



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 84825

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur le rapport de la Cour des comptes consacré à Pôle emploi. Issu de la fusion en 2008 de l'ANPE et des Assedic, Pôle emploi est le plus gros opérateur de l'État, avec 53 000 agents, plus d'un millier d'agences et de points relais, 32 milliards d'euros d'allocations et d'aides versées et 5 milliards d'euros de budget. Entre janvier 2009 et janvier 2015, le nombre de personnes inscrites sur ses listes est passé de 3,9 millions à 6,2 millions, soit + 58 %. Pôle emploi se voit confier des missions exigeantes et connaît des résultats contrastés, avec des coûts croissants. Confronté au chômage de masse, il a redéfini profondément sa stratégie en 2012, mais continue de connaître des difficultés opérationnelles, en dépit de l'engagement de ses personnels. Aussi il souhaite connaître son avis et la suite qu'il convient de réserver à la recommandation de la Cour visant à développer la complémentarité des canaux d'accès à Pôle emploi (accueil physique, téléphone, internet, courrier postal et courrier électronique).

Texte de la réponse

La Cour des Comptes a remis le 2 juillet 2015 un rapport public thématique consacré à Pôle Emploi. Elle y souligne tout d'abord la complexité des missions exercées par cet opérateur, et en particulier celle de la gestion de la fusion entre l'ANPE et le réseau des ASSEDIC au moment même où le nombre de demandeurs d'emploi progressait très fortement. Elle relève le maintien, dans ce contexte, de la qualité du service de l'indemnisation, avec plus de 90 % de premiers paiements dans les délais. Il convient également à cet égard de rappeler l'action du Gouvernement qui a accru les moyens dédiés à Pôle Emploi, avec un renfort d'effectifs de 4 000 ETP décidés en deux vagues, en 2012 et 2013, afin de renforcer les capacités d'accompagnement des demandeurs d'emploi, en contrepartie d'une gestion budgétaire très rigoureuse de l'opérateur, qui s'est traduite par un plan de 100 millions d'euros d'économies de fonctionnement. La Cour appelle par ailleurs à une amélioration des performances et des résultats de Pôle Emploi dans ses missions d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des employeurs et d'intermédiation du marché du travail. Nombre des recommandations de la Cour à cet égard sont pleinement partagées par le ministère du travail et les partenaires sociaux, et sont d'ores et déjà prises en compte dans la convention tripartite 2015-2018 conclue entre l'Etat, l'UNEDIC et Pôle Emploi : - le rapprochement des entreprises, avec le déploiement de 4 000 conseillers exclusivement dédiés à la relation avec les entreprises, notamment les PME ; - le renforcement de l'accompagnement des demandeurs d'emploi : avec le doublement d'ici à 2017 du nombre de demandeurs d'emploi bénéficiant d'un accompagnement intensif, et le redéploiement de 2 000 ETP d'ici à 2018 pour augmenter le temps de travail effectivement consacré au placement des demandeurs d'emploi et des entreprises - le renforcement de la qualité de l'entretien de diagnostic et le démarrage plus rapide de l'accompagnement par la mise en oeuvre en 2016 de la dématérialisation de l'inscription et du nouveau parcours du demandeur d'emploi. L'impact de ces mesures fait en outre l'objet d'un suivi régulier et précis, dans le cadre des instances de suivi de la convention tripartite, en vertu d'indicateurs ciblés et déclinés jusqu'au niveau des agences, afin de vérifier l'amélioration de la performance de Pôle Emploi de mettre en oeuvre les actions correctrices nécessaires. Ces objectifs ambitieux

doivent cependant s'inscrire dans le cadre de la stratégie, mise en oeuvre depuis 2012, de différenciation des services de Pôle Emploi et de ciblage de ses moyens vers les demandeurs d'emploi et les entreprises en ayant le plus besoin. Cette stratégie, également adoptée par les services publics de l'emploi allemand, britannique ou suisse, est nécessaire pour améliorer effectivement les résultats de Pôle Emploi quant au retour à l'emploi des chômeurs, ce qui ne peut pas passer par la définition d'objectifs purement quantitatifs et généraux, tels que le nombre d'offres d'emploi collectées ou le nombre d'entretien réalisés. Elle doit avoir pour corollaire le développement d'une palette de services numériques performants, à la disposition des demandeurs d'emploi et des employeurs les plus autonomes, et un système d'agrégation d'offres d'emploi reposant sur des partenariats avec une multiplicité d'acteurs, le lancement de l'Emploi Store en juillet dernier initiant une forte démarche stratégique en ce sens.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Lazaro](#)

Circonscription : Nord (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84825

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 juillet 2015](#), page 5381

Réponse publiée au JO le : [8 septembre 2015](#), page 6895