



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

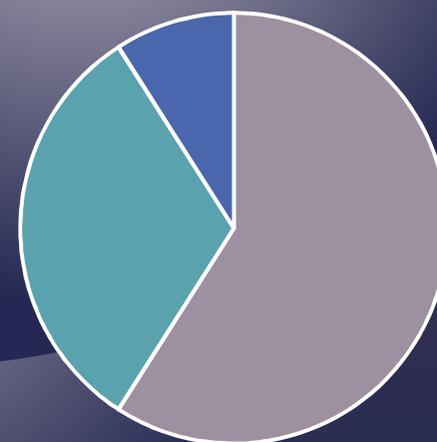
b) Le financement

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

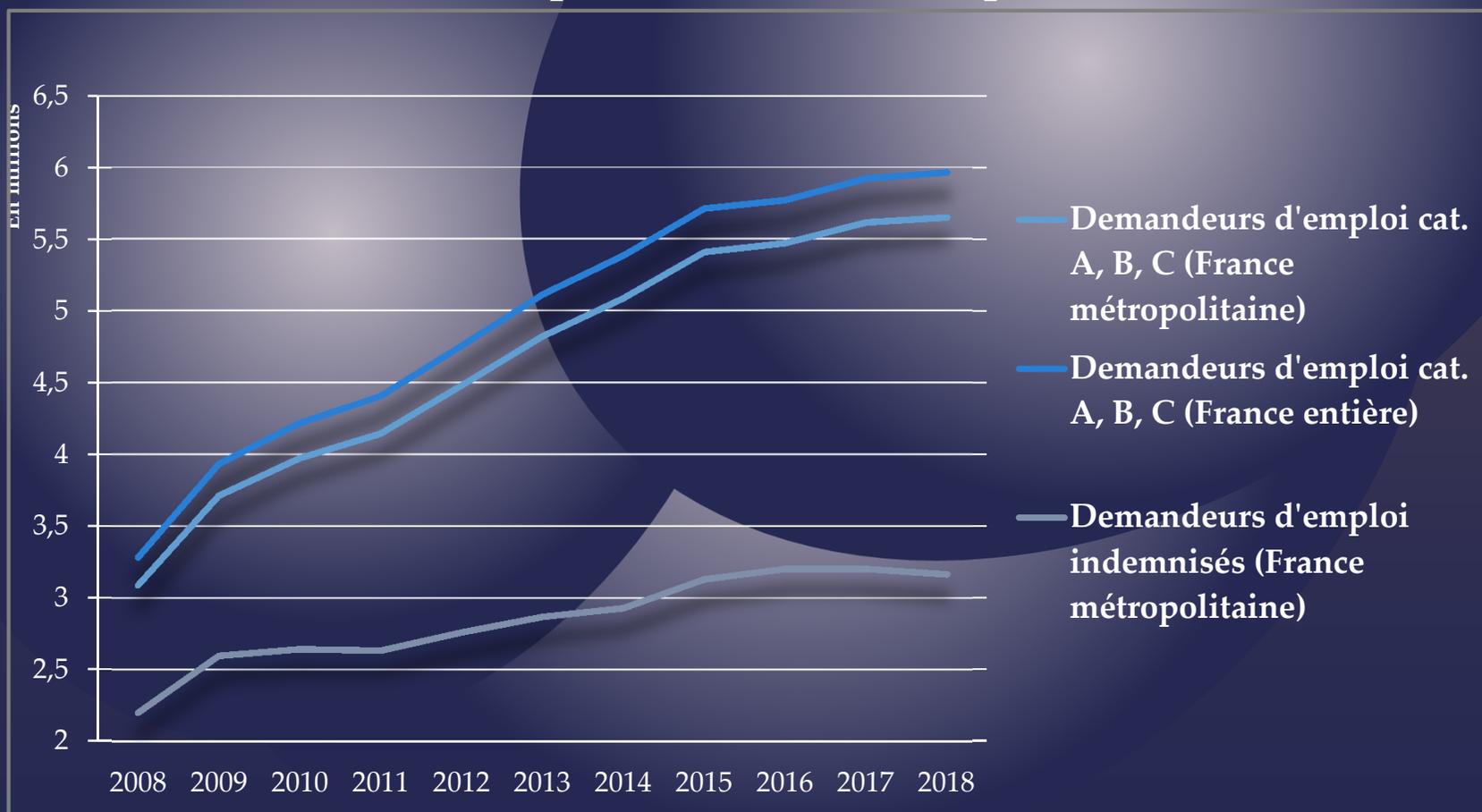


■ Unédic ■ Etat ■ Autres

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

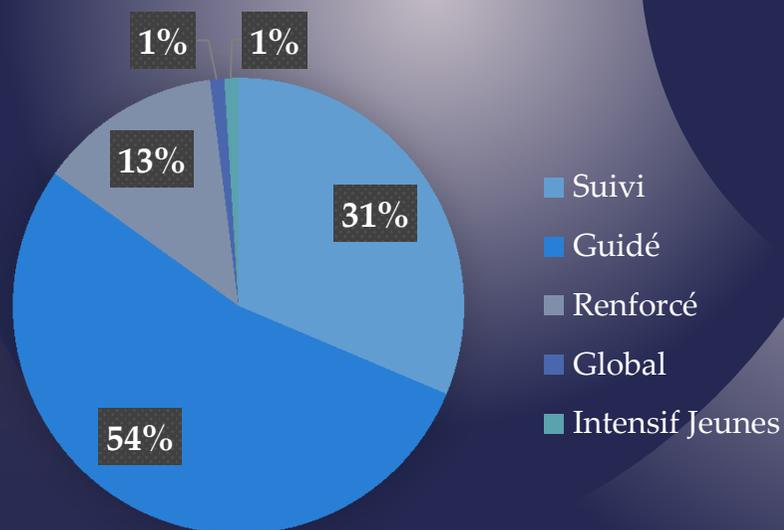


2. Le diagnostic de la situation actuelle

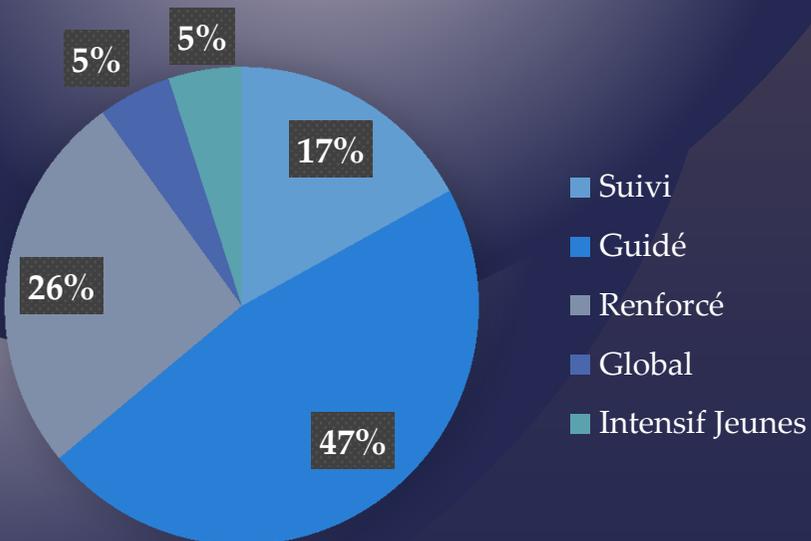
a) Un opérateur qui s'est modernisé

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

Répartition des demandeurs
d'emploi par modalité de suivi



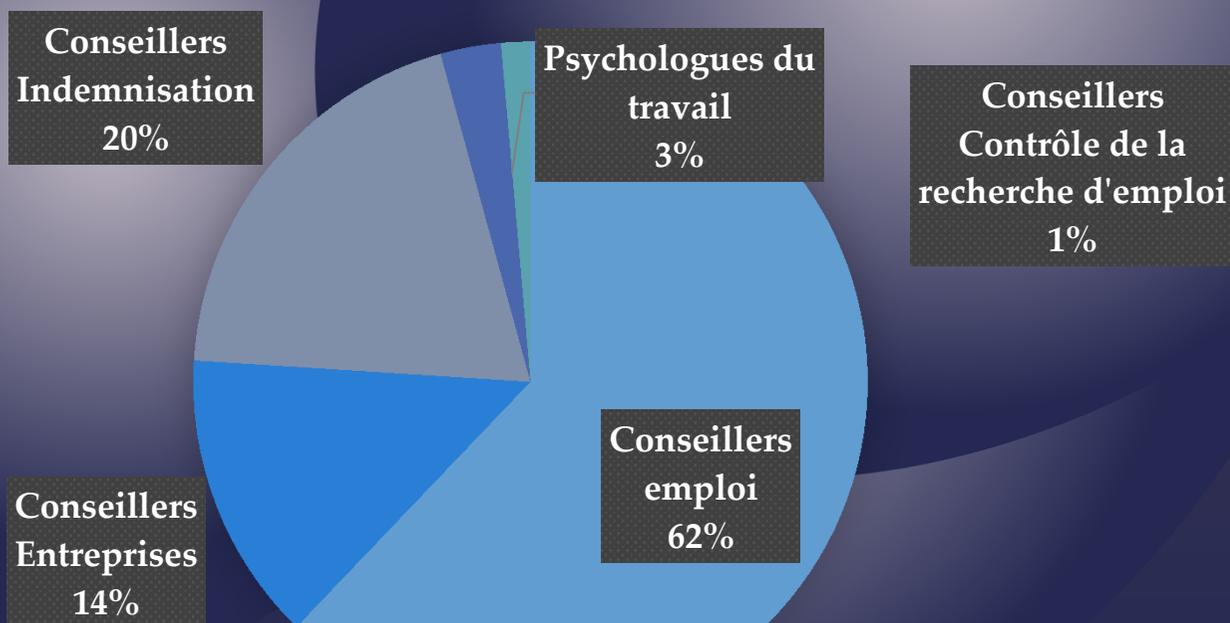
Répartition des conseillers par
modalité d'accompagnement



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 »



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 »

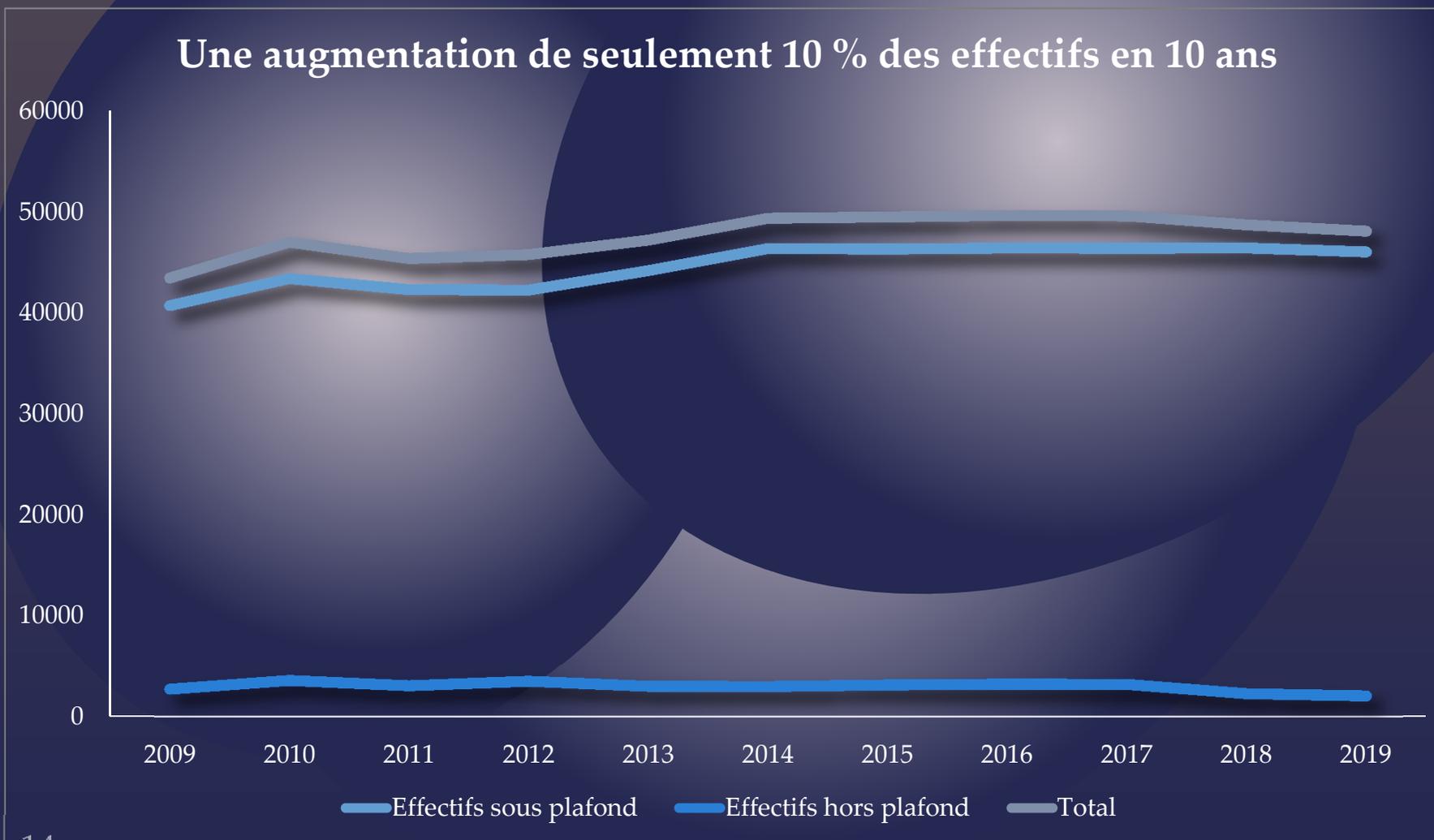


➤ 73,2 % satisfaits sur le volet « accompagnement »



2. Le diagnostic de la situation actuelle

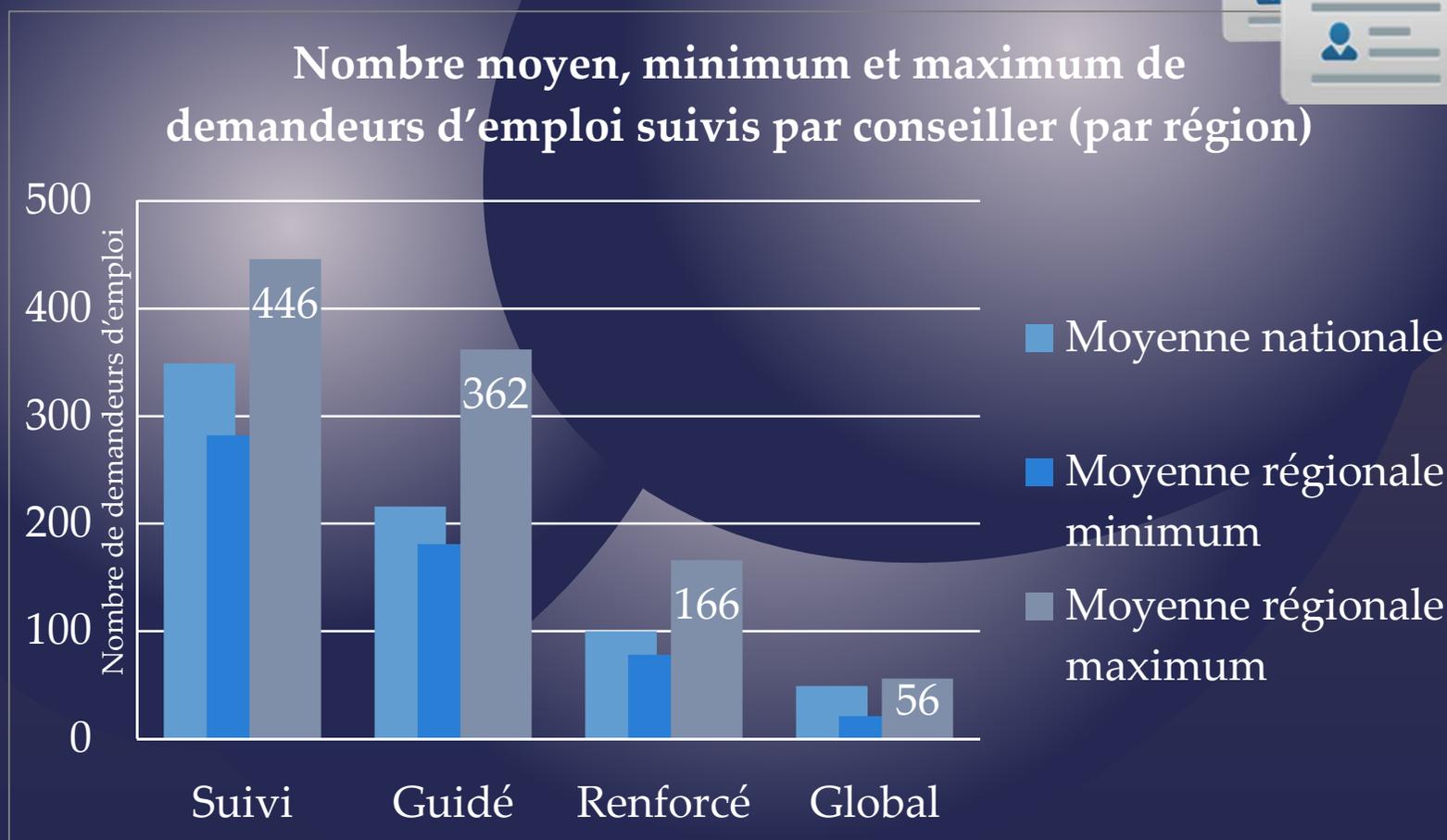
b) Une évolution à moyens constants



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
Suivi	12 %	22 %	30 %	35 %	40 %
Guidé	18 %	34 %	47 %	54 %	60 %
Renforcé	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

