



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 63965

### Texte de la question

Mme Hélène Geoffroy attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur le recours par Pôle emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs d'emploi, commandé par la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale, en application de l'article 58-2° de la loi organique du 1er août 2001 relative aux lois de finances (LOLF). La Cour constate que ce recours a rapidement décliné à partir de 2010 et est insuffisamment piloté par la performance. Malgré des difficultés méthodologiques, les premières évaluations font apparaître des résultats inférieurs à ceux obtenus par l'opérateur public. Constatant que les raisons du recours à la sous-traitance (contraintes d'effectifs notamment) évoquées en 2009 demeurent, la Cour recommande notamment d'intégrer ce recours dans la stratégie d'ensemble de Pôle emploi. C'est pourquoi elle lui demande de bien vouloir lui faire part de sa position et des actions qui seront entreprises afin de permettre un tel projet.

### Texte de la réponse

Depuis la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 qui a mis fin au monopole juridique de l'agence nationale pour l'emploi sur le placement des demandeurs d'emploi, l'intégralité du parcours d'accompagnement peut désormais être confiée à des opérateurs privés de placement. Ainsi, depuis 2008, dans un contexte de forte montée du chômage, le recours aux opérateurs privés de placement a constitué principalement pour Pôle Emploi un moyen d'adaptation de ses capacités à la conjoncture et a ciblé en particulier les personnes nécessitant un suivi approfondi et personnalisé, certaines prestations répondant toutefois à une logique de spécialité (cadres, créateurs d'entreprises...). Dans une communication à la Commission des Finances de l'Assemblée nationale relative au recours par Pôle Emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs d'emploi, la Cour des Comptes a souligné que les conditions de mise en oeuvre de ces marchés n'ont pas été de nature à permettre un partenariat clair entre Pôle Emploi et ses opérateurs, ni à garantir à ceux-ci une sécurité financière suffisante. Elle a constaté que le recours aux opérateurs privés était insuffisamment piloté par la performance, et a recommandé d'intégrer ces prestations dans la stratégie d'ensemble de l'opérateur. Le conseil d'administration de Pôle Emploi a défini le 12 février 2014 de nouvelles conditions de recours aux opérateurs privés de placement, en cohérence avec ses nouvelles orientations stratégiques consistant à développer l'accompagnement intensif et à se renforcer sur l'accompagnement des mobilités professionnelles. Quatre principes orientent cette nouvelle doctrine : - un recours à la sous-traitance à destination des publics plus autonomes : il s'agit d'afficher plus explicitement la volonté de recourir à des opérateurs privés à des fins de capacité, en externalisant en priorité l'accompagnement des publics les plus autonomes, afin de donner aux conseillers de Pôle Emploi les moyens de se concentrer davantage sur l'accompagnement renforcé et intensif. - Un développement de relations partenariales entre Pôle Emploi et les prestataires : les échanges entre Pôle Emploi et les prestataires relèveront du niveau de l'agence locale, pour une relation de proximité permettant d'enrichir le partage d'information et d'améliorer la qualité du bilan de fin de prestation de l'opérateur. - Des marges de manoeuvre renforcées données aux opérateurs en contrepartie d'un contrôle qualité renforcé : les cahiers des charges des

marchés seront allégés et moins prescriptifs, et le contenu des livrables réduits. Le contrôle de qualité des prestations sera renforcé, par l'intermédiaire d'enquêtes de satisfaction de Pôle Emploi, de contrôles sur place et de missions d'évaluation. - Le maintien d'une rémunération pour partie au résultat et garantissant la continuité de l'exécution des marchés : les modalités de rémunération des opérateurs seront aménagées pour assurer la viabilité des marchés et in fine la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Ainsi, tout en maintenant une part de rémunération au résultat, les clauses financières intégreront une part forfaitaire correspondant aux coûts fixes de l'exécution des marchés, dont la durée sera accrue pour améliorer la visibilité pour le prestataire. Conformément à ces orientations, Pôle Emploi a créé, lors de son conseil d'administration du 21 mai 2014, deux prestations, Activ'emploi et Activprojet, qui seront confiées à des opérateurs privés de placement. La convention tripartite 2015-2018 Etat-UNEDIC-Pôle Emploi, signée le 18 décembre 2014, prévoit la possibilité d'orienter une partie des demandeurs d'emploi en accompagnement suivi vers des prestations externalisées, et inscrit donc cette nouvelle doctrine de recours aux opérateurs privés de placement dans la stratégie d'ensemble de Pôle Emploi, définie conjointement par l'établissement, l'Etat et les partenaires sociaux.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Hélène Geoffroy](#)

**Circonscription :** Rhône (7<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 63965

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

**Ministère attributaire :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 septembre 2014](#), page 7631

**Réponse publiée au JO le :** [28 avril 2015](#), page 3285