

# Pôle emploi sert-il encore à quelque chose ?

**CRISE** Confronté depuis 2008 à l'afflux de chômeurs et à la multiplication des sites d'offres d'emploi, l'opérateur public cherche à faire sa mue, surtout digitale.

**A** l'heure d'Internet, Pôle emploi a-t-il encore un rôle à jouer pour rapprocher la demande et l'offre de travail ? L'opérateur public a plusieurs missions. Il est chargé, tout d'abord, d'indemniser les demandeurs d'emploi qui ont droit à l'assurance chômage. Une mission correctement remplie, selon la Cour des comptes, même si nombre de chômeurs trouveraient sans doute à redire aux pratiques de l'institution en la matière. Mais l'agence est aussi censée aider les demandeurs d'emploi à en trouver un. Et là-dessus, ça coince davantage, notamment parce que Pôle emploi ne récupère plus guère qu'un tiers des postes à pourvoir et a du mal à « matcher » correctement l'offre et la demande.

## Des concurrents devenus partenaires

Plusieurs centaines de sites Internet d'annonces s'adressent en effet désormais aux entreprises et aux personnes en recherche d'emploi, des sites nationaux ou régionaux, généralistes ou spécialisés, collecteurs d'offres ou agrégateurs, auxquels il faut ajouter les réseaux sociaux. « Près de 4,5 millions de candidats sont inscrits sur notre site. Nous proposons environ 470 000 postes dans toute la France, bien plus que les offres collectées directement par Pôle emploi », assure ainsi Stéphanie Delestre, PDG du site Qapa, créé en 2011, l'un des plus importants dans ce domaine. Même si la précision des offres laisse parfois à désirer, la palette des services proposés sur Internet s'étoffe sensiblement. Bref, de quoi donner un coup de vieux à Pôle emploi.

L'opérateur public a réagi en 2012 en infléchissant sa doctrine. « Les autres intermédiaires du placement ne sont plus considérés comme des concurrents dans la conquête de parts de marché, mais comme des partenaires », indique Jean-Marie Pillon, maître de conférences à l'université Paris-Dauphine

Depuis 2015, **4 200 conseillers** sont dédiés à la recherche d'offres d'emploi auprès des entreprises

et chercheur au Centre d'études de l'emploi (CEE). En s'appuyant sur la notoriété de son site, qui accueille plus de 6 millions de visiteurs uniques par mois pour les annonces, l'opérateur public a passé des accords avec les sites privés. Il publie désormais les annonces de ses partenaires, renvoyant d'un clic les demandeurs d'emploi intéressés sur leurs sites respectifs, tandis que ces derniers peuvent eux aussi diffuser les offres de Pôle emploi en pénurie de candidats<sup>[1]</sup>.

Cependant, si ces partenariats dépassent désormais le nombre de 80, ni Qapa ni Le

Bon Coin ne sont concernés, malgré leur poids sur ce marché. Le premier facture certaines prestations aux demandeurs d'emploi ; or, Pôle emploi exige la gratuité. Le second, avec ses 340 000 offres d'emploi et ses 2,5 millions de visiteurs par mois, n'est pas demandeur. « Le Bon Coin s'est positionné sur l'emploi local et peu qualifié, un segment délaissé par la plupart des autres sites, estime Jean-Marie Pillon. Mais ses offres d'emploi gratuites constituent un produit d'appel pour ses autres catégories d'annonces qui, elles, sont payantes. D'où un intérêt moindre à établir des liens avec d'autres opérateurs. »

Parallèlement, Pôle emploi a renforcé son activité propre de recherche d'offres d'emploi auprès des entreprises. Celle-ci avait été largement délaissée depuis 2008 du fait de la montée du chômage, mais

Marseille. Pole-emploi.fr propose 615 000 postes à pourvoir, dont 69 % en provenance de ses partenaires.



depuis l'an dernier, 4 200 conseillers y sont spécifiquement dédiés, sur les 54 000 employés de Pôle emploi, via un redéploiement d'effectifs. Un effort payant : la prospection directe auprès d'un établissement augmente de 9 % la probabilité qu'il embauche un demandeur d'emploi en CDI [2]. « Pour réussir les placements, il faut à la fois bien connaître les offres des recruteurs et les profils des demandeurs d'emploi », explique Sylvie Szeferowicz, déléguée syndicale centrale FO à Pôle emploi. Cela suppose cependant que Pôle emploi conserve ses différentes missions. »

### Des petites annonces peu efficaces

Au final, cet effort interne et ces partenariats contribuent-ils à réduire le chômage ? Pole-emploi.fr propose actuellement 615 000 postes, dont 69 % en provenance de ses partenaires, après un laborieux travail de filtrage [3]. « Notre travail d'agrégation a permis aux deux tiers des candidats de découvrir de nouveaux sites et à plus de 80 % d'entre eux d'élargir leur recherche », souligne Catherine Poux, directrice des services aux entreprises de Pôle emploi. Pour autant,

l'impact sur le retour à l'emploi est difficile à mesurer.

En outre, le public visé par les annonces reste restreint : les diplômés de l'enseignement supérieur qui évoluent dans des professions intermédiaires et des métiers commerciaux sont ciblés en priorité. Enfin, les annonces ne constituent pas en réalité la principale voie de recrutement. Selon une étude [4], près d'un chercheur d'emploi sur deux n'y répond jamais : 50 % des postulants trouvent un travail via une candidature spontanée et moins de 7 % par le biais d'une annonce. « L'intermédiation, qu'elle soit publique ou privée, reste peu développée en France, contrairement à de nombreux autres pays industrialisés », analyse Guillemette de Larquier, coauteure de l'étude et maître de conférences à l'université Paris Ouest-Nanterre-La Défense.

### De nouveaux outils numériques

Pour utiliser aux mieux ses effectifs et gagner en efficacité, Pôle emploi a développé ses outils numériques afin d'assurer un accompagnement 100 % à distance pour les candidats volontaires, tout en rendant l'inscription sur Internet obligatoire pour tous les demandeurs d'emploi. L'opérateur a aussi ouvert un « Emploi store » en juillet 2015 : « Nous avons démarré avec 101 services digitaux, dont l'Entretien Virtuel qui est très utilisé », précise Anne-Léone Campanella, directrice du programme digital. Nous en sommes aujourd'hui à 243 services, parmi lesquels La Bonne Boîte et La Bonne Formation, des serious games de recrutement, des applications d'apprentissage de langues... et 146 partenariats. »

Cet Emploi store doit cependant encore gagner en notoriété tant auprès des demandeurs d'emploi que des conseillers. « Tout ce qui permet d'élargir l'accès au numérique est positif », estime Jean-Charles Steyger, secrétaire général du SNU-FSU à Pôle emploi. A condition toutefois de ne pas en faire une porte d'entrée unique. Or, la dématérialisation sert surtout à faire des économies et elle s'est accompagnée d'une réduction de moitié des horaires d'ouverture des agences

au public, ce qui handicape les chômeurs les moins autonomes. »

### Du temps pour l'accompagnement

Cette digitalisation des services est censée aussi permettre de consacrer plus de temps à l'accompagnement individuel des demandeurs d'emploi. Il y a fort à faire en effet : le suivi renforcé pour les chômeurs les plus éloignés de l'emploi, qui implique des rendez-vous réguliers, ne concerne aujourd'hui que 10 % des inscrits. Mais on peut douter que les mesures prises suffisent à changer la donne en la matière : Pôle emploi reste largement sous-doté en termes d'effectifs lorsqu'on le compare à ses homologues allemand et britannique notamment. Selon les données d'Eurostat, l'Allemagne consacre en effet 0,37 % de son produit intérieur brut (PIB) à l'équivalent de Pôle emploi et le Royaume-Uni 0,32 %, contre 0,26 % en France. Soit 30 % de moins qu'outre-Rhin et 19 % de moins qu'outre-Manche, bien que les chômeurs soient nettement plus nombreux chez nous.

Entre des moyens humains trop limités et la concurrence des sites privés, l'avenir de Pôle emploi semble mal assuré. Pourtant, n'en déplaise aux politiques qui évoquent sa privatisation ou la réduction de ses missions, les opérateurs privés ne sont pas considérés comme plus efficaces pour le retour à l'emploi. Ni en France [5] ni dans les autres pays industrialisés. ■ Nicolas Lagrange

[1] Offres publiées depuis au moins 15 jours sur pole-emploi.fr et ayant suscité moins de quatre candidatures.

[2] Voir « Evaluation de la démarche de prospection auprès des entreprises : un impact positif sur le volume et la qualité des recrutements », *Eclairages et synthèses* n° 19, Pôle emploi, mars 2016.

[3] Près de 40 % des offres d'emploi des partenaires sont rejetées pour supprimer les doublons et les annonces ne répondant pas aux contraintes de légalité.

[4] Voir « Trouver du travail par annonce : une porte étroite », *Document de travail* n° 186, CEE, septembre 2015.

[5] Voir « Evaluation d'impact de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés de placement et le programme Cap vers l'entreprise », septembre 2009, accessible sur [www.tresor.economie.gouv.fr/File/331912](http://www.tresor.economie.gouv.fr/File/331912)

#### en savoir plus <

- > « Pôle emploi à l'épreuve du chômage de masse », rapport de la Cour des comptes, juillet 2015.
- > « Nouvelles technologies et marché du travail », par Yannick Fondeur, Conseil d'orientation pour l'emploi, novembre 2014.
- > « L'impact du chômage sur les personnes et leur entourage : mieux prévenir et accompagner », avis du Conseil économique, social et environnemental, mai 2016.