

L'accompagnement des chercheurs d'emploi par Actiris

La Cour des comptes a réalisé un audit de l'accompagnement des chercheurs d'emploi par Actiris entre 2017 et 2021. D'une part, la Cour a évalué le processus d'accompagnement des chercheurs d'emploi et, d'autre part, les ressources qui lui sont allouées.

Processus d'accompagnement

Le rythme et la qualité de l'accompagnement, qui fait suite à une prise en charge parfois tardive, varient d'un chercheur d'emploi à l'autre. Les différences de traitement entre chercheurs d'emploi ne sont pas systématiquement motivées. De plus, l'accompagnement ne fait pas l'objet d'un contrôle adéquat. L'efficacité de l'accompagnement des chercheurs d'emploi s'en trouve limitée. Par ailleurs, l'utilité de l'accompagnement n'apparaît pas toujours clairement à l'examen des dossiers individuels.

Actiris mobilise des partenaires au bénéfice de l'accompagnement. Bien qu'il dispose d'une vision claire des besoins que couvre chaque mesure de partenariat, l'adéquation des ressources aux besoins ne fait pas l'objet d'une cartographie globale et intégrée, qui comprenne une description complète des services à prester.

La Cour des comptes estime que le contrôle des chercheurs d'emploi devrait s'inscrire dans une vision globale au service de la remise à l'emploi. La Cour constate cependant que les contrôleurs et les conseillers référents chargés de l'accompagnement des chercheurs d'emploi relèvent d'unités administratives distinctes et qu'ils n'entretiennent que de rares contacts dans l'exercice de leurs fonctions. Cette situation emporte un risque de déperdition d'une information qui pourrait être utile aux deux métiers.

Enfin, la Cour des comptes a également constaté que, pour la période 2017-2022, le contrat de gestion qui lie Actiris au gouvernement n'a pas fait l'objet de rapports d'exécution, contrairement à ce que prévoit l'ordonnance organique d'Actiris. Le Parlement a donc été privé de l'information dont il doit légalement disposer pour apprécier, notamment, la qualité de l'accompagnement.

Ressources de l'accompagnement

L'accompagnement des chercheurs d'emploi ne fait l'objet d'aucune évaluation budgétaire d'ensemble. Il ressort des données d'Actiris qu'un montant de 72,6 millions d'euros y a été consacré en 2021. Pour la même année, 287,4 ETP étaient affectés directement ou indirectement à l'accompagnement des chercheurs d'emploi, soit 16,9 % des effectifs du plan de personnel d'Actiris. À cet égard, Actiris n'a pas soumis au gouvernement les plans stratégiques qui organisent ses partenariats, contrairement à ce que prévoit la réglementation. De plus, la Cour des comptes a constaté des écarts à la norme dans la subvention des partenaires.

Malgré les moyens consacrés à l'accompagnement, tous les chercheurs d'emploi relevant du public cible prioritaire n'ont pas pu être accompagnés en 2021.

La Cour des comptes relève également des manquements en matière de contrôle interne. D'une part, les indicateurs stratégiques du contrat de gestion 2017-2022 sont dépourvus de cibles, ce qui empêche leur évaluation. D'autre part, la description des processus et des procédures qui encadrent l'accompagnement des chercheurs d'emploi et les activités de support qui lui sont nécessaires sont de qualité variable.

La gestion de l'accompagnement repose sur de nombreuses données. Elles sont exploitées au moyen d'une infrastructure informatique complexe et, pour partie, datée. La fiabilité des données sur lesquelles Actiris fonde son pilotage est sujette à caution, compte tenu de la diversité des pratiques d'encodage et des faiblesses des procédures d'extraction.

Sur la base de ces constats, la Cour des comptes a formulé sept recommandations. Elles visent l'amélioration du cadre juridique, de l'évaluation et du contrôle interne dont l'accompagnement des chercheurs d'emploi fait l'objet, l'adéquation des effectifs ainsi que l'intégration du contrôle de la disponibilité et de l'accompagnement des chercheurs d'emplois.