



# Mission flash

## Pôle emploi

Stéphane VIRY, rapporteur

**Peut-on faire toujours plus  
avec moins ?**

**Donner à Pôle emploi des moyens  
à la hauteur de sa mission**



# I. Les enjeux de la création

- Améliorer l'efficacité du service public de l'emploi
  - Des démarches facilitées pour les usagers
  - Des implantations rationalisées
  - Des droits harmonisés
- Améliorer la qualité du service rendu
  - Un service plus personnalisé
  - Une offre de services élargie
- Améliorer la coordination entre les différents acteurs du service public de l'emploi



# I. Les enjeux de la création

## a) La gouvernance

- Conseil d'administration

5 représentations des organisations syndicales de salariés

5 représentants des organisations représentatives des employeurs

5 représentants de l'État

2 représentants des collectivités territoriales

2 personnalités qualifiées



# I. Les enjeux de la création

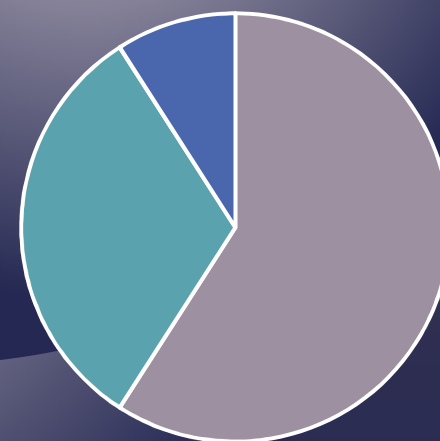
## b) Le financement

Budget 2019 :  
**5,4 milliards d'euros (Md€)**

Dont :

- Contribution assurance chômage (Unédic) : 3,5 Md€
- Contribution de l'État : 1,4 Md€
- Autres produits : 0,5 Md€

Répartition des ressources

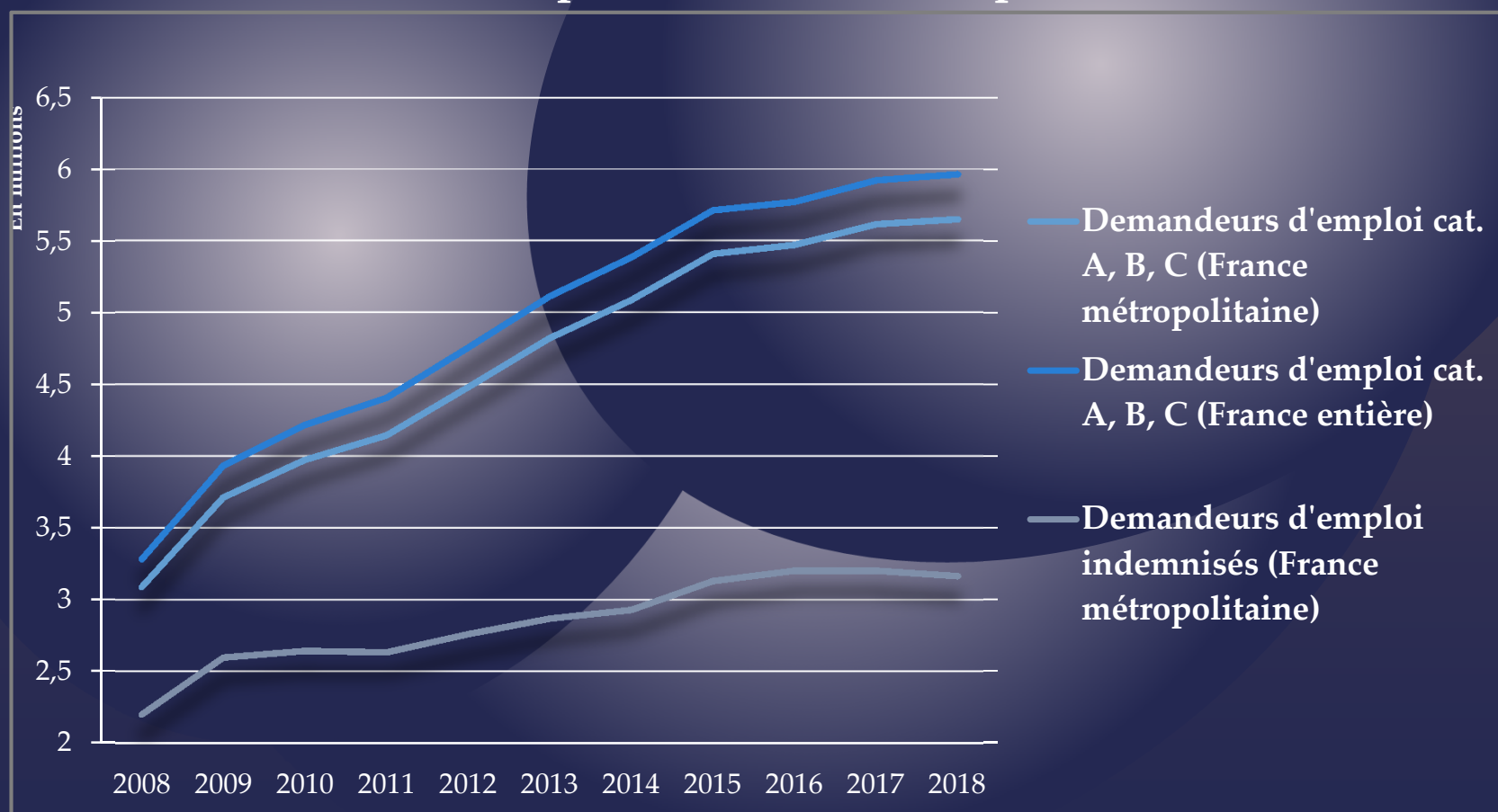


■ Unédic ■ Etat ■ Autres

# I. Les enjeux de la création

## c) La réponse au chômage de masse

Évolution du nombre de demandeurs d'emploi inscrits  
à Pôle emploi et indemnisés depuis 2008

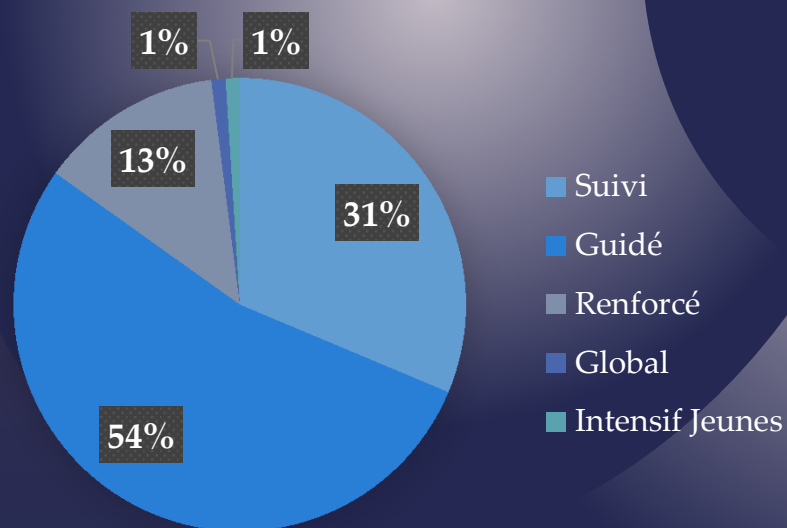


## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

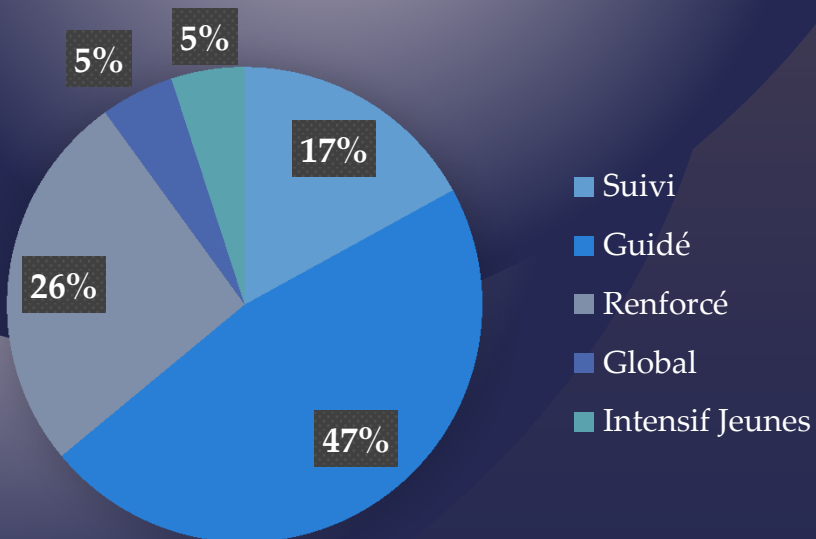
### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Différenciation des modalités de suivi
  - « Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin »

Répartition des demandeurs d'emploi par modalité de suivi



Répartition des conseillers par modalité d'accompagnement





## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Différenciation des modalités de suivi
  - « Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin »

Conseillers  
Indemnisation  
20%

Psychologues du  
travail  
3%

Conseillers  
Contrôle de la  
recherche d'emploi  
1%

Conseillers  
Entreprises  
14%

Conseillers  
emploi  
62%

Répartition des conseillers au 31/12/2018  
(hors fonctions support et management)



## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Modernisation de l'**accueil** en agence
- Extension de l'**offre de services**
- Actions en matière de **formation**
- Développement de **services numériques**
- Transformation du mode de management : **pilotage par les résultats**





## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Modernisation de l'**accueil** en agence
- Extension de l'**offre de services**
- Actions en matière de **formation**
- Développement de **services numériques**
- Transformation du mode de management :  
**pilotage par les résultats**



## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Modernisation de l'**accueil** en agence
- Extension de l'**offre de services**
- Actions en matière de **formation**
- Développement de **services numériques**
- Transformation du mode de management :  
**pilotage par les résultats**



## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Modernisation de l'**accueil** en agence
- Extension de l'**offre de services**
- Actions en matière de **formation**
- Développement de **services numériques**
- Transformation du mode de management : **pilotage par les résultats**





## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Modernisation de l'**accueil** en agence
- Extension de l'**offre de services**
- Actions en matière de **formation**
- Développement de **services numériques**
- Transformation du mode de management :  
**pilotage par les résultats**



## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### a) Un opérateur qui s'est modernisé

- Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi :

➤ 74,4 % des demandeurs d'emploi satisfaits sur le volet « indemnisation »



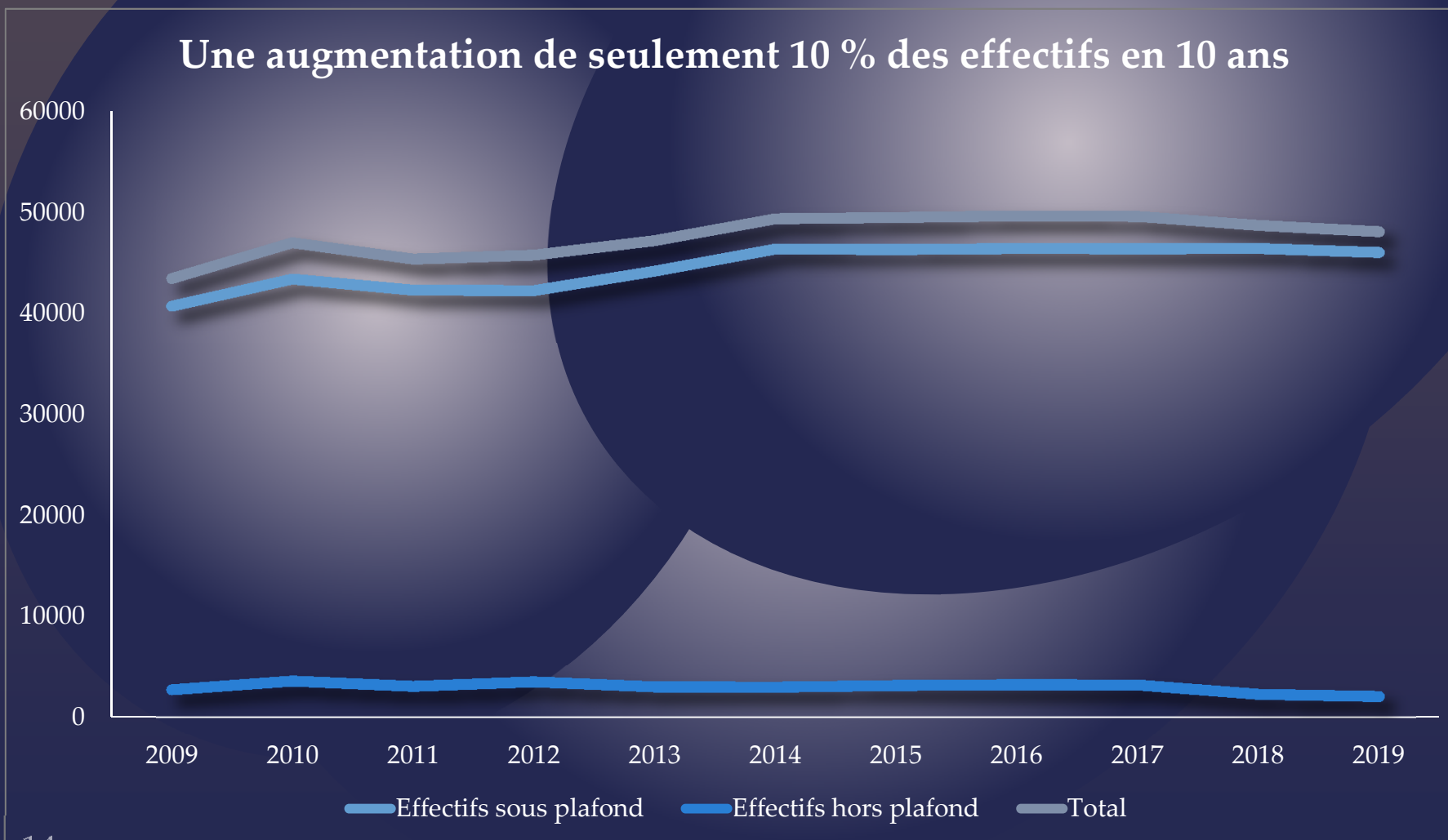
➤ 73,2 % satisfaits sur le volet « accompagnement »





## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### b) Une évolution à moyens constants

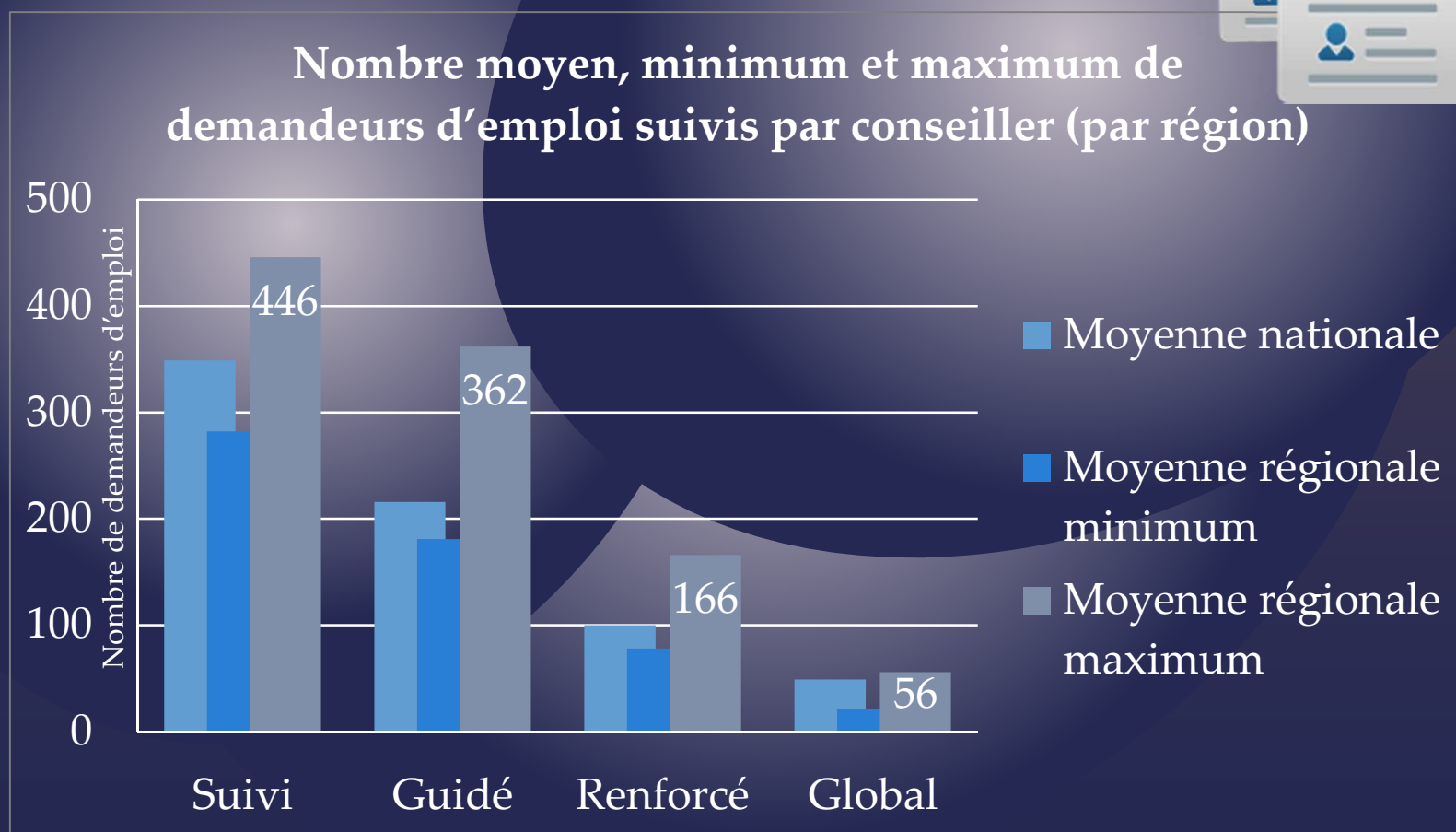




## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### b) Une évolution à moyens constants

- Des portefeuilles surdimensionnés



## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### b) Une évolution à moyens constants

- Sentiment d'une forte détérioration des conditions de travail
- Crainte d'une dégradation du service rendu

Part des demandeurs d'emploi ayant eu un entretien d'accompagnement à compter de leur inscription (2016)

	+ 1 mois	+ 2 mois	+ 3 mois	+ 4 mois	+ 5 mois
<b>Suivi</b>	12 %	22 %	30 %	35 %	40 %
<b>Guidé</b>	18 %	34 %	47 %	54 %	60 %
<b>Renforcé</b>	26 %	47 %	62 %	68 %	72 %

Source : Rapport d'évaluation à mi-parcours de la convention tripartite 2014-2017 (IGF-IGAS).

## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### b) Une évolution à moyens constants

- Élargissement continu des missions et des bénéficiaires de Pôle emploi :
  - Prise en charge des démissionnaires et indépendants
  - Accompagnement des bénéficiaires du RSA (plan pauvreté)
  - Déploiement du plan d'investissement dans les compétences
  - Prise en charge des parcours emploi compétences
  - Renforcement du contrôle des demandeurs d'emploi





## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### c) Pôle emploi, acteur central du SPE

- Des partenariats historiques et plutôt stabilisés avec les missions locales, Cap emploi, l'APEC...



pôle emploi



## 2. Le diagnostic de la situation actuelle

### c) Pôle emploi, acteur central du SPE

- Une grande opacité s'agissant du recours aux opérateurs privés :
  - Peu d'informations disponibles
  - Une enveloppe de **149,7 millions d'euros** en 2017
  - Une grande méfiance de la part des conseillers de Pôle emploi
  - Des marchés sous-exécutés ?





### 3. Un bilan nuancé

- La création de Pôle emploi : une réelle avancée pour les usagers
  - Des gains de productivité indéniables
  - Un opérateur moderne et plutôt réactif
  - Une offre de services étoffée





### 3. Un bilan nuancé

- Des efforts à consolider en termes de qualité de service et d'efficacité dans le retour à l'emploi
  - Des taux de retour durable à l'emploi très insuffisants
  - Une logique de gains d'efficience parvenue à son terme ?



## 3. Un bilan nuancé

- Les perspectives
  - Cesser les diminutions d'effectifs
  - Réfléchir sur les modalités et les motifs de recours à la sous-traitance
  - Repenser la composition du conseil d'administration

