

Evaluation de l'expérimentation « équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi »

CCE du 28 Octobre 2014

CONTEXTE

- Le projet stratégique « Pôle emploi 2015 » prévoit le lancement de différentes expérimentations dont celle relative à la création d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
- Cette expérimentation a été lancée en juin 2013 après avoir été présentée au Conseil d'administration, au Comité Central d'Entreprise et au Comité National de Liaison (regroupant les associations de chômeurs et les syndicats) et fait l'objet de plusieurs présentations dans les régions impliquées dans l'expérimentation.
- Son évaluation a été menée en interne par les équipes en charge des évaluations à la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'évaluation et de l'Inspection Générale de Pôle emploi.
- Ces travaux ont été menés dans le cadre du programme de travail du comité stratégique et d'évaluation du conseil d'administration de Pôle emploi.

Objectifs de l'expérimentation

→ L'objectif est d'expérimenter la dissociation des activités de contrôle de celles d'accompagnement. Ceci afin d'éclairer un débat récurrent sur la difficulté de faire réaliser ces deux activités par le même conseiller.

→ Au regard de la loi, les demandeurs d'emploi sont tenus d'accomplir des actes positifs et répétés de recherche d'emploi. Le code du travail précise que ces actes doivent être réels et sérieux et sont appréciés compte tenu de la situation du demandeur d'emploi et de celle du marché du travail local.

→ Aujourd'hui, le contrôle de la réalité de la recherche d'emploi est limité (1175 radiations pour insuffisance de la recherche d'emploi en moyenne mensuelle en 2013 contre 40461 radiations pour absence à convocation). Les conseillers évoquent souvent la difficulté à concilier les missions d'accompagnement et de contrôle.

→ L'expérimentation repose ainsi sur la mise en place d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi, les conseillers référents en étant déchargés.

→ L'expérimentation s'est faite à réglementation constante. En particulier, la décision de radiation reste de la responsabilité du directeur d'agence.

Objectif de l'expérimentation

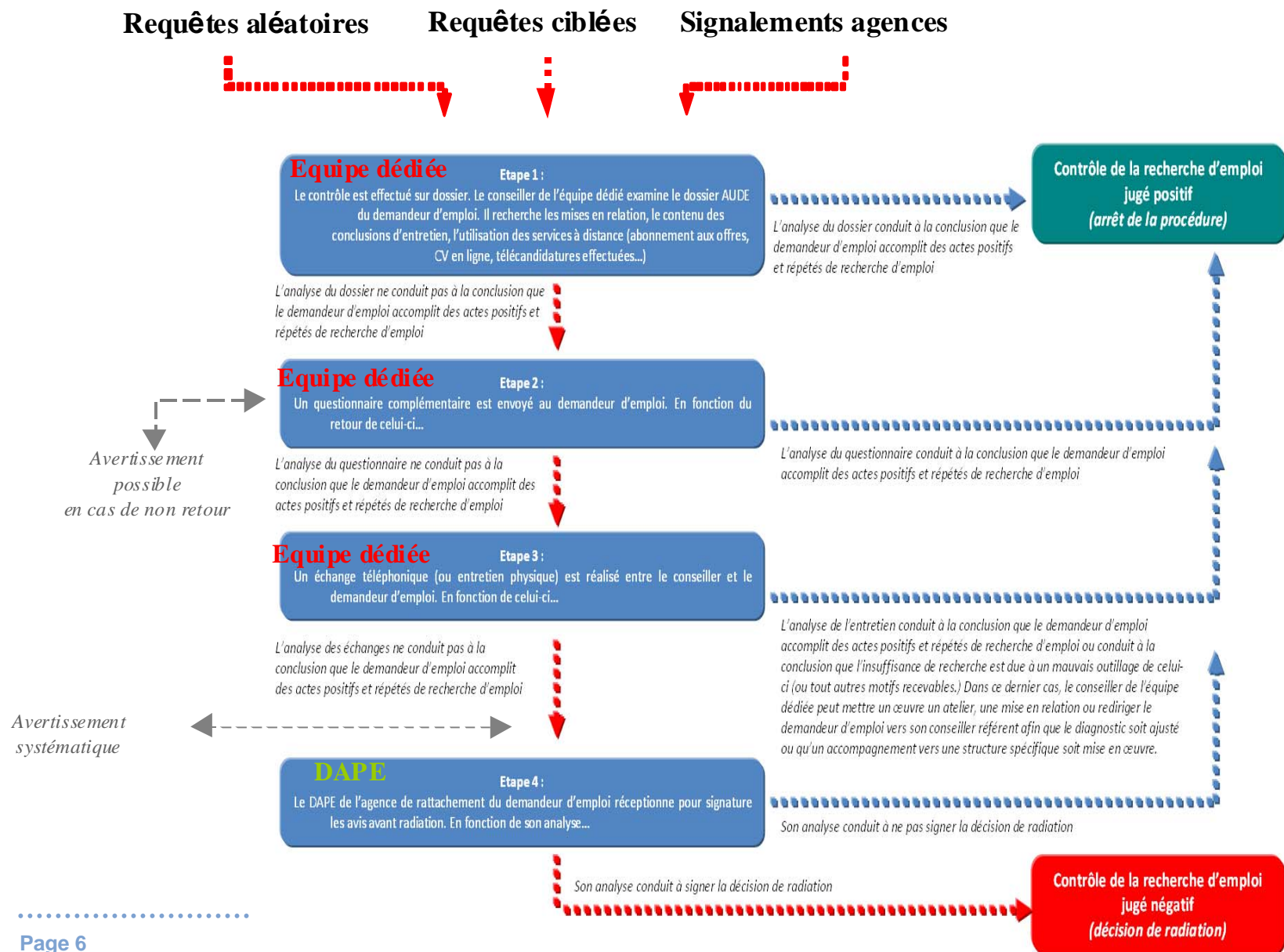
- L'objectif de cette expérimentation consistait donc à apprécier l'impact d'un changement d'organisation dans la prise en charge des activités des conseillers. Elle ne visait pas à estimer le nombre de demandeurs d'emploi en recherche effective d'emploi ou à mieux comprendre leur comportement au regard de la recherche d'emploi.
- Cette expérimentation ne portait pas non plus sur le champ de la lutte contre la fraude aux allocations (fausse attestation employeur, reprise d'emploi non déclarée, usurpation d'identité ...).

Cadre de l'expérimentation

Modalités de mise en place d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi :

- Lancement de l'expérimentation en juin 2013
- Quatre régions concernées par l'expérimentation (PACA, Poitou-Charentes, Franche-Comté et Haute Normandie). La région Haute-Normandie ayant fait évoluer son protocole en cours d'expérimentation a été écartée du champ de l'évaluation pour assurer la pertinence des résultats évaluatifs.
- Une évaluation concernant au total 3 régions, 9 agences et mobilisant un peu plus de 12 personnes (hors managers)

Cadre de l'expérimentation : schéma général de contrôle



Cadre de l'expérimentation : test de 3 modalités

- un « modèle aléatoire dominant » en Provence-Alpes Côte d'Azur où 87% des demandeurs d'emploi ont été sélectionnés par tirage au sort.
- Un « modèle de ciblage dominant » en Franche-Comté où 86% des demandeurs d'emploi contrôlés ont été choisis en fonction de critères précis.
- Un « modèle intermédiaire » en Poitou-Charentes où le poids relatif des deux modalités de choix des personnes à contrôler est sensiblement égal.

Cadre de l'expérimentation

	PACA	Poitou-Charentes	Franche-Comté
La taille des zones expérimentales (nombre de demandeurs d'emploi avec plus de 4 mois d'ancienneté)	25 000 3 agences couvertes	23 000 3 agences couvertes	21 000 3 agences couvertes
Contrôles sur requêtes aléatoires (ex : sur le numéro de téléphone du demandeurs d'emploi ou sur son mois de naissance)	Demandeurs d'emploi catégorie A ou B inscrits depuis plus de 3 mois hors suivi délégué	Demandeurs d'emploi catégorie A ou B arrivant à leur 6ème et 12ème mois d'inscription	Demandeurs d'emploi catégorie A B ou C (hors suivi Club jeunes ZUS) sans condition d'ancienneté
Contrôles sur requêtes ciblées à partir de la situation du demandeur d'emploi	Métier recherché en tension (ex : secteur d'activité hôtels, cafés, restaurants)	Demandeurs d'emploi de longue durée en catégorie A, recherchant un métier en tension et dont l'ancienneté d'inscription est supérieure à 12 mois, sans activité réduite sur les 8 derniers mois Sorties de prestation depuis plus de 6 mois sans activité réduite (exemple : évaluation en milieu de travail, trajectoire vers l'emploi...) Sorties de formation depuis plus de 6 mois sans activité réduite	Sorties de formation supérieure à 6 mois sans activité réduite Sorties de prestation supérieure à 6 mois sans activité réduite (exemple : stratégie de recherche d'emploi, objectif emploi...) Métiers en tension et inscription en catégorie A supérieure à 6 mois
Activation des contrôles réalisés	87% requêtes aléatoires 8% requêtes ciblées 5% signalements agences	46% requêtes aléatoires 52% requêtes ciblées 2% signalements agences	14% requêtes aléatoires 78% requêtes ciblées 8% signalements agences
Le mode de contact utilisé après le contrôle sur dossier	Echange téléphonique systématique suite à examen sur Aude, - Envoi d'un questionnaire si doute persistant	Envoi d'un questionnaire si doute	Envoi d'un questionnaire si doute
Le mode de contact utilisé après le contrôle sur questionnaire	Entretien physique si doute	Entretien téléphonique si doute	Entretien téléphonique si doute
Les propositions de services aux demandeurs d'emploi par l'équipe dédiée	Orientation vers l'agence Mises en relation Proposition de prestations aux demandeurs d'emploi puis sollicitation de l'agence pour mise en œuvre	Orientation vers l'agence Mises en relation Proposition d'ateliers aux demandeurs d'emploi	Orientation vers l'agence Mises en relation Proposition de prestations (ateliers + prestations sous traitées de courte durée) aux demandeurs d'emploi

Dispositif d'évaluation retenu

Les matériaux de l'évaluation :

Des entretiens semi-directifs et des observations dans les 3 régions auprès :

- des chefs de projets régionaux*
- des managers et des conseillers des équipes dédiées*
- des managers et des conseillers des agences expérimentatrices*

Une enquête web, auprès de l'ensemble des conseillers ayant un portefeuille de demandeurs d'emploi des 9 agences expérimentatrices, 138 ont répondu, soit 61%

Un traitement statistique des données du système d'information

Principaux résultats

Des résultats à interpréter avec prudence

- Les résultats observés dans chaque région doivent être interprétés avec prudence, car ils sont extrêmement dépendants des modèles de ciblage retenus pour effectuer les contrôles.
- Ils ne sont en aucun cas directement extrapolables à l'ensemble des demandeurs d'emploi.
- Le dispositif d'expérimentation a été conçu pour apprécier l'impact d'un choix organisationnel et non pour mieux appréhender le comportement des demandeurs d'emploi

Principaux résultats

	PACA	Poitou-Charentes	Franche-Comté
La taille des zones expérimentales (nombre de demandeurs d'emploi avec plus de 4 mois d'ancienneté)	25 000 3 agences couvertes	23 000 3 agences couvertes	21 000 3 agences couvertes
Nombre de demandeurs d'emploi considérés en recherche d'emploi par l'équipe dédiée après premiers examens et échanges	2 107 (80%)	1 468 (62%)	805 (50%)
Nombre de demandeurs d'emploi - pour lesquels les conseillers n'ont pas estimé justifiée une radiation compte tenu de situations individuelles particulières (santé, frein périphérique ...) ou de difficultés nécessitant avant tout une action d'accompagnement ou de remobilisation par Pôle emploi - pour lesquels le directeur d'agence n'a pas suivi la proposition de l'équipe dédiée en raison d'éléments complémentaires - qui sont sortis des listes de Pôle emploi pendant le contrôle	301 (12%)	537 (23%)	229 (15%)
Nombre de demandeurs d'emploi radiés	210 (8%)	353 (15%)	562 (35%)
Nombre de radiations annulées	8	14	35
Taux de réinscriptions suite à radiations	62%	62%	71%

Sources : SID, FHA (décisions saisies au 31/03/2014)

Principaux résultats

- **Des situations et des résultats très contrastés selon les régions en raison des modalités de contrôle retenues**
- **La mise en place des équipes dédiées à pour effet de faire émerger le motif de sanction pour insuffisance de recherche d'emploi de manière plus significative**
- **Cette expérimentation met également en évidence l'intérêt de bien articuler le contrôle et l'accompagnement**
 - Dans les trois régions, de 12 à 23% des demandeurs d'emploi contrôlés n'ont pas fait l'objet de sanction bien que n'ayant pu prouver formellement leurs recherches actives d'emploi compte tenu notamment des besoins d'accompagnement et de remobilisation identifiés
- **Un dispositif bien accueilli par les conseillers et offrant des garanties aux demandeurs d'emploi.**
 - La grande majorité des conseillers des équipes dédiées au contrôle comme des conseillers référents estiment que la démarche est généralement utile pour toutes les parties concernées
 - Pour les demandeurs d'emploi, une approche collégiale, une objectivation du contrôle, la garantie d'un double regard avec le maintien de la décision de radiation par le directeur d'agence