

LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI A POLE EMPLOI :

PUBLICATION DE JUILLET 2014

Pôle emploi s'était engagé à mettre à jour deux fois par an les données sur la taille des portefeuilles par agence et par modalité d'accompagnement, après une première publication en septembre 2013. Cette publication est la première mise à jour de 2014 et les prochaines interviendront à chaque fin de semestre dans un souci continu de transparence.

Depuis septembre 2013, les nouvelles modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi ont été installées en Martinique, en Guadeloupe et à Mayotte. Depuis début 2014, tous les demandeurs d'emploi, sur l'ensemble du territoire français, peuvent ainsi bénéficier de cette nouvelle offre de services, guidée par un objectif majeur : faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin. Dans un contexte conjoncturel qui reste difficile en 2014, cet enjeu reste la priorité de Pôle emploi.

La période a également été marquée par la finalisation des recrutements accordés à Pôle emploi en 2013 et par un effort conséquent de redéploiement des effectifs vers le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Ceux-ci ont permis :

- d'ajuster les moyens, en particulier dans les régions et territoires où la conjoncture avait généré des tailles de portefeuilles plus importantes.
- de maintenir les délais d'indemnisation et d'inscription et de déployer les nouveaux outils de la politique de l'emploi (emplois d'avenir, contrats de génération,...)
- tout en augmentant notablement la capacité d'accompagnement renforcé de Pôle emploi

Il est important de rappeler que la taille des portefeuilles ne saurait résumer l'activité des conseillers de Pôle emploi. Au-delà de l'activité de suivi et d'accompagnement, Pôle emploi a en effet pour mission d'accueillir, d'inscrire, d'indemniser les demandeurs d'emploi ainsi que de répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

1. Les trois nouvelles modalités d'accompagnement sont aujourd'hui en place sur tout le territoire

Pour rappel, l'accompagnement est adapté au besoin du demandeur d'emploi au sein de plusieurs modalités de suivi et d'accompagnement :

- « Accompagnement renforcé » pour les demandeurs d'emploi qui ont besoin d'être fortement accompagnés par leur conseiller référent dans leur trajectoire de retour à l'emploi, notamment à travers des contacts dont le rythme et le contenu répondent aux besoins du demandeur. Les portefeuilles de cette modalité doivent réunir au plus 70 demandeurs d'emploi.
- « Accompagnement guidé » pour les demandeurs d'emploi qui nécessitent d'être appuyés par leur conseiller référent dans la recherche d'emploi, notamment à travers des contacts dont la nature et la fréquence sont personnalisées. Les portefeuilles de cette modalité ont une fourchette indicative de 100 à 150 demandeurs d'emploi.
- « Suivi » pour les demandeurs les plus proches du marché de l'emploi et dont l'autonomie dans la recherche d'emploi est la plus grande. Le conseiller référent s'assure notamment que le demandeur d'emploi reçoit des offres d'emploi et accède à l'ensemble des services disponibles. Les portefeuilles de cette modalité ont une fourchette indicative de 200 à 350 demandeurs d'emploi.
- Depuis janvier 2014, une nouvelle modalité est en cours de mise en œuvre : il s'agit de l'accompagnement global, en partenariat avec les conseils généraux. Dans ce cadre, les demandeurs rencontrant des difficultés à la fois professionnelles et sociales (logement, santé,...) bénéficient simultanément des expertises et ressources mises à disposition par les départements (compétence sociale) et Pôle emploi (compétence emploi). Au 1^{er} juillet 2014, Pôle emploi l'avait installée avec 7 conseils généraux.

Après l'entretien d'inscription et de diagnostic, les demandeurs d'emploi se voient attribuer un conseiller référent, en charge d'une modalité d'accompagnement. L'accompagnement par le conseiller référent démarre au plus tard quatre mois après l'inscription.

Quelle que soit la modalité, deux rendez-vous, au quatrième et au neuvième mois, restent systématiques pour l'ensemble des demandeurs d'emploi accompagnés.

Au 1^{er} juillet 2014, 5 398 525 demandeurs d'emploi bénéficiaient d'un conseiller référent qui peut mobiliser à tout moment l'ensemble des prestations et services existants et s'assure du traitement des questions relatives à leur indemnisation.

Parmi eux :

- 2 608 353 demandeurs d'emploi bénéficient d'un suivi et d'un accompagnement par un conseiller de Pôle emploi.
- Les autres demandeurs d'emploi sont quant à eux soit accompagnés par des partenaires ou prestataires (missions locales, cap emploi, opérateurs de placement...), soit non disponibles pour un accompagnement (en activité pour une durée supérieure à 78h par mois, bénéficiaires de contrats aidés ou d'une formation, non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi). Par ailleurs, 302 000 demandeurs d'emploi étaient en attente de leur premier entretien avec leur conseiller référent qui interviendra au plus tard dans les quatre mois après leur inscription. Bien que ne relevant pas de portefeuilles, ces demandeurs d'emploi peuvent mobiliser les conseillers à tout moment.

2. A ce jour, les objectifs relatifs aux tailles des portefeuilles sont globalement respectés

Au 1^{er} juillet 2014, les 2 608 353 demandeurs d'emploi suivis et accompagnés par les conseillers de Pôle emploi sont répartis de la façon suivante :

- 7,3% Renforcé – 189 702 demandeurs d'emploi (+43% par rapport à septembre 2013, +1,7 pt)
- 56,5% Guidé – 1 472 493 demandeurs d'emploi (+13% / +1,5pt)
- 36,2% Suivi – 945 254 demandeurs d'emploi (+1% / -3,2 pts)
- 904 demandeurs sont suivis au sein de l'accompagnement global qui démarre dans certains territoires (7 départements au 1^{er} juillet)

Ces demandeurs sont répartis dans 22 290 portefeuilles (+1 857 par rapport à septembre 2013, +9%) de conseillers référents de la façon suivante :

- 15% Renforcé – 3 376 conseillers (+16% / +1pt)
- 61,5% Guidé – 13 658 conseillers (+11% / +0,5pt)
- 23,5% Suivi – 5 225 conseillers (+2% / -1,5pt)
- 31 conseillers en accompagnement Global

Les fourchettes indicatives de taille de portefeuille sont aujourd'hui globalement respectées. Ainsi, un conseiller suit en moyenne un portefeuille de :

- 56 demandeurs d'emploi en portefeuille Renforcé (+11 par rapport à septembre 2013)
- 108 demandeurs d'emploi en portefeuille Guidé (+3)
- 181 demandeurs d'emploi en portefeuille Suivi (-1)

Ces moyennes continuent de recouvrir des réalités différentes entre conseillers. En particulier certains conseillers peuvent avoir des portefeuilles dont la taille est significativement inférieure aux fourchettes indicatives du fait notamment de leur quotité de temps de travail ou de leurs autres activités (traitement de dossiers d'indemnisation notamment). Au regard de ce constat, les moyennes de taille de portefeuille observées sont donc cohérentes.

Sur les 22 259 portefeuilles des trois modalités (hors accompagnement global), 88% ne dépassent pas les fourchettes indicatives initiales (19 665 portefeuilles).

- Modalité Renforcé

Nombre de demandeurs d'emploi	Moins de 51	51 à 70	71 à 80	>80	Total
Nombre de portefeuilles	1075	1673	402	226	3376
En %	31,8%	49,6%	11,9%	6,7%	100,0%
Variation par rapport au 01/09/13	-29,2 pts	+15,6 pts	+8,2 pts	+5,4pts	N/A
Nombre de sites dont la moyenne est située dans l'intervalle	314	529	90	26	959
En %	32,7%	55,2%	9,4%	2,7%	100,0%
Variation par rapport au 01/09/13	-30,0 pts	+21,1 pts	+7,0 pts	+1,9 pt	N/A

→ 81% des conseillers en charge d'un accompagnement renforcé ont un portefeuille dont la taille est inférieure à 70 demandeurs d'emploi (-14 pts)

→ 88% des agences ont une taille moyenne de portefeuille renforcé inférieure à 70 demandeurs d'emploi (-8pts)

- Modalité Guidé

Nombre de demandeurs d'emploi	Moins de 101	101 à 150	151 à 180	> 180	Total
Nombre de portefeuilles	5456	6331	1277	594	13658
En %	39,9%	46,5%	9,3%	4,3%	100,0%
Variation par rapport au 01/09/13	-4,6 pts	+4,5 pts	+1,0 pt	-0,9 pt	N/A
Nombre de sites dont la moyenne est située dans l'intervalle	425	475	34	25	959
En %	44,3%	49,6%	3,5%	2,6%	100,0%
Variation par rapport au 01/09/13	-7,3 pts	+9,5 pts	-2,1 pts	-0,1 pt	N/A

→ 86% des conseillers en charge d'un accompagnement guidé ont un portefeuille dont la taille est inférieure à 150 demandeurs d'emploi (0pts)

→ 94% des agences ont une taille moyenne de portefeuille guidé inférieure à 150 demandeurs d'emploi (+3 pts)

- Modalité Suivi

Nombre de demandeurs d'emploi	Moins de 201	201 à 350	351 à 400	> 400	Total
Nombre de portefeuilles	2925	2205	69	26	5225
En %	56,0%	42,2%	1,3%	0,5%	100,0%
Variation par rapport au 01/09/13	+0,4pts	+0,6pts	-0,4pts	-0,6 pts	N/A
Nombre de sites dont la moyenne est située dans l'intervalle	606	343	7	3	959
En %	63,2%	35,8%	0,7%	0,3%	100,0%
Variation par rapport au 01/09/13	+2,6 pts	-2,1 pts	-0,5 pt	0,0 pt	N/A

→ 98% des conseillers en charge de la modalité suivi ont un portefeuille dont la taille est inférieure à 350 demandeurs d'emploi (+1 pt)

→ 99% des agences ont une taille moyenne de portefeuille suivi inférieure à 350 demandeurs d'emploi (+1 pt)

3. Depuis la dernière publication, les disparités territoriales ont été réduites et les moyens ont été renforcés pour les agences qui en avaient le plus besoin

En septembre 2013, Pôle emploi dressait le constat de déséquilibres de tailles de portefeuille entre certains territoires, pour des raisons multiples : conjonctures différentes, saisonnalité de l'activité, turn over au sein des conseillers Pôle emploi...etc). La finalisation des recrutements accordés en 2013 mais également des efforts internes de redéploiement de fonction support vers le suivi des demandeurs d'emploi ont permis de réduire ces disparités.

Les moyens des régions ont évolué avec l'objectif de réduire ces écarts. Ce souci de réduire les disparités prend tout son sens au niveau local. La plupart des sites les plus en difficulté en septembre 2013 sur les tailles de portefeuilles des conseillers ont fait l'objet de renforts. Par exemple, 6 conseillers à Douai et Cambrai (pour respectivement -30 et -45 demandeurs par conseiller en moyenne), 5 à Vitry sur Seine (-10 demandeurs par conseiller), 6 à la Courneuve (-18 demandeurs), 3 à Beauvais (-61 demandeurs par conseiller), 9 à Bron (-92 demandeurs par conseiller)...etc

Ces situations créées notamment par la conjoncture appellent une vigilance permanente et des actions correctrices continues de Pôle emploi. Pôle emploi poursuivra des actions de rééquilibrage afin de répondre aux disparités qui subsistent.

4. Pôle emploi s'engage à accompagner plus intensivement les demandeurs d'emploi

Pôle emploi a pleinement conscience qu'un nombre plus important de demandeurs d'emploi devrait pouvoir bénéficier d'un accompagnement intensif. C'est pourquoi, dans le cadre de la dernière conférence sociale, Pôle emploi s'est engagé à proposer d'ici la fin de l'année 2014 un accompagnement renforcé à 80 000 demandeurs d'emploi de longue durée supplémentaires. En parallèle, dans le cadre de la Garantie européenne pour la jeunesse, Pôle emploi déploie un accompagnement intensif des jeunes sur tout le territoire qui mobilisera près de 700 conseillers dédiés.

Par ailleurs, outre les 7 premières conventions relatives à la mise en place d'un accompagnement global, Pôle emploi a engagé des discussions avec plus de quarante autres départements afin d'étendre cette modalité.