



Les Économistes atterrés

www.atterres.org

Durcir le contrôle des chômeurs ? Ils ne sont ni profiteurs, ni fraudeurs

Dominique REDOR

25 février 2022

Contact : contact@atterres.org

Sommaire

1 - Les contrôles des chômeurs sont multiples, l'arsenal juridique et les moyens humains mis en œuvre sont importants. p 3

2 - Résultats des contrôles : peu de manquements à la recherche d'emploi et de fraudes. p 7

3 - Quels objectifs, quelles missions pour le service public de l'emploi ? p 8

Conclusion p 11

L'idée qu'il faut renforcer le contrôle des chômeurs pour faire baisser le chômage a été récemment remise au goût du jour par le président de la République dans son allocution du 9 novembre 2021. En effet, selon lui, il faut « suspendre les allocations aux demandeurs d'emploi qui ne démontreront pas une recherche active..... Alors que de nombreux secteurs peinent à recruter et que trois millions de nos compatriotes se trouvent au chômage, cette situation heurte le bon sens ». Ce même bon sens nous dicte donc la solution au chômage : il faut couper les vivres aux inscrits à Pôle emploi qui reçoivent les indemnités de l'assurance chômage et ne recherchent pas effectivement d'emploi. Ils seront ainsi obligés de sortir de leur inaction.

Pourtant les nombreuses études réalisées par différentes administrations et services économiques de l'Etat : la Cour des comptes, le Ministère du travail, Pôle Emploi, ainsi que des recherches universitaires¹ montrent que les contrôles des chômeurs existent déjà, qu'ils sont multiples et variés et qu'ils se sont encore renforcés ces dernières années, depuis l'arrivée au pouvoir d'Emmanuel Macron. Elles estiment toutes que les manques aux obligations de recherche d'emploi et les fraudes aux indemnités de chômage sont d'un montant faible, notamment par rapport à la fraude fiscale. Nos gouvernants le savent bien, mais ils espèrent gagner des voix en faisant appel à de fausses évidences. A cet égard, « le baromètre de la perception du chômage » de l'Unédic/Elabe, réalisé en septembre 2021, montre que les Français, dans leur grande majorité, sont attachés au service public de l'emploi, et à l'indemnisation des personnes privées d'emploi². Mais ils sont 48% à considérer que la plupart des demandeurs ne cherchent pas vraiment un emploi. La coïncidence entre les résultats de ce baromètre et la déclaration présidentielle est frappante. Cette manœuvre a aussi pour objectif de dissimuler les causes réelles du chômage dont l'actuel et les précédents gouvernements sont responsables. En détournant le débat public des vrais problèmes, en accroissant la bureaucratisation du service public de l'emploi, le président de la République ne contribue pas à la baisse du chômage, bien au contraire.

1. Les contrôles des chômeurs sont multiples, l'arsenal juridique et les moyens humains mis en œuvre sont importants.

Les obligations des chômeurs inscrits à Pôle Emploi sont définies par un vaste ensemble de lois, de décrets et de règlements. Le non-respect de ces obligations

¹ Vivès C. et Grégoire M. (2021), « Les salariés en contrats courts : chômeurs optimisateurs ou travailleurs avant tout ? ». *Connaissance de l'Emploi*, Le Cnam, CEET, n.168, mai.

² Elabe Unédic (2021), *Baromètre de la perception du chômage*, volet 3, disponible sur : <https://elabe.fr/unedic-barometre-chomage-3/>

donne lieu à deux types différents d'actions et sanctions³. Premièrement, Pôle emploi peut agir contre un demandeur d'emploi qui fraude ou fait une fausse déclaration. C'est le cas d'une personne qui déclare être au chômage, alors qu'elle a un emploi, ou d'un chômeur qui a retrouvé un emploi et ne le déclare pas. Elle continue donc à bénéficier indûment des avantages de l'inscription à Pôle Emploi. Il faut rappeler toutefois qu'un chômeur inscrit sur deux seulement perçoit des indemnités.

Deuxièmement, Pôle emploi peut agir contre les personnes qui, selon les termes de la réglementation, « manquent » à leurs obligations, c'est-à-dire celles qui ne recherchent pas activement un emploi. La réglementation définit plusieurs situations possibles de « manquement ». Tout d'abord, c'est le cas où le demandeur d'emploi ne se présente pas à un rendez-vous avec son conseiller, ou s'il refuse d'élaborer son Projet Personnel d'Accès à l'Emploi (PPAE). Il y a aussi manquement si le chercheur d'emploi est absent à une formation financée par Pôle emploi, ou enfin si celui-ci refuse deux offres raisonnables d'emploi (ORE).

Le PPAE est élaboré dans les premières semaines de l'inscription à Pôle Emploi conjointement par le demandeur d'emploi et son conseiller. Ce projet définit les caractéristiques de l'emploi recherché, compte tenu du niveau de formation, de la qualification et de la situation personnelle du chômeur. Il détermine aussi les moyens que Pôle emploi met en œuvre pour faire aboutir la recherche (le plus souvent des services sous forme numérique qui sont proposés sur le site, éventuellement une formation). Dans le prolongement de ce projet, sont définis les critères de l'emploi recherché qui constituent l'offre raisonnable d'emploi (ORE) correspondant au profil du chômeur. Les éléments qui servent à définir la nature de l'ORE sont les qualifications et compétences du chômeur, la zone géographique dans laquelle il projette de travailler et le salaire attendu. Créé en 2008, la définition de l'ORE a été modifiée par la loi de septembre 2018 « sur la liberté de choisir son avenir professionnel ». Cette loi a eu pour conséquence de réviser les critères qui définissaient les caractéristiques de l'ORE. Elle impose des contraintes supplémentaires aux chômeurs. En effet, le salaire correspondant à l'emploi recherché ne peut être supérieur à la moyenne du bassin d'emploi pour la qualification correspondante. De même, la limitation géographique d'un trajet du domicile au travail de 30 km a été supprimée, ce qui expose le chômeur à des déplacements coûteux en argent, en temps et en fatigue, ou alors entraîne un refus, qui lui-même a pour conséquence une sanction pour « manquement ».

Ces dernières années, les moyens juridiques (lois, décrets règlements) et humains (différents corps de contrôleurs) supplémentaires ont été mis en place afin

³ Pôle Emploi (2019), « Les obligations des demandeurs d'emploi », *Questions pour comprendre*, janvier, disponible sur www.pole-emploi.org

d'accroître les contrôles des chômeurs. Ils utilisent de nombreuses sources d'informations qui sont demandées aux chômeurs eux-mêmes, ou qui proviennent de différentes administrations, voire d'entreprises (banques, fournisseurs d'énergie, ou de services téléphoniques) qui possèdent des informations variées sur leur situation. La multiplication des contrôles par Pôle emploi, le renforcement et la concentration de ses pouvoirs d'intervention, s'inscrivent dans un mouvement général de reprise en main par l'Etat de l'assurance chômage. Celle-ci s'est faite en plusieurs étapes. Tout d'abord par la « lettre de cadrage » de septembre 2018 du premier ministre, qui a contraint fortement la négociation par les partenaires sociaux sur l'assurance chômage, et par le décret de juillet 2019. Celui-ci abaisse notamment l'indemnisation des salariés les plus précaires. Son application a été retardée par la crise du covid 19, mais a finalement été appliquée dans le courant de l'année 2021.

En 2021, 600 conseillers (pour 20 000 conseillers-référents chargés du suivi et de l'accompagnement des chômeurs) sont dédiés au contrôle d'éventuels manquements à la recherche d'emploi. Ces contrôles se répartissent selon trois modalités⁴. 50% des contrôles sont ciblés sur certaines populations, par exemple, les chômeurs de la catégorie A (qui n'ont aucune activité, même partielle), depuis plus d'un an, ou ceux qui ont suivi une formation depuis plus de 6 mois, et qui sont toujours inscrits à Pôle emploi. Deuxièmement, « Les contrôles aléatoires » ne distinguent pas les différentes catégories de chômeurs et concernant 40% des chômeurs contrôlés. Enfin 10 % des contrôles sont réalisés à la demande des conseillers-référents. Ceux-ci font un signalement lorsqu'ils suspectent une insuffisance de recherche d'emploi. En 2016 et 2017, 303 000 contrôles ont été effectués selon ces trois modalités.

Dans tous les cas, les contrôles se déroulent en plusieurs étapes. Il y a tout d'abord l'analyse du dossier du demandeur d'emploi, afin de déterminer si des éléments probants de sa recherche d'emploi y figurent. Si ce n'est pas le cas, dans un deuxième temps, un questionnaire « pour contrôle de recherche d'emploi » est adressé à la personne concernée. Il porte sur l'activité de recherche d'emploi sur les 12 derniers mois, avec demande de justificatifs. Si les réponses sont jugées insuffisantes, le contrôleur convoque le chômeur à un entretien téléphonique ou en présence de ce dernier. Enfin, la personne contrôlée est informée des conclusions du contrôleur et des éventuelles sanctions prises contre elle.

⁴ Pôle Emploi (2018), « Le contrôle de la recherche d'emploi : l'impact sur le parcours des demandeurs d'emploi », *Eclairages et Synthèses*, n. 45, Août , disponible sur : www.pole.emploi.org

Si les chômeurs sont soupçonnés par Pôle emploi de fraudes ou de fausses déclarations, 154 auditeurs et contrôleurs assermentés sont mobilisés. Leurs pouvoirs d'investigation ont été considérablement étendus ces dernières années. En effet, depuis 2013 Pôle emploi a reçu l'autorisation de recevoir les informations contenues dans les déclarations préalables à l'embauche (DPAE), que doivent remplir toutes les entreprises lorsqu'elles recrutent un salarié. Pôle Emploi est donc automatiquement informé de l'embauche d'un salarié. Les chômeurs restent néanmoins tenus de déclarer toute reprise d'activité. A la suite de plusieurs recommandations de la cour des Comptes, les moyens juridiques et techniques d'investigation des auditeurs et contrôleurs ont été considérablement renforcés. En effet, la loi de finances de 2021 a conféré à Pôle Emploi un « droit de communication » analogue à celui des autres organismes de sécurité sociale. Dans le cadre de leurs enquêtes, les auditeurs peuvent interroger l'URSSAF (sur la nature de l'emploi occupé, le temps de travail), et la CNAV (déclarations annuelles de données sociales pour connaître les périodes travaillées et les niveaux de salaires). Ils peuvent aussi interroger les entreprises (banques, fournisseurs de gaz et électricité et opérateurs téléphoniques) qui détiennent des informations relatives aux activités, mais aussi à la vie privée (par exemple le lieu de résidence effectif) des personnes inscrites à Pôle Emploi. Enfin, depuis 2020, un décret donne la possibilité aux agents assermentés de Pôle Emploi d'accéder au fichier « Ficovie », qui recense tous les contrats d'assurance-vie et de capitalisation souscrits auprès d'organisme d'assurance français.

La principale sanction est la radiation. Elle est appliquée lorsqu'un demandeur d'emploi ne répond pas à ses obligations légales, soit par manquement, soit par fraude. Pendant toute la période de radiation, les droits du demandeur d'emploi sont suspendus.

Jusqu'à fin 2018, Pôle Emploi devait saisir le préfet qui prononçait la radiation. Depuis cette date, c'est Pôle emploi qui instruit les dossiers litigieux, décide des sanctions et les applique (auxquelles s'ajoutent d'éventuelles poursuites judiciaires).

Un manquement donne lieu à une radiation pour un mois, deux manquements pour deux mois et trois manquements pour quatre mois. Pour les fraudes ou fausses déclarations, la durée de la radiation varie de 6 à 12 mois et peut être définitive. En cas d'inexactitude délibérée (fraude), la personne qui est coupable d'un délit, doit rembourser les sommes perçues de façon induue, de plus une pénalité administrative de 3000 euros peut être prononcée par Pôle Emploi. Des poursuites pénales sont également possibles, avec un risque d'emprisonnement d'un an et d'une amende.

En cas d'avertissement avant radiation, le demandeur d'emploi a 10 jours pour contester la sanction (un mois en cas de pénalités), ou demander à être entendu.

Le directeur régional a ensuite un mois pour rendre une décision et le demandeur un délai de deux mois pour demander un recours gracieux auquel le directeur répond à son tour dans les deux mois qui suivent. Le demandeur d'emploi peut finalement faire un recours devant les tribunaux administratifs.

2. Résultats des contrôles : peu de manquements à la recherche d'emploi et de fraudes.

Les moyens humains et juridiques mis en œuvre pour contrôler, dissuader et sanctionner les chômeurs qui ne respecteraient pas leurs obligations sont donc considérables. Les résultats de ces contrôles et les sanctions appliquées aux contrevenants sont largement diffusés par les administrations responsables⁵.

En 2017, sur 100 contrôles effectués, suivant les trois modalités définies ci-dessus (ciblés, aléatoires ou sur signalement d'un conseiller), pour 81% la recherche a été confirmée, 19% sont apparus en recherche insuffisante. Après négociation et engagement de remobilisation dans la recherche d'emploi avec 5% des personnes contrôlés, 14% ont fait l'objet d'une radiation. La plupart des cas de radiation ont été prononcés pour une durée d'un mois (correspondant à la peine minimale : un manquement aux obligations). Elles ont été suivies d'une réinscription du demandeur d'emploi dans les 2/3 des cas. Les motifs de radiation sont dans 71% des cas pour absence à une convocation du conseiller, dans 23% des cas, pour absence à une formation validée par Pôle Emploi, 5% des cas pour recherche insuffisante, et moins de 1% pour fraude ou fausse déclaration. Conclure de ces données que 14% des chômeurs manquent à leurs obligations est erroné, puisqu'une part importante des chômeurs contrôlés sont ciblés, ou encore « signalés » par leur conseiller. Si l'on se concentre uniquement sur le sondage aléatoire (qui choisit les chômeurs au hasard et non pas en fonction de soupçon de manquement ou de fraude), 12% des chercheurs d'emplois font une recherche insuffisante. Mais il faut ajouter que toutes les données précédentes concernent l'ensemble des personnes inscrites à Pôle Emploi, indemnisées au non. Parmi les personnes indemnisées, qui ont été contrôlées, 8% seulement ont fait l'objet d'une radiation.

La Mission Interministérielle de coordination anti-fraude (MICAF) recense l'ensemble des fraudes aux finances publiques aux impôts, cotisations et prestations sociales⁶. De 2017 à 2020, le montant total annuel des fraudes détectées par les services de Pôle emploi s'élevait à 200 millions d'euros environ. Pour l'année 2020, le montant estimé des fraudes est de 183,7 millions d'euros, pour un montant d'allocation versées de 38 milliards (soit 0,5 % des allocations). Toujours selon la

⁵ Dans le paragraphe qui suit les principales informations sont tirées de Pôle emploi (2018), op.cit. en note 4.

⁶ Mission Interministérielle de Coordination Anti-Fraude (2020), *Lutte contre la fraude aux finances publiques*, disponible sur www.economie.gouv.fr/micaf

MICAF, la fraude aux indemnités de chômage représente 30% de la fraude à l'ensemble des prestations sociales (branche famille et branche vieillesse et maladie). Le ratio entre la fraude détectée par Pôle emploi et la fraude fiscale détectée par le ministère des finances est de 6%. Le montant moyen des fraudes est estimé à 10 200 euros par dossier, correspondant à une moyenne de 10 mois d'allocations pour les chômeurs indemnisés. Enfin, la typologie des fraudes établie par la MICAF fait apparaître que la fraude la plus fréquente est la reprise d'activité non déclarée (souvent détectée à l'aide du fichier des DPAE), vient ensuite la résidence ou le travail réalisé à l'étranger, non déclaré.

Finalement, le nombre de personnes faisant l'objet d'une radiation doit être replacé dans le contexte d'un marché du travail sur lequel les entrées et sorties du chômage sont nombreuses et fréquentes. En effet, contrairement à une idée répandue selon laquelle le marché du travail est figé et les situations, y compris des chômeurs, évoluent peu, les données de l'INSEE et du Ministère du travail révèlent une mobilité très forte⁷. Ce ministère montre, par exemple, qu'au cours du mois de septembre 2018, 649 000 demandeurs d'emplois des catégories A, B et C (A : sans emploi, B ayant exercé une activité réduite de moins de 79h par mois, C ayant exercé une activité réduite de plus de 78 heures par mois) étaient sortis de ses listes d'inscrits. Ils représentaient 9,2% des demandeurs d'emplois inscrits le mois précédent. Parmi ces 9,2%, 4,2% avaient trouvé un emploi (soit 296 000), 2,2% étaient en formation (140 000). Les sorties sanctionnées par une fraude représentaient 0,1%. L'enquête de la DARES porte sur un champ très large (les chômeurs des catégories A, B, et C) et sur les mouvements d'entrée / sortie du chômage au cours d'un mois. Ces résultats ne sont donc pas comparables aux contrôles et enquêtes de Pôle emploi mentionnées ci-dessus qui portent sur les radiations enregistrées pendant un an.

3. Quels objectifs, quelles missions pour le service public de l'emploi ?

En 2020, la Cour des comptes s'est penchée sur la gestion de Pôle emploi, dix ans après sa création⁸. Celle-ci rappelle que Pôle emploi est un établissement public dont la mission est d'accueillir, informer, orienter, accompagner et indemniser les demandeurs d'emploi. En matière d'accompagnement, la stratégie de Pôle emploi a été progressivement de moduler l'intensité de l'accompagnement en fonction des besoins des bénéficiaires. Cela s'est traduit par la mise en place de trois modalités d'accompagnement différenciées des demandeurs d'emploi.

⁷ DARES (2020), « Les sortants des catégories A, B, et C de Pôle emploi en 2018 », *Résultats*, n.029, septembre

⁸ Cour des Comptes (2020), *La gestion de Pôle emploi, dix ans après sa création*, avril, disponible sur www.ccomptes.fr

Les demandeurs d'emploi les plus en difficultés bénéficient d'un « accompagnement renforcé » par des contacts réguliers avec leur conseiller-référent dont le rythme et le contenu doivent s'adapter à leurs besoins. En second lieu, « l'accompagnement guidé » est dédié aux demandeurs d'emploi qui sont orientés, à travers des relations et communications personnalisées en présentiel ou à distance avec leur conseiller. Enfin, le simple « suivi » concerne les demandeurs les plus proches du marché de l'emploi et dont l'autonomie dans la recherche d'emploi est la plus grande. Le conseiller-référent s'assure dans ce cas que le demandeur d'emploi reçoit des offres d'emploi et accède à l'ensemble des services disponibles.

Dans ce même rapport, la Cour des comptes évalue la taille du « portefeuille » qui est égal au nombre de demandeurs accompagnés par chaque conseiller. Ce nombre est passé de 119 en 2013, à 197 en 2018, soit une augmentation de 65 %. En effet, la forte augmentation des personnes inscrites à Pôle emploi n'a pas été suivie par celle du nombre de conseillers. Pour les accompagnements renforcés, le portefeuille moyen par conseiller est passé de 54 à 100 au cours de la même période. De plus la Cour des comptes observe que ces portefeuilles sont inégalement répartis, puisqu'ils varient de 80, à plus de 200 demandeurs d'emploi par conseiller, suivant les agences. Le nombre moyen d'entretiens avec un demandeur d'emploi est estimé à 1,9 par an pour les demandeurs en simple suivi et de 3 pour les demandeurs en suivi intensif. La Cour fait remarquer que « c'est faible pour un accompagnement intensif ».

Pourtant les évaluations d'expériences réalisées par Pôle emploi⁹ montrent, par exemple, qu'un accompagnement intensif, spécialement dédié aux jeunes, qui augmente la fréquence et l'adaptation de cet accompagnement à ce public, améliore sensiblement les retours à l'emploi. Il en est de même de « l'accompagnement global ». Il s'agit d'un accompagnement vers l'emploi réalisé simultanément par un conseiller Pôle emploi et un travailleur social du conseil départemental. Mais Pôle emploi indique « que le coût de tels dispositifs conduit à cibler précisément les bénéficiaires ».

Pour les demandeurs « plus autonomes », les échanges à distance via l'apport digital (courriel, réseau social, emploi-store sur le site de Pôle emploi) ont permis un contact tous les 3 mois et ont eu pour conséquence une nette amélioration des retours à l'emploi. Les résultats de ces évaluations sont importants pour ce qui concerne « la digitalisation des services ». Celle-ci est efficace : par exemple, la mise à disposition d'une très vaste base de données d'offres d'emploi, accessible à tous les chômeurs, avec la possibilité de candidater immédiatement en ligne, est

⁹ Pôle Emploi (2020), « Synthèse et bilan des évaluations et études », *Statistiques, études et évaluations*, septembre, disponible sur www.pole.emploi.org

un apport considérable pour les demandeurs les plus autonomes. Cependant, pour les demandeurs les plus éloignés du marché du travail et les plus âgés, l'accès aux services digitaux est impossible. Pour ceux-là, la très faible fréquence des contacts directs avec les conseillers-référents demeure une difficulté majeure.

Cependant, il existe une autre dimension à l'informatisation de la gestion de Pôle emploi. Il s'agit de la multiplication des contrôles rendus possibles par l'utilisation des systèmes informatiques. Certes, il est légitime que les bénéficiaires des services de Pôle emploi et, le cas échéant, des indemnités de chômage, soient contrôlés. Mais, la question qui est posée concerne les modalités et l'organisation de ces contrôles. Même s'il existe des salariés de Pôle emploi spécialisés dans ces contrôles, les conseillers-référents sont eux aussi directement impliqués. En effet, ils signalent des situations qui leur semblent anormales, et même s'ils n'engagent pas directement la procédure complexe qui peut mener à une radiation, ils instruisent les dossiers.

De plus, les décisions de radiation, avec les recours qu'elles peuvent susciter étaient auparavant prises par le préfet, elles le sont à présent par les directions régionales de Pôle emploi. Dès lors la détection des manquements et fraudes à tous les niveaux, de l'instruction des dossiers des personnes soupçonnées de manquement, de la décision de sanctionner et de l'exécution de cette décision, risque de se faire au détriment des missions originelles du service public de l'emploi. Les conseillers-référents se trouvent dans la position d'appliquer une réglementation de l'indemnisation et de l'accompagnement des chômeurs très complexe et changeante. Ils doivent respecter un strict formalisme dans les différentes étapes de l'accompagnement (définition du PPAE, de l'ORE), et participer à des procédures de contrôle, voire de sanctions. Et ceci dans un contexte de restrictions budgétaires où ils doivent « cibler », c'est-à-dire limiter, leurs contacts et entretiens avec les demandeurs d'emplois, y compris ceux qui sont les plus éloignés du marché du travail.

Quant à la formation professionnelle des chômeurs, elle a augmenté avec la mise en place du PIC (Plan d'Investissement dans les Compétences) depuis 2018. En 2019, 917 000 personnes en recherche d'emploi sont entrées en formation¹⁰. Néanmoins la proportion de personnes inscrites à Pôle emploi qui bénéficient d'une formation reste faible (16%). L'accès à ces formations demeure un « parcours du combattant »¹¹. Les financements proviennent de Pôle emploi, des conseils régionaux, de l'Etat, ou encore des OPCO (opérateurs de compétences) pour les

¹⁰ Dares (2021), « La formation professionnelle des personnes en recherche d'emploi en 2018 et 2019 », dans, *Dares, Résultats*, n.6, mars

¹¹ Solidarités nouvelles face au chômage (2021), *Formation professionnelle des chercheurs d'emploi : sortir du parcours du combattant*, Rapport sur l'emploi et le chômage, édition 2021, disponible sur www.snc.asso.fr

contrats d'apprentissage et de professionnalisation. De plus, depuis la création du compte personnel de formation (CPF, 2015), les crédits accordés dans ce cadre sont mobilisables directement par leur titulaire. D'un montant relativement faible, ils doivent être complétés par un autre financement par les chômeurs. Mais ici à nouveau, un encadrement pour le choix de leur formation est indispensable pour beaucoup d'entre eux. S'ils sont abandonnés à eux-mêmes, les risques de décisions erronées sont importants, alors que les conditions générales d'utilisation du CPF stipulent que : « Le stagiaire reconnaît être seul responsable du choix de ses formations. Il lui appartient de vérifier qu'il a bien les connaissances initiales requises pour suivre chacune des sessions auxquelles il s'inscrit ». Pour les chômeurs, une erreur d'orientation, qui les conduit à renoncer à leur formation, et est réputée de leur seule responsabilité, entraîne leur radiation automatique de Pôle emploi (voir 2 ci-dessus).

Conclusion

Il existe une contradiction entre la vocation première du service public de l'emploi : accueillir, informer, orienter, accompagner et indemniser les demandeurs d'emploi d'une part, et l'augmentation des contrôles internes d'autre part. Cette augmentation et la charge de travail afférente, dans le contexte de restrictions budgétaires, ne peuvent qu'avoir des effets contre-productifs sur l'accompagnement des chômeurs vers l'emploi. Et ce n'est pas la récente légère amélioration du marché de l'emploi qui va diminuer la nécessité de l'accompagnement et du suivi personnalisé des chômeurs. En effet, beaucoup de ceux qui sont sortis de la catégorie A (personnes sans aucune activité et disponible immédiatement pour travailler) sont à présent en chômage partiel ou en formation. Dans les deux cas, leur situation nécessite un accompagnement immédiat ou en sortie de formation. Le nombre de personnes inscrites à Pôle Emploi, toutes catégories confondues, était fin 2019 de 6,423 millions, il n'a baissé qu'à 6,398 millions fin 2021 (-0,4%).