



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 84831

Texte de la question

M. Paul Salen attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur le rapport thématique consacré à Pôle emploi, rendu par la Cour des comptes, le 2 juillet dernier. Au terme de ce rapport, la Cour des comptes constate que, malgré les moyens mis à sa disposition, Pôle emploi ne parvient pas à remplir sa mission, avec des résultats contrastés et des coûts croissants. Elle pointe une capacité de moins en moins importante à rapprocher les demandeurs d'emploi et les entreprises qui recrutent. Les résultats en matière de retour à l'emploi sont à la baisse, à l'instar du nombre d'offres d'emploi collectées par l'opérateur. L'accompagnement renforcé est par ailleurs peu efficace. Destiné aux demandeurs d'emploi qui ont le plus besoin d'être accompagnés, celui-ci concerne un peu moins de 290 000 personnes, soit 10 % seulement du total des demandeurs d'emploi faisant l'objet d'un suivi interne, et mobilise pourtant 20 % des conseillers. Enfin, la Cour des comptes observe que les moyens humains sont dispersés. Trop de temps est consacré à des activités de gestion et de management (22 %) et trop peu à l'accompagnement des demandeurs d'emploi (moins de 30 %). Les conseillers de Pôle emploi ne passent d'ailleurs pas assez de temps à démarcher les entreprises (12 % au total, avec seulement 2 % pour la prospection et les visites d'entreprises). Aussi, il souhaiterait connaître le sentiment et les intentions du Gouvernement au regard du constat dressé par la Cour des comptes.

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. Paul Salen](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84831

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 5382

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