



MINISTÈRE DU TRAVAIL

*La Ministre*

*Paris, le*

**12 FEV. 2019**

Nos Réf. : D-19-002805/DDC/DREG/CP/ES  
Vos Réf. : courrier du 11 décembre 2018

Monsieur le Député,

Vous avez bien voulu appeler mon attention sur l'évolution des effectifs envisagée dans les agences de Pôle emploi et notamment en région Grand Est.

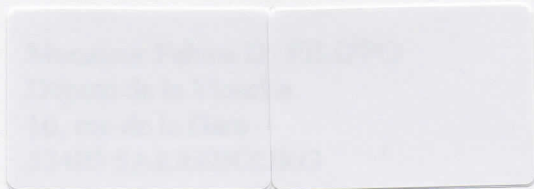
Il convient tout d'abord de souligner que la baisse du plafond d'emplois de l'opérateur, prévu dans le cadre de la loi de finances pour 2019, porte sur 400 postes équivalents temps plein travaillés, ce qui représente moins de 0,9% des effectifs.

Cette évolution pour l'année 2019 correspond aux gains d'efficience que Pôle emploi est en mesure de réaliser, à travers notamment l'automatisation de certaines tâches, la réorganisation des fonctions support, la rationalisation des coûts et l'optimisation des temps de traitement des dossiers. La répartition de cette diminution d'effectifs dans les régions tient logiquement compte des dynamiques territoriales en matière d'emploi.

Comme vous le savez, de la même manière que la hausse du chômage a donné lieu à un renforcement très significatif des moyens de Pôle emploi, les moyens de l'opérateur doivent être adaptés à l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi.

Aussi, pour les prochaines années, une réflexion est conduite pour anticiper une éventuelle diminution du niveau de charge de travail pesant sur l'opérateur au regard de l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi, tout en tenant compte des orientations stratégiques qui seront définies dans le cadre de la prochaine convention tripartite entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi qui est en cours d'élaboration.

Par ailleurs, il est à noter que cette évolution des effectifs ne se fait pas au détriment de la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Le profond mouvement de transformation entrepris ces dernières années par l'opérateur se traduit par une hausse sensible du taux de satisfaction à l'égard de ses services émanant des demandeurs d'emploi (73,2 % en 2018, soit + 9,5 % par rapport à 2014) comme des entreprises (71,2 %, soit + 6 % par rapport à 2014).



.../...

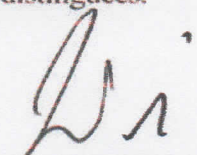
Ainsi, grâce aux gains d'efficience réalisés en particulier par la réorganisation de l'accueil en agence et l'inscription en ligne, des ressources importantes ont pu être redéployées vers la fonction d'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi. Cette stratégie a ainsi permis de mettre en œuvre un accompagnement plus intensif et mieux adapté aux besoins de chacun.

En outre, dans son rapport d'évaluation de la convention tripartite 2015-2018 entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi, la mission de l'Inspection générale de finances et de l'Inspection générale des affaires sociales constate un haut niveau de performance globale de l'opérateur et souligne que Pôle emploi a largement rempli les objectifs qui lui avaient été assignés, en relevant, notamment, que le temps consacré à l'accompagnement des demandeurs d'emploi avait augmenté de 50 % entre 2014 et 2017.

Enfin, dans le cadre de la prochaine convention tripartite, je serai attentive à ce que Pôle emploi renforce la personnalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi comme des entreprises, ainsi que le développement de l'approche par les compétences qui représente un vrai levier pour multiplier les opportunités de recrutement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Député, l'expression de mes salutations distinguées.

Bien à vous,



Muriel PENICAUD