



# COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 2 juillet 2015

## ENTITÉS ET POLITIQUES PUBLIQUES

### PÔLE EMPLOI À L'ÉPREUVE DU CHÔMAGE DE MASSE

La Cour des comptes rend public un rapport thématique consacré à Pôle emploi. Issu de la fusion en 2008 de l'ANPE et des Assédic, 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 Md€ d'allocations et d'aides versées et 5 Md€ 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.

#### Des résultats contrastés, des coûts croissants

En ce qui concerne les demandeurs d'emploi, la loi attribue à Pôle emploi deux rôles principaux : l'indemnisation et le placement.

Globalement, l'indemnisation des demandeurs d'emploi est satisfaisante, malgré la persistance de dossiers « papier », qui devraient être appelés à disparaître, et d'une complexité de la réglementation, qui perdure.

En matière de placement des demandeurs d'emploi, les résultats de Pôle emploi sont plus difficiles à mesurer, car il n'existe pas d'indicateur permettant d'identifier sa performance propre par rapport notamment à l'intervention des autres acteurs sur le marché de l'emploi. Les données disponibles relatives au chômage de longue durée et à la satisfaction des offres d'emploi traduisent toutefois une évolution défavorable.

La fusion de 2008 s'est accompagnée de coûts croissants, notamment du point de vue salarial. Depuis lors, les coûts de Pôle emploi ont augmenté et se sont rigidifiés, du fait du recrutement de conseillers en CDI (+ 4 000 entre 2012 et 2014) pour faire face à la montée du chômage.

#### Une mission d'intermédiaire entre offre et demande d'emploi qui n'est plus prioritaire

Pôle emploi a redéfini profondément sa stratégie en 2012, avec l'accord de l'État et de l'Unedic : son orientation majeure vise à différencier davantage les services rendus par l'opérateur en fonction des profils des demandeurs d'emploi et des entreprises. La Cour approuve pleinement ce principe.

Toutefois, les conséquences que Pôle emploi a tirées de cette réorientation stratégique modifient en profondeur son rôle d'intermédiaire général entre l'offre et la demande d'emploi, alors même que la loi n'a pas modifié la définition de ses missions. Pôle emploi a ainsi renoncé à tout objectif global de collecte des offres d'emploi : de ce fait, le nombre d'offres d'emploi collectées par l'opérateur est en baisse depuis plusieurs années.

Par ailleurs, la répartition du temps de travail des conseillers de Pôle emploi ne favorise pas l'intermédiation entre l'offre et la demande d'emploi. La part du temps de travail consacré à l'entreprise est faible (12 % au total, avec seulement 2 % pour la prospection et les visites d'entreprises) et constitue en pratique une variable d'ajustement.



Ces évolutions ont contribué à affaiblir le lien avec les entreprises et à fragiliser l'expertise par Pôle emploi du marché du travail.

En outre, Pôle emploi a défini depuis 2012 essentiellement trois modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi : la modalité de « suivi » concerne plus de 900 000 demandeurs considérés comme autonomes, pour lesquels l'action de Pôle emploi se limite désormais à fournir des outils numériques de recherche d'emploi ; l'accompagnement « guidé », qui s'applique à près de 1,5 million de demandeurs ; l'accompagnement « renforcé », qui concerne un peu moins de 290 000 demandeurs d'emploi ayant besoin d'être fortement accompagnés. Cette dernière modalité ne rassemble qu'environ 10 % du total des demandeurs d'emploi faisant l'objet d'un suivi interne, mais mobilise 20 % des conseillers référents.

## **Des difficultés opérationnelles persistantes**

La différenciation des services rendus aux demandeurs d'emploi, qui se situe pourtant au cœur de la stratégie de l'opérateur, est insuffisante. Paradoxalement, l'accompagnement « renforcé » est celui qui présente la plus faible proportion de demandeurs d'emploi de longue durée (au chômage depuis plus d'un an). De surcroît, la fréquence des contacts entre conseillers et demandeurs d'emploi diminue avec la durée du chômage.

L'intensité de l'accompagnement individuel des demandeurs d'emploi est en outre trop faible : 75 % des demandeurs d'emploi placés en accompagnement « renforcé » n'ont bénéficié que de quatre contacts ou moins en six mois avec leur conseiller, cette notion de contact englobant au demeurant non seulement les entretiens, mais aussi les échanges téléphoniques et les méls. 59 % des demandeurs d'emploi en « suivi », 49 % en « guidé » et 33 % en « renforcé » ont au maximum un contact tous les trois mois.

La Cour constate en outre que les moyens humains sont dispersés. La part trop importante du temps de travail des conseillers consacrée à des activités de gestion et de management (22 %) aboutit à ce que la part consacrée à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, qui est pourtant une priorité, est en définitive inférieure à 30 %. Le millier d'agences forme un réseau dont la densité est peu propice à une mutualisation des effectifs. L'absentéisme est élevé (près de 25 jours calendaires par an et par agent).

## **Conclusion et recommandations**

La Cour partage l'objectif stratégique de mieux différencier les services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises en fonction de leurs besoins, mais elle constate que les modalités de mise en œuvre pratique de cette orientation risquent d'abaisser les exigences sur deux points :

- le rôle d'intermédiaire de Pôle emploi sur le marché du travail, élément fondamental de la définition du service public de l'emploi et de son efficacité ;
- le niveau d'efficience du service rendu par une réponse inappropriée à la montée du chômage, et notamment du chômage de longue durée.

La Cour formule trois orientations pour l'État, les partenaires sociaux, Pôle emploi et l'Unedic, ainsi que 13 recommandations visant à améliorer les services rendus aux employeurs et aux demandeurs d'emploi, à optimiser la gestion et à assurer un pilotage plus efficace de Pôle emploi.

**[Lire le rapport](#)**

### **CONTACTS PRESSE :**

**Ted Marx** ■ Directeur de la communication ■ T 01 42 98 55 62 ■ tmarx@ccomptes.fr

**Denis Gettliffe** ■ Responsable des relations presse ■ T 01 42 98 55 77 ■ dgettliffe@ccomptes.fr

 @Courdescomptes