'activité = accompagnement global – peut porter à confusion. L'accompagnement global est-il mis en place à la demande et a-t-il une durée de temps ?

Deuxièmement, nous estimons que la réforme de l'assurance chômage est injuste et qu'elle fera des dégâts. L'accompagnement global concerne-t-il uniquement les demandeurs d'emploi sans aucune activité ou peut-il concerner également les personnes qui alternent entre chômage et travail ? Nous savons en effet que Pôle Emploi est très faible vis-à-vis de ces personnes qui alternent entre emploi précaire et chômage et cette réforme va fragiliser ce public qui n'est pas accompagné.

Troisièmement, que change le service public d'insertion et d'emploi (SPIE) dans le cadre de l'accompagnement global ?

**Jean-Claude BARBIER (président)** : La troisième question concerne l'intervention suivante.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : L'accompagnement global peut être mis en place à la demande de l'utilisateur. Sa durée est limitée dans le temps, généralement six mois renouvelables une fois, voire deux fois. Au terme du temps imparti, il s'agit de passer le relais à un autre acteur si besoin. L'accompagnement global est basé sur une évaluation des besoins des demandeurs d'emploi, quel que soit leur statut. Le bénéficiaire peut donc très bien se trouver dans la situation décrite, à savoir alterner entre emploi précaire et chômage, et bénéficier d'un accompagnement global s'il apparaît qu'il doit lever des freins tant en matière professionnelle qu'en matière sociale.

**Chantal RICHARD (CFDT)** : Cela n'est pas connu par les demandeurs d'emploi qui alternent entre emploi précaire et chômage.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : Il relève des conseillers Pôle Emploi et des travailleurs sociaux d'évaluer le besoin de mettre en place un accompagnement global pour ces personnes lors d'entretiens, charge à ces derniers d'accepter ce dispositif.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Merci pour vos réponses. Les interventions insistent sur la nécessité d'augmenter le nombre d'accompagnements globaux et vous en convenez. Sans ouvrir la discussion, comment pouvons-nous évaluer quantitativement et préventivement le besoin de cet accompagnement global par rapport aux objectifs annoncés ? Je ne prétends pas que la réponse puisse être donnée maintenant.

### Intervention d'Isabelle SUSSET de la direction générale de la cohésion sociale sur le service public de l'insertion

**Isabelle SUSSET (DGCS)** : Bonjour à tous et merci de nous laisser la parole. Nous interviendrons ce jour avec la DGEFP et la DIPLP, même si cette dernière n'a pas pu se joindre à nous pour des raisons personnelles et je vous prie de l'excuser. Ce projet de SPIE est en effet interministériel et porté par la DGEFP, la DIPLP et la DGCS. Il nous semble important de montrer l'ensemble des liens entre l'insertion professionnelle, l'insertion sociale et la lutte contre la pauvreté dans le cadre du SPIE.

**Myriam MESCLON-RAVAU (DGEFP)** : Nous essayons en effet, à la demande de la ministre, d'avoir cette double approche sociale et professionnelle en même temps car cela constitue le sens, la philosophie, le but du SPIE voulu par le Président de la République dans ses annonces relatives à la stratégie pauvreté en 2018. Pour rappel, une concertation multi-acteurs a été menée de septembre 2019 à juillet 2020 à la fois au niveau national et au niveau territorial, avec la désignation de quatorze territoires ayant envie de s'inscrire dans cette logique. Le rapport de cette concertation a été publié le 16 décembre 2020, marquant à la fois la fin de la concertation et la bascule dans sa mise en œuvre. Cette concertation menée avec tous les acteurs, y compris en associant des personnes, a donné lieu à vingt-six propositions consensuelles touchant le parcours d'insertion.

Le travail a porté sur cinq étapes clés du parcours d'insertion, à savoir :

1. L'entrée et l'orientation avec un diagnostic social et professionnel ;
2. Les droits et les devoirs avec la réflexion relative à l'engagement réciproque ;
3. Le suivi des parcours avec la nécessité d'un continuum pour éviter les trous ou les redites dans le parcours ;
4. L'offre d'accompagnement, avec la double recommandation de rendre ces offres plus visibles, même si elles ne sont pas suffisantes en nombre par rapport à la demande, et de rendre ces offres plus accessibles (faire en sorte que les acteurs fassent sauter un certain nombre de verrous pour permettre un accès plus rapide au moment où apparaissent les besoins des personnes) ;
5. La démarche numérique permettant à l'ensemble des acteurs du parcours de partager les données pour éviter que les personnes n'aient à raconter leur situation à plusieurs reprises.

Ces propositions sont réparties entre un petit volet national visant à porter et impulser une conduite du changement, un changement de pratiques sur tous les territoires ou du moins sur ceux qui sont volontaires, et un volet territorial comprenant les expérimentations impulsées dès le début de la concertation et un appel à manifestation d'intérêt pour embarquer des porteurs de projet et notamment des conseils départementaux dans des consortiums qui veuillent bien proposer des projets adoptant les grandes recommandations de la concertation.

Ce qui nous semble le plus important une fois ce cadre posé, c'est qu'il faut parler du métier et de l'approche de l'accompagnement pour pouvoir embarquer tous les acteurs de l'insertion. Le binôme qui constitue la marque de fabrique de l'accompagnement global se retrouve également dans la garantie d'activité départementale dont l'objectif est de développer d'autres solutions, toujours sous le prisme de

la convergence entre la vision de l'accompagnement social et la vision de l'accompagnement professionnel pour répondre aux attentes des personnes. Le SPIE s'appuiera sur la stratégie de parcours ; il s'agit de faire évoluer la vision et la pratique de l'accompagnement en rapprochant l'accompagnement vers l'emploi et l'accompagnement social autour d'un même objectif, à savoir le projet professionnel de la personne en accord avec son projet de vie. L'implication de la personne dans son parcours est importante.

La stratégie de parcours est structurée en six principes qui placent la personne au cœur de la démarche, avec des parcours à visée emploi mais embarquant les préoccupations d'accompagnement social. Le raisonnement est basé sur l'entrée en accompagnement et non pas sur l'orientation (le code de l'action sociale et des familles parle aujourd'hui d'orientation, ce qui sectionne juridiquement l'approche sociale et l'approche professionnelle). Le SPIE vise à entrer dans la logique globale de la personne. Cette stratégie de parcours doit impliquer les personnes dans le diagnostic, dans la définition et le suivi de son plan d'action, mais également les représentations collectives en direction des personnes. Ces principes s'inscrivent en miroir des impacts que nous souhaitons produire.

**Isabelle SUSSET (DGCS)** : Les leviers de déploiement du SPIE s'appuient sur un volet territorial avec un appel à manifestation d'intérêt et des expérimentations. Cet appel à manifestation d'intérêt prend en compte un consortium large d'acteurs sur les territoires afin de travailler en transversalité pour avoir une vision globale la personne. Il s'agit également de faire participer les personnes concernées à la fois à la définition de leur parcours et à la construction du SPIE sur les territoires par la mise en place de groupes miroirs. Tous les publics à difficultés sociales et professionnelles sont concernés. Cet appel à manifestation d'intérêt prend également en compte une évaluation par l'impact, à savoir comment cela change la vie des usagers.

En parallèle de ce volet territorial existe le volet national du SPIE, qui est copiloté par les trois directions centrales, lesquelles travaillent à la fois sur :

- L'offre d'accompagnement avec deux dispositifs ;
- Des travaux sur les droits et les devoirs qui impliquent la question de la sanction et de la responsabilisation de l'accompagnement global ;
- Une démarche numérique pour aider les départements à fluidifier les échanges de données avec les CAF et l'ensemble des partenaires ;
- Le développement d'un carnet de bord de suivi de parcours pour faire du sans-couture ;
- Une cartographie de l'offre pour faire le lien entre ce qui existe sur les territoires et les besoins des territoires en termes d'emploi ;
- Le travail sur les services numériques existants.

## Commentaires d'Angélique CRÉTEAU et d'autres personnes

**Chantal RICHARD (CFDT)** : Comment l'accompagnement global de Pôle Emploi entre-t-il dans le cadre du SPIE ? Cela entraînera-t-il un changement en termes de pratiques ? Est-ce complémentaire ou intégré ? Quels seront les changements visibles pour la personne accompagnée ? J'ai l'impression qu'il s'agit en effet surtout de changements institutionnels.

**Isabelle SUSSET (DGCS)** : De manière concrète, le changement concerne l'approche globale de la personne. L'idée consiste à travailler sur du sans-couture et de fluidifier autant que possible le parcours de la personne. Un jeune qui s'adresse à la mission locale pourra être orienté de manière très souple vers n'importe quelle offre d'insertion sociale et professionnelle sans que son âge le restreigne à tel ou tel type d'accompagnement. Il ne s'agit pas que la personne s'en rende compte, mais que cela soit fait de la manière la plus fluide possible, sans que la personne ait besoin de répéter son parcours auprès de différents acteurs et de frapper à différentes portes de manière pas toujours efficace. La démarche du SPIE consiste à travailler de manière coordonnée, d'impulser de nouvelles méthodes de travail entre professionnels qui soient plus efficaces et plus fluides pour l'utilisateur.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Le recours aux appels à manifestation d'intérêt nécessite que des propositions soient faites, ce qui est toujours un peu inquiétant. La question se pose par ailleurs du rattachement des cas concrets à ce projet.

Un cas particulier m'a été présenté par Sylvie Hébert, qui s'excuse de ne pas pouvoir être présente. Le cas de Sylvie Hébert illustre la difficulté rencontrée par une personne bénéficiant du chômage indemnisé et en attente de sa reconnaissance de RQTH. Cette personne a vu passer une annonce de travail pour une semaine, qu'elle a effectuée, mais, il s'en est suivi une série de problèmes (délai de remise de l'attestation d'emploi par l'employeur, perte de son dossier par Pôle Emploi, etc.). Elle se retrouve bénéficiaire d'une demi-indemnité, ce qui entraîne un découvert bancaire, etc. En somme, alors qu'elle a travaillé, elle a perdu cinquante euros. Cette personne est aujourd'hui bénéficiaire de l'allocation adulte handicapé (AAH) et a monté son autoentreprise, ce qui lui permet de réaliser de petits CDD. Il ne fait pas de doute qu'il s'agisse d'une personne ayant envie de travailler et trouve son travail intéressant, mais quand elle fait ses comptes au terme de trois mois, son salaire est défalqué sur son AAH, ce qui la contraint à mettre de côté son salaire pour vivre les trois mois suivants en raison des différences de revenu. La logistique n'est pas évidente et finalement, elle ne gagne pas plus que le montant de son AAH. Elle travaille « gratuitement » en quelque sorte.

Dans le cadre de cette étude de cas, il s'agit de voir comment les normes dont il a été question à l'instant sur le parcours permettront de prendre en compte ce type de problème. Il faut rendre possible la combinaison entre l'accompagnement dans un parcours et le fait d'être salarié sans perdre d'argent.

**Noëlle MARILLER (collège des personnes qualifiées)** : Je remercie Chantal Richard pour sa question qui me semble importante. J'appartiens au réseau des parents et des éducateurs qui fait partie de ce qui a été appelé les « ressources externes » par rapport au Pôle Emploi et aux conseils départementaux. Dans un souci d'accompagnement global de la personne, nous nous occupons de nombreuses familles monoparentales ou en cours de divorce, pour lesquelles la question de la garde d'enfants constitue un obstacle majeur à l'accès aux formations et à l'emploi. Je demanderai aux associations de notre réseau de travailler à des fiches exemples des cas que nous suivons. Comment les associations ou les autres organismes périphériques comme le nôtre peuvent-ils être associés et contribuer au mieux ? Quelle est notre entrée première, Pôle Emploi ou le conseil départemental ?

**Angélique CRÉTEAU (collège des personnes concernées)** : J'ai bien écouté les interventions mais en tant que personne concernée, je suis de plus en plus perdue. Je rejoins entièrement l'intervention de Madame Richard selon laquelle c'est à la personne de s'adapter et de trouver vers quel interlocuteur se tourner. J'entends que l'idée principale consiste à construire un réseau d'institutions qui parviennent à tirer le fil pour orienter la personne vers le meilleur accompagnement. Or actuellement, une personne qui demande conseil à Pôle Emploi peut s'entendre dire qu'elle doit prendre rendez-vous car ce n'est pas le champ d'action de l'interlocuteur sollicité. Il faudrait que toutes les institutions se parlent entre elles et se connaissent. Entendre un conseiller CAF dire que ce n'est pas son problème si une personne est bénéficiaire du RSA et qu'il souhaite uniquement la déclaration d'activité ne semble pas relever d'un tissage d'entraide. Il est nécessaire pour les personnes de pouvoir être orientées sans avoir à répéter leurs difficultés à différents interlocuteurs. J'ai personnellement rencontré des difficultés en tant que mère célibataire ; mon conseiller Pôle Emploi a été changé quatre fois et j'ai reçu un jour un courrier de la CAF m'informant que j'avais un conseiller RSA, que je n'ai jamais rencontré. Je veux bien entendre que plusieurs personnes peuvent m'aider à trouver des solutions mais je n'ai rencontré personne et c'est moi-même qui ai pris les devants et qui ait changé ma vie, avec des difficultés. J'ai l'impression que sur un rendez-vous de trente minutes, une personne peut être évaluée et jugée selon son éloquence notamment. Il n'est pas possible de catégoriser les personnes en une demi-heure d'entretien. Je comprends que les personnes restent chez elles si elles n'ont pas l'impression d'être correctement accompagnées. Il faudrait avoir une seule personne référente.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : La question de l'intervenant unique est majeure. Il faut mettre la personne au centre de l'accompagnement. La dimension essentielle ici est le contenu personnel des relations entre les personnes et les conseillers. Ceci est illustré notamment par l'étude menée sur l'insertion que nous présentera Mme Couronné

**Marie-Jeanne GRENIER (collège des personnes concernées)** : Vous parlez d'amener les gens vers l'activité, mais qu'entendez-vous par activité ? Considérez-vous qu'un CDD de six mois constitue un but ? De quels moyens disposez-vous ? Car par exemple, de nombreuses personnes cherchent à passer le permis de conduire, qu'il s'agisse de personnes âgées de cinquante ans et plus ou des jeunes. J'ai l'exemple d'un jeune qui s'est vu refuser le financement de son permis de conduire au motif qu'il ne disposait pas de crédit de formation sur son compte personnel de formation (CPF) et qu'il devait d'abord travailler pour cumuler des droits de formation et ensuite passer son permis. Ne serait-il pas possible de procéder inversement, lui faire un « crédit CPF » par exemple ? Si les personnes ont un objectif, avez-vous les moyens de répondre à leurs demandes ?

**Isabelle SUSSET (DGCS)** : Nous partageons totalement l'objectif et le résultat. Le déploiement du SPIE a bien pour objectif de répondre à toutes les problématiques que vous avez soulignées. Nous commençons aujourd'hui tout juste le déploiement mais c'est bien cette dynamique que nous essayons d'impulser au niveau national en nous appuyant sur les départements. Il s'agit de faire en sorte que quelle que soit la porte à laquelle la personne frappe, il relève du professionnel de lui trouver une solution et de l'accompagner.

Concernant les études de cas, cela relève moins du déploiement du SPIE que de questions réglementaires. Aujourd'hui, l'AAH et le RSA sont des minima sociaux qui agissent comme des derniers filets de sécurité. Ils n'ont pas pour objectif de se cumuler et remplacent la difficulté de ne rien avoir. Par conséquent, leur montant varie en fonction de l'activité exercée ou non. Il n'est peut-être pas toujours avantageux financièrement de travailler mais il reste moralement et socialement avantageux de travailler. En revanche, la prime d'activité accompagne les personnes actives, et ce dispositif n'est d'ailleurs pas forcément connu par les autoentrepreneurs.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : La présentation de la dernière réunion plénière, Christophe Robert a mis en évidence le problème essentiel de l'accompagnement social et juridique des personnes.

**Isabelle SUSSET (DGCS)** : Deux démarches sont en cours, l'une relative à l'automatisation de la récolte d'un maximum de ressources et l'autre relative au revenu universel d'activité.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Le revenu universel d'activité est suspendu.

**Myriam MESCLON-RAVAU (DGEFP)** : Concernant les moyens, il faut différencier les solutions et la démarche du déploiement du SPIE. Il existe des solutions et il y aura toujours des multiplicités d'acteurs. Le SPIE vise à faire travailler les professionnels ensemble afin de mieux savoir ce que font les uns et les autres. Il y a donc le sujet de « faire masse » entre les professionnels, et le sujet de la formation. Le conseil départemental et Pôle Emploi doivent s'appuyer sur un maximum d'acteurs du champ social et du champ professionnel pour la construction du projet territorial.

**Bernard GOUEDIC (collège des associations – MNCP)** : Une conseillère Pôle Emploi m'a informé que dans son agence, il lui était demandé de rechercher des primes d'activité perçues à tort mais surtout qu'il lui était fortement déconseillé d'avertir les personnes n'en ayant pas bénéficié mais qui y auraient eu droit. Cela m'inquiète. La recherche d'indus est légitime mais il faudrait également permettre aux personnes d'être informées des démarches à effectuer pour obtenir cette prime à laquelle ils auraient droit.

**Chantal RICHARD (CFDT)** : Dans le cadre de l'accompagnement des personnes en difficulté, il est important pour le professionnel de dire à la personne par exemple d'appeler telle ou telle personne de sa part afin de bénéficier un accompagnement. Il s'agit de tisser un réseau personnel et individuel pour éviter de répondre à la personne de contacter tel ou tel organisme. Nous avons vraiment intérêt à personnaliser l'interlocuteur vers qui la personne est orientée. Sinon, ces orientations sont décourageantes. Concernant le CPF, comme pour l'assurance chômage, les droits ont été diminués en passant d'un CPF en heures à un CPF en argent.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : La diminution programmée des droits doit en effet être soulignée. Cela relève de la rareté des moyens. Je souligne également le point sur la personnalisation des

orientations. Une étude montre en effet que le caractère personnalisé transversal explique une partie des succès dans les parcours ; elle nous sera présentée par Mme Couronné à la séance du 22 juin.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi) :** Pour revenir sur la prime d'activité, ce que Bernard Gouédic décrit ne constitue absolument pas une consigne nationale. Nous travaillons plutôt dans le sens inverse, à savoir sensibiliser l'ensemble des conseillers Pôle Emploi au repérage des demandeurs d'emploi qui pourraient prétendre à la prime d'activité et qui n'activent pas ce droit, et également des demandeurs d'emploi qui pourraient prétendre au RSA mais qui ne font pas la démarche. Nous travaillons sur des outils internes pour permettre aux conseillers de repérer ces situations et de lutter contre le non-recours qui constitue un réel phénomène. Un demandeur d'emploi qui ne fait pas valoir ses droits sera moins disponible pour ses démarches de recherche professionnelle donc cela constitue un enjeu très fort pour Pôle Emploi.

Concernant la personnalisation, dès lors qu'une intervention est personnalisée, les parcours s'améliorent, et cela n'est pas propre à Pôle Emploi. Le SPIE se met en place notamment à partir du constat de la nécessité de faire mieux en termes d'interactions et de synergies entre professionnels. Cela ne sera peut-être pas visible tout de suite pour les personnes, mais l'idée est de réellement lutter contre le cloisonnement des acteurs. Cet enjeu sera même réussi s'il n'est pas visible par les personnes, si par exemple un conseiller Pôle Emploi est capable de trouver la réponse aux problèmes sociaux évoqués par un demandeur d'emploi parce qu'il sait vers quel interlocuteur l'orienter de manière personnelle. Pour les jeunes, le SPIE aura réussi quand la réflexion se basera sur les besoins et non pas seulement sur l'âge.

**Jean-Claude BARBIER (président) :** Cette dimension de personnalisation, sur laquelle nous sommes tous d'accord, sera-t-elle prise en compte dans le dispositif d'évaluation ? Nous avons mentionné l'évaluation parmi les critères à prendre en compte. Comment cette écoute des personnes, comment cette construction de confiance sera-t-elle évaluée ?

**Myriam MESCLON-RAVAU (DGEFP) :** Nous essaierons de construire une évaluation à partir des impacts du SPIE, à partir de ce que cela aura changé pour les personnes. Pour le moment, nous n'avons pas d'élément mais notre préoccupation consiste à capter la parole des personnes pour évaluer ce qui a pu changer pour elles.

**Jean-Claude BARBIER (président) :** Il faudra aussi que cette préoccupation soit partagée par Pôle Emploi.

**Catherine NIRONI (comité scientifique) :** Bonjour, je représente l'ANDASS mais je suis également directrice d'une association qui accompagne les allocataires et qui gère une entreprise d'insertion avec des crèches labellisées à vocation d'insertion professionnelle, un dispositif expérimental pour répondre aux questions de garde d'enfant lors d'une formation par exemple. Au-delà du Pôle Emploi et des conseils départementaux, il existe une multitude d'acteurs autour de l'insertion et du RSA, avec la notion de référents et de parcours. Il me paraît très important que l'ensemble des personnes puisse bénéficier de cette écoute dont vous parliez, ce qui n'est pas le cas actuellement car tout le monde n'a pas de référent, et qu'il y ait une vraie coordination entre les acteurs. Quant à cette notion d'évaluation au fil du temps de l'insertion, des éléments positifs avaient été mis en place puis interrompus au rythme des changements de ministres ou en raison de leur coût, comme par exemple l'activation des dépenses passives (le RSA était versé à l'employeur par exemple). Nous plaçons beaucoup d'espoir dans le SPIE et les ambitions affichées.

**Chantal RICHARD (CFDT) :** L'activation des dépenses passives soulève d'autres questions, comme celle de la responsabilité de l'employeur de payer le salaire. Ce n'est peut-être pas si simple.

**Catherine NIRONI (comité scientifique) :** Je ne dis pas que c'était simple, mais la situation était suivie et étudiée. A la fin de cette période de RSA, les personnes étaient embauchées. Mais il est vrai que cela pose des questions.

**Michèle LELIEVRE (directrice du comité scientifique) :** Pour compléter les propos de Catherine Nironi, je m'interroge sur ce qui marche, sachant que les expérimentations coûtent très cher et sont compliquées. Peut-être le temps est-il venu de faire le point sur ce qui fonctionne et de réfléchir aux

conditions de réalisation des dispositifs qui fonctionnent. En tant qu'ancienne secrétaire générale de l'Observatoire national de la pauvreté et l'exclusion sociale (ONPES), j'ai piloté un rapport d'analyse des conventions formalisant la contractualisation entre les conseils départementaux et l'État et nous nous sommes rendus compte d'un certain succès avec un foisonnement d'initiatives. Il s'agit maintenant de savoir comment essaimer à partir des initiatives qui ont fonctionné.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Cette question est importante en ce qu'elle insiste sur le sujet de l'évaluation de la stratégie de lutte contre la pauvreté. Nous serons amenés à mettre en avant certains critères pour renforcer des évaluations. J'ai vu qu'il existait un projet d'évaluation de l'accompagnement. Or il existe plusieurs manières d'évaluer l'accompagnement, au-delà de l'aspect économétrique. Cette question est importante.

### Intervention de Christiane DEMONTES sur la réforme de l'insertion par l'activité économique et les perspectives

**Christiane DEMONTES (collège des personnes qualifiées)** : Bonjour à tout le monde et merci de me donner la parole. Je voudrais commencer mon intervention par deux préambules. Premièrement, personne n'était disponible au sein de la direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP) pour venir parler de la réforme de l'insertion par l'activité économique. J'ai donc accepté de prendre mon ancienne casquette de feu le conseil national de l'insertion par l'activité économique (IAE) pour vous présenter cette réforme. Deuxièmement, en réponse tardive aux questionnements de Jean-Claude Barbier, je considère que l'insertion par l'activité économique est un outil parmi d'autres au service de l'insertion sociale et professionnelle.

Le 14 décembre 2020 une loi relative au renforcement de l'inclusion dans l'emploi par l'activité économique a été votée. Pour rappel en septembre 2018, le Président de la République avait annoncé dans son plan de lutte contre la pauvreté que le nombre de postes de CDD pour l'insertion par l'activité économique serait augmenté de cent mille, de cent quarante mille postes à deux cent quarante mille postes, normalement au cours de l'année 2021 (les décrets d'application sont en cours d'élaboration). Cette loi comporte dix-huit articles, certains portant sur l'insertion par l'activité économique et d'autres portant sur l'expérimentation des territoires zéro chômeurs, dont je ne parlerai pas aujourd'hui. Je voudrais insister sur ce qui constitue une évolution favorable inscrite dans la loi.

Le premier article parle de la réforme de l'agrément. Jusqu'à présent, Pôle Emploi décidait de donner un agrément pour qu'une personne puisse entrer dans l'IAE en signant un CDD d'insertion. Dès la parution du décret, Pôle Emploi ne sera plus le seul prescripteur, ce qui devrait fluidifier l'accès à l'emploi des personnes qui en sont le plus éloignées. Les acteurs de l'insertion par l'activité économique comprennent les entreprises d'insertion, les associations intermédiaires, les entreprises de travail temporaire et les ateliers et chantiers d'insertion. L'objectif de cette réforme de l'agrément consiste à lever les freins limitant les actions des acteurs de l'IAE et la mise en relation des candidats à l'emploi d'insertion avec les employeurs. Les structures d'IAE pourront elles-mêmes prescrire, pour une entrée en parcours plus simple et plus rapide. Cette réforme de l'agrément passe également par la création d'une plateforme sur laquelle seront publiés les activités et les postes proposés. Un « pass » insertion sera créé mais il ne faudrait pas qu'en voulant simplifier, le dispositif soit plus complexe.

L'article 2 ouvre la possibilité pour les structures de l'IAE d'embaucher en CDI des personnes âgées de 57 ans et plus, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles, afin qu'ils puissent rester en CDI jusqu'à faire valoir leurs droits à la retraite. Cette mesure était réclamée et il faudra la faire vivre.

L'article 5 prévoit l'expérimentation du contrat partiel pour une durée de trois ans, de 2021 à 2023, pour faciliter le recrutement par les entreprises de droit commun de personnes en fin de parcours d'insertion depuis au moins quatre mois dans une structure d'IAE. Ces personnes pourront être mises à disposition pour une durée de trois mois renouvelables une fois, afin de faciliter le passage de la structure d'IAE avec un accompagnement technique et social, vers une entreprise de droit commun, avec la continuité

de l'accompagnement par la structure d'IAE le temps de la mise à disposition. Il sera possible de cumuler des contrats en fin de parcours (contrat d'insertion et contrat de droit commun), avec la possibilité de déroger à la durée hebdomadaire minimale de travail de vingt heures en cas de cumul avec un autre contrat de travail à temps partiel afin d'atteindre un temps global d'activité d'environ vingt-quatre heures par semaine. Il s'agit de permettre aux personnes de s'approcher d'un temps plein en cumulant des emplois à temps partiel en structure d'IAE et en droit commun.

Cette loi n'est pas encore en œuvre mais les décrets devraient paraître en juin 2021. Elle doit permettre de rendre lisibles les emplois disponibles dans les structures de l'IAE et de simplifier et de rendre plus cohérent le parcours d'accès pour les personnes.

Cette loi comprend par ailleurs un article qui exclut du bonus-malus de l'assurance chômage les personnes en structure d'IAE.

Il serait intéressant de voir d'ici quelques mois comment les structures d'IAE et les personnes concernées réagissent par rapport à ces éléments que je viens d'évoquer.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Merci beaucoup. Il existe effectivement des dispositions qui ne sont cependant pas encore en mesure d'être mises en œuvre.

### Commentaires généraux et ouverture du débat par Jean-Claude BARBIER. Quels sont les avantages des réformes pour augmenter l'écoute des personnes et l'efficacité de l'insertion professionnelle et sociale ? Débat général

**Angélique CRÉTEAU (collège des personnes concernées)** : Nous sommes évidemment ravis des éléments prévus par cette loi. Vous avez parlé de la création d'une plateforme sur laquelle seraient publiés les postes disponibles. Or comment une personne qui vit à la rue et qui n'a pas d'accès au numérique peut-elle avoir accès à ces offres d'emploi ou accéder au bon acteur d'insertion par l'activité économique ? Nous n'entendons pas forcément parler de ces acteurs, y compris par le biais de Pôle Emploi. Il devrait être possible de réaliser des infographies à afficher dans les métros.

**Christiane DEMONTES (collège des personnes qualifiées)** : J'enverrai une note au secrétariat général en y inscrivant ce que j'ai dit et notamment ce qui concerne la plateforme, afin que les acteurs du champ de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion en soient informés et puissent retransmettre les informations autour d'eux. Il est vrai que si la loi est accessible sur Internet, ce n'est pas évident pour les personnes exclues. L'ensemble des conseillers de Pôle Emploi ne connaissent pas l'insertion par l'activité économique. J'espère que la plateforme permettra aux professionnels de se connecter afin d'expliquer aux personnes qu'il existe ces possibilités d'IAE.

**Angélique CRÉTEAU (collège des personnes concernées)** : Cela revient à ce que nous disions au début : sans coordination de tous les acteurs, nous ne pourrions jamais aider les gens à sortir de cette précarité. J'ai travaillé au Pôle Emploi, j'ai été demandeuse d'emploi et je constate qu'il reste encore de nombreux éléments que je ne connais pas. Il faut insister sur le manque de communication qui existe entre les acteurs du social et de l'emploi et sur la nécessaire coordination entre eux.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Je suis d'accord. Dans la grille de nos sept critères figure justement en deuxième position la transversalité des organisations.

**Laurence SALTER (Pôle Emploi)** : Certes, les dispositifs sont nombreux, mais certains conseillers à Pôle Emploi sont spécialisés, notamment autour de l'IAE. Nous faisons en sorte que les conseillers puissent connaître un maximum de dispositifs et travaillent avec les acteurs du territoire. S'agissant de l'accompagnement global, nous avons mis en place des immersions croisées durant lesquelles les travailleurs sociaux sont venus travailler dans les agences de Pôle Emploi tandis que les conseillers de Pôle Emploi sont allés travailler dans les structures d'accompagnement social. Nous essayons également d'organiser des formations communes entre les conseillers de Pôle Emploi et les différents

partenaires sur le territoire quand cela est possible. Les conseillers de Pôle Emploi essaient toujours de faire au mieux avec des dispositifs foisonnants et parfois complexes.

**Pascal MAILLET (Pôle Emploi)** : Cette réforme est intéressante en ce qu'elle permettra de recentrer le rôle de Pôle Emploi sur l'orientation et l'accompagnement de ces publics. Le système de l'agrément avait été confié à Pôle Emploi pour s'assurer que les personnes qui accédaient à l'IAE étaient bien les personnes qui en relevaient. Il s'agit d'un réel sujet de fond. Les acteurs de l'IAE devront s'assurer que les chantiers d'insertion bénéficient bien aux plus fragiles. Il existe aujourd'hui un foisonnement d'offres d'insertion, dont l'IAE fait partie, auxquelles nous faisons en sorte de sensibiliser tous les conseillers de Pôle Emploi. À Paris par exemple, des recrutements pour les chantiers d'insertion ont été organisés au sein des agences afin de sensibiliser les conseillers. L'IAE est un système complexe mais nous avons un effort à poursuivre pour faire monter en compétence les conseillers de Pôle Emploi sur ce sujet et sur tous les dispositifs d'insertion. De manière plus générale, tous les acteurs doivent connaître le dispositif de l'IAE afin de pouvoir en diffuser l'information, y compris le tissu associatif car l'IAE est également accessible aux personnes qui ne sont pas inscrites à Pôle Emploi.

**Myriam MESCLON-RAVAU (DGEFP)** : Le SPIE a pour ambition de s'attaquer à cette complexité d'une diversité de l'offre d'accompagnement social et professionnel. Il s'agit de favoriser l'appropriation par tous les acteurs de cette vision d'ensemble, ce qui passe par de la coordination.

**Bernard GOUEDIC (collège des associations – MNCP)** : Vous ne serez pas étonnés de ma satisfaction quant à l'annonce selon laquelle le projet de loi cherche à pérenniser, pour les plus âgés, un parcours de fin de travailleur et une retraite bien méritée pour certains. La mise en place de ce dispositif constitue une avancée sociale importante.

En termes d'évaluation, il faudrait s'inspirer de ce qui avait été fait pour la pauvreté, qui a été évaluée sur des critères multiples au-delà du seul critère économique. L'idée consisterait à faire intervenir l'ensemble des collègues et des personnes qui composent le CNLE pour élaborer la grille d'évaluation.

**Christine NIRONI (comité scientifique)** : La plateforme inclusion fonctionne depuis l'été dernier. Les directions du travail ont réalisé la partie formation/information de cette plateforme qui a été construite au fur et à mesure des remontées de difficultés ou d'améliorations. Les employeurs peuvent y inscrire leurs offres d'emploi tandis que les prescripteurs (tous les acteurs accompagnant les personnes) ainsi que les personnes concernées elles-mêmes peuvent s'y inscrire. Cette plateforme a apporté beaucoup de fluidité au système. Lorsque les personnes vont sortir des entreprises d'insertion, il est possible d'organiser des mises en situation professionnelle chez des employeurs en signant une convention. La mise à disposition chez l'employeur pendant trois mois renouvelables sera très positive, mais elle n'est pas encore en place.

**Chantal RICHARD (CFDT)** : L'IAE constitue un formidable outil que la CFDT soutient totalement. Cependant, il s'agit d'un dispositif destiné à un public bien spécifique. L'augmentation du nombre de postes en IAE n'impliquera pas que tous les demandeurs d'emploi pourront y accéder. L'IAE constitue un sas permettant à la personne de rebondir après des cassures de vie ou un parcours compliqué. Si le nombre de postes a été augmenté en IAE, il ne faut pas oublier que l'État a largement détruit d'autres types de contrats aidés. Au même titre, le CDI sénior est dédié aux personnes sortant de l'IAE. Ce système implique une responsabilité de l'employeur. Tous les employeurs ne recrutent pas des personnes en IAE et il faudrait les inciter à le faire.

**Servio MARIN (collège des personnes concernées)** : Je remercie tout le monde car j'apprends beaucoup d'éléments et je reconnais votre dévouement pour cette action. Je me suis inscrit dans ce groupe de travail car je cherche une niche pour une catégorie de personnes qui ne rentrent pas dans le cadre d'action. À quel moment l'agenda sera-t-il ouvert pour s'occuper de l'insertion des personnes invisibles ? Personnellement, je cherche un emploi complémentaire pour équilibrer mon budget car je touche une retraite très précaire. Or je risque de perdre mes aides si je trouve un emploi. Je connais par ailleurs une personne qui peut investir de l'argent pour acheter un appartement et ainsi réduire la mensualité de l'emprunt à 300 euros, mais qui ne peut obtenir de crédit car elle n'est pas en CDI. Toutes les personnes qui se trouvent en précarité n'y étaient pas avant. Les choses n'ont pas été faites correctement et elles sont tombées dans la précarité. J'aimerais savoir si des discussions pourront avoir lieu sur ce sujet dans l'année.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Pourriez-vous discuter avec Angélique Créteau pour réaliser une étude de cas à partir de cette situation, afin que nous puissions en parler durant la séance du mois de mai ?

**Émilie SUZINEAU (DGCS)** : Nous avons un projet de cartographie de l'offre d'accompagnement social et professionnel ainsi qu'un travail sur le carnet de bord de suivi du parcours dont l'objectif consiste à ce que la personne n'ait pas à répéter son parcours à chaque changement d'interlocuteur. Une personne est chargée de réaliser des entretiens avec des personnes concernées afin d'investiguer sur ces deux projets. Je voudrais vous proposer, notamment à Angélique Créteau, d'identifier des personnes qui pourraient s'entretenir avec Agathe pour la cartographie de l'offre d'insertion et Ronan pour le carnet de bord, pour entendre leurs besoins, leurs souhaits, leurs priorités et, ainsi, évaluer les impacts de ces projets sur les personnes concernées.

**Christiane DEMONTES (collège des personnes qualifiées)** : Je suis d'accord avec Chantal Richard, l'IAE constitue un outil au service de l'insertion, parmi d'autres. Bien sûr, il faut que les employeurs jouent le jeu et il doit probablement être possible d'imaginer des solutions sur les territoires. En réponse à Monsieur Maillot au sujet des nombreux acteurs qui pourront faire de la prescription, il faudra rester vigilant à ce que les personnes les plus fragiles en bénéficient et qu'il n'y ait pas d'effet d'aubaine engendré par la rentabilité financière de ce dispositif pour les structures.

**Jean-Claude BARBIER (président)** : Merci à toutes et à tous pour vos interventions très riches. La prochaine séance se tiendra au mois d'avril.

**Juliette RAMSTEIN (secrétariat général du CNLE)** : Les documents de la présentation de Pôle Emploi ont été envoyés tardivement mais le site Internet a été mis à jour dans l'onglet documentation. Dès que la feuille de route sera arrêtée, elle pourra y être téléchargée également.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 heures 35.*