



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

### LE CONTRÔLE DE LA RECHERCHE D'EMPLOI : L'IMPACT SUR LE PARCOURS DES DEMANDEURS D'EMPLOI



#### SOMMAIRE

- p.2 Tous les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi sont susceptibles de faire l'objet d'un contrôle de leur recherche d'emploi
- p.5 Les contrôles peuvent avoir pour effet une redynamisation de la recherche d'emploi
- p.5 Les enseignements sur le comportement des demandeurs d'emploi

#### L'essentiel

À la suite d'une expérimentation visant à tester le principe d'une dissociation des activités de contrôle et des activités d'accompagnement, Pôle emploi a mis en place des équipes de conseillers dédiés au contrôle de la recherche d'emploi.

215 conseillers spécialisés réalisent en moyenne 12 000 contrôles chaque mois, sur la base soit d'une sélection aléatoire des demandeurs d'emploi, soit de requêtes ciblées sur certains critères, ou plus rarement du signalement des conseillers référents.

Pour certains demandeurs d'emploi, le contrôle de la recherche d'emploi est l'occasion d'une remobilisation.

88% des demandeurs d'emploi sont en recherche active d'emploi ou sont remobilisables. 12% sont jugés en insuffisance de recherche.

Alexis GIGNON, Cécile LIEURADE  
Direction des statistiques, des études et de l'évaluation

# 88%

DES DEMANDEURS D'EMPLOI AYANT FAIT L'OBJET D'UN CONTRÔLE ALÉATOIRE  
ONT JUSTIFIÉ DE LEUR RECHERCHE D'EMPLOI OU ÉTÉ REMOBILISÉS

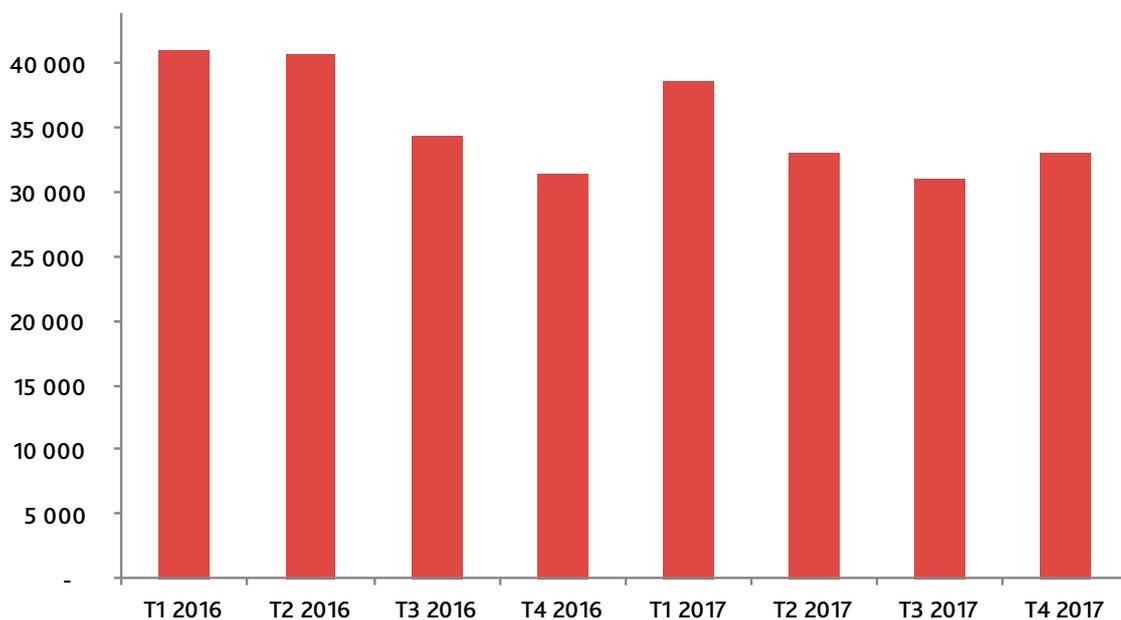


Entre juin 2013 et mars 2014, Pôle emploi a expérimenté la mise en place de conseillers dédiés au contrôle de la recherche d'emploi. Cette expérimentation, conduite dans 9 agences, visait à déterminer si la dissociation des activités d'accompagnement et de contrôle permettait d'instaurer une meilleure relation de confiance entre le demandeur d'emploi et son conseiller référent en améliorant ainsi la qualité de l'accompagnement, de détecter les demandeurs d'emploi découragés et redynamiser leur recherche d'emploi, et enfin d'accroître l'efficacité du contrôle et mieux lutter contre la fraude. Sur la base des résultats positifs de cette expérimentation, le conseil d'administration de Pôle emploi a décidé le 21 mai 2015 de généraliser cette organisation et de séparer, sur l'ensemble du territoire, les activités de contrôle de la recherche d'emploi des activités d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Depuis fin 2015, dans chaque région, une ou plusieurs équipes de conseillers sont ainsi dédiées au contrôle de la recherche d'emploi. Entre novembre 2015 et décembre 2017, 215 conseillers dédiés ont réalisé 303 400 contrôles de la recherche d'emploi, soit environ 12 000 contrôles en moyenne chaque mois [cf. Graphique 1].

Graphique 1

### ÉVOLUTION DES VOLUMES TRIMESTRIELS DE CONTRÔLES DE LA RECHERCHE D'EMPLOI



Source : Pôle emploi, SISP  
Champ : contrôles initiés

## Tous les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi sont susceptibles de faire l'objet d'un contrôle de leur recherche d'emploi

Pour établir la liste des demandeurs d'emploi faisant l'objet d'un contrôle, les équipes dédiées mobilisent conjointement 3 sources :

- une sélection aléatoire parmi les demandeurs d'emploi vérifiant certains critères établis au niveau national ;
- une sélection aléatoire parmi l'ensemble des demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi ;
- les signalements des conseillers référents.

Graphique 2

## RÉPARTITION DES CONTRÔLES INITIÉS EN 2017 SELON LE MODE DE DÉCLENCHEMENT



Sources : Pôle emploi, SISP et équipes de régionales de contrôle de la recherche.

### Plusieurs critères définis au niveau national conduisent à cibler les contrôles sur certaines situations

Une partie des contrôles sont initiés sur la base d'un tirage aléatoire au sein d'une sous-population de demandeurs d'emploi. Par exemple :

- les demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A ou B<sup>1</sup> avec plus de 3 mois d'inscription ;
- les demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A depuis plus d'un an ;
- les demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A ou B, en modalité d'accompagnement « Suivi »<sup>2</sup> depuis plus d'un an ;
- les demandeurs d'emploi ayant achevé une formation depuis plus de 6 mois et toujours inscrits à Pôle emploi ;
- les demandeurs d'emploi ayant suivi la prestation Activ'emploi<sup>3</sup> et toujours inscrits 6 mois après.

Au total, 49% des contrôles initiés en 2017 l'ont été sur la base de ces sélections ciblées. Chaque région détermine le poids respectif des différents types de sélection en fonction des réalités du marché du travail local.

### Les contrôles aléatoires représentent 42% des contrôles réalisés en 2017

La part des contrôles aléatoires a augmenté au fil du temps, passant de 33% des contrôles en 2016 à 42% en 2017.

### Les contrôles réalisés à la demande du conseiller référent restent très minoritaires

Lorsqu'un conseiller référent en charge de l'accompagnement d'un demandeur d'emploi a un doute sur sa recherche active d'emploi, il peut le signaler aux équipes chargées du contrôle de sa région. Cette situation est peu fréquente puisqu'elle n'a constitué que 9% des contrôles en 2017. Toutefois, le nombre de signalements tend à s'accroître ces derniers mois. En effet, les conseillers référents travaillent de plus en plus en lien avec les équipes en charge du contrôle et n'hésitent plus à faire un signalement s'ils suspectent une insuffisance de recherche d'emploi. Ils le font également lorsqu'ils ont des difficultés à cerner la problématique d'un demandeur d'emploi. Les contrôles initiés à la suite d'un signalement ne conduisent à une radiation que dans un cas sur deux. Pour l'autre moitié des demandeurs d'emploi, le contrôle peut attester l'effectivité de la recherche, mais il permet aussi parfois de mettre en lumière l'existence de freins périphériques à l'emploi non divulgués par le demandeur d'emploi à son conseiller référent<sup>4</sup>.

### Les contrôles suivent une procédure en plusieurs étapes qui laissent une large place aux débats contradictoires

La procédure de contrôle comporte plusieurs étapes successives [cf. Graphique 3]. La *première* consiste à analyser le dossier du demandeur d'emploi afin de déterminer si des éléments probants de sa recherche d'emploi y figurent. Si tel n'est pas le cas, une *deuxième* étape consiste à envoyer un questionnaire par voie postale au demandeur d'emploi. Sur la base de l'analyse des réponses à ce questionnaire, le conseiller en charge du contrôle juge de la recherche active ou non du demandeur d'emploi. S'il considère que les éléments dont il dispose sont insuffisants, il passe alors à une *troisième* étape qui prend la forme d'un échange téléphonique avec le demandeur d'emploi, et en dernier recours à un entretien physique. Au regard de ces éléments, le conseiller en charge du contrôle

1. Catégorie A : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi. Catégorie B : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite courte dans le mois (78 heures ou moins).

2. La modalité Suivi est proposée aux demandeurs d'emploi les plus autonomes dans leur recherche d'emploi.

3. La prestation Activ'emploi, d'une durée de 4 mois, est destinée à des demandeurs d'emploi ayant un projet professionnel défini et cohérent avec les possibilités du marché du travail. Elle propose essentiellement via des outils en ligne un appui méthodologique pour mettre en œuvre et organiser sa recherche d'emploi.

4. C'est par exemple le cas d'un demandeur d'emploi ayant fait l'objet d'un signalement par son conseiller référent qui s'étonnait qu'il ne postule jamais aux offres transmises sur son espace personnel (sur le site pole-emploi.fr). Le contrôle a permis d'établir que cette personne ne savait pas accéder à cet espace personnel, ce qu'il n'avait pas osé dire à son conseiller référent. Le conseiller en charge du contrôle a ainsi pu échanger avec le conseiller référent pour qu'il revoie son mode d'accompagnement.

valide la recherche effective d'emploi ou peut prendre la décision d'envoyer au demandeur d'emploi un courrier d'avertissement avant radiation. Le demandeur d'emploi a alors 15 jours pour contester la décision. Si les éléments réunis à la fin de l'ensemble de la procédure ne sont toujours pas concluants, le conseiller dédié au contrôle propose une sanction au responsable de l'équipe de contrôle, à qui revient la décision finale.

Les radiations prononcées sont de 15 jours pour un premier manquement. Une radiation de la liste des demandeurs d'emploi indemnisés suspend le versement du revenu de remplacement pour la période concernée. Les droits auxquels pouvait prétendre le demandeur d'emploi s'en trouvent reportés d'autant.

Au total, la procédure de contrôle dure en moyenne 29 jours. Cette durée varie fortement en fonction de l'issue du contrôle : de 3 jours lorsque la recherche est avérée dès l'analyse du dossier à 70 jours lorsque le contrôle conclut à l'insuffisance de la recherche d'emploi.

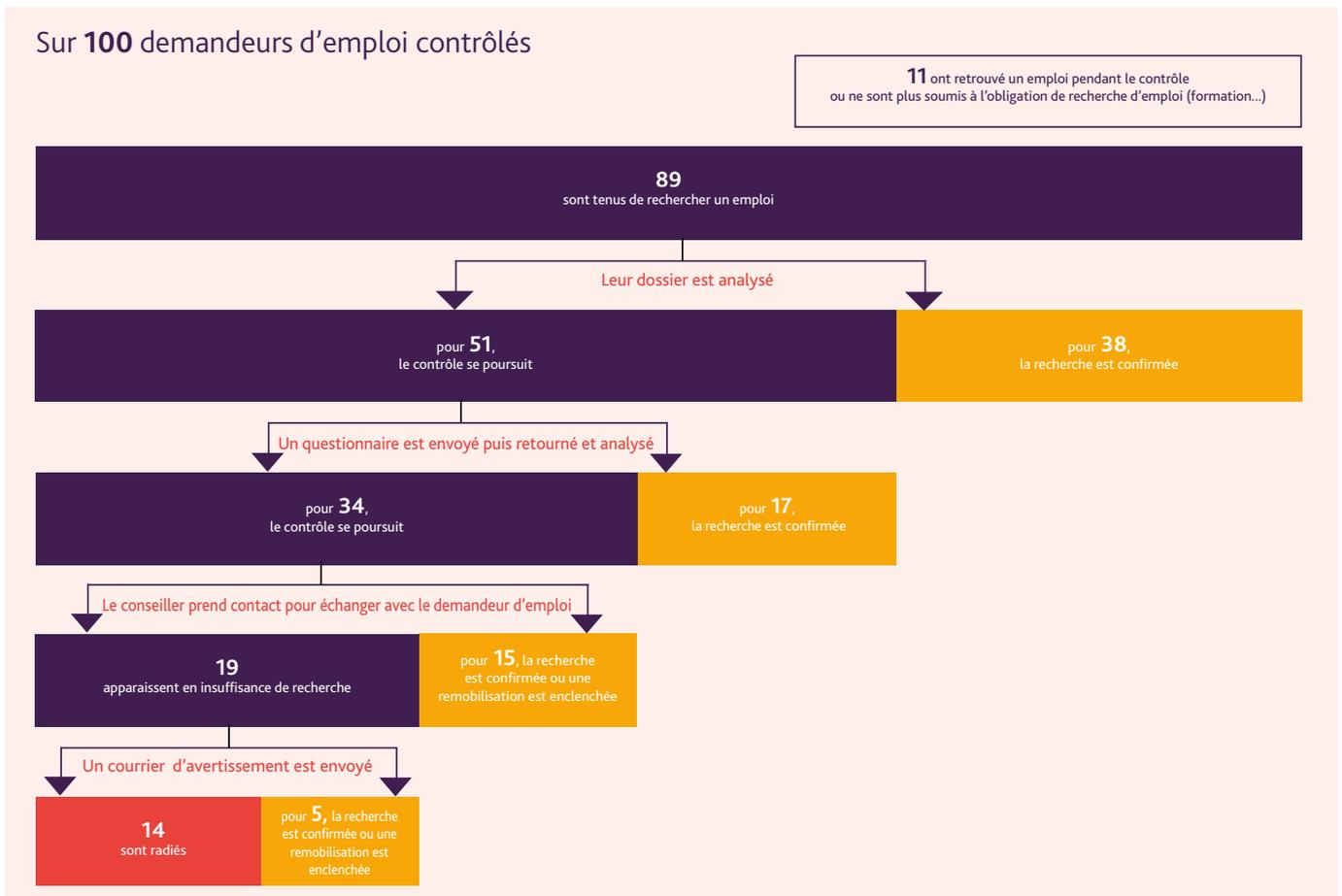
**En 2016, parmi les demandeurs d'emploi contrôlés, quelle que soit la source de sélection, 86% recherchaient activement un emploi ou ont été remobilisés**

Parmi les 139 000 demandeurs d'emploi dont les contrôles ont été initiés en 2016, environ 11% ont accédé à l'emploi ou sont entrés en formation au cours de la procédure, et n'étaient donc plus soumis à l'obligation de recherche active d'emploi [cf. Graphique 3]. Pour 38% des contrôlés, l'examen du dossier par le conseiller en charge du contrôle a suffi à déterminer l'effectivité de la recherche d'emploi. Cette effectivité a été établie par le retour du questionnaire dans 17% des cas. Au total, les conseillers ont eu un échange téléphonique avec le demandeur d'emploi dans un tiers des cas (34%). Cet échange a permis d'établir l'effectivité de la recherche d'emploi ou d'engager un processus de remobilisation du demandeur d'emploi (15% des contrôles initiés), ou a débouché sur l'envoi d'un avertissement pour insuffisance de recherche d'emploi (19% des contrôles). Parmi les demandeurs d'emploi « avertis », un quart a pu justifier en dernier recours de sa recherche ou fait l'objet d'une remobilisation, tandis que trois quarts ont fait l'objet d'une radiation de 15 jours.

C'est donc au total 14% de l'ensemble des demandeurs d'emploi contrôlés qui ont fait l'objet d'une sanction, soit environ 20 000 demandeurs d'emploi. La quasi-totalité de ces radiations (97%) ont été prononcées pour une durée de 15 jours. Elles ont été suivies d'une réinscription du demandeur d'emploi dans les deux tiers des cas.

Graphique 3

**RÉSULTATS DES CONTRÔLES AUX DIFFÉRENTS STADES DE LA PROCÉDURE (2016)**



Source : SISF.  
 Champ : ensemble des contrôles initiés en 2016

## Les contrôles peuvent avoir pour effet une redynamisation de la recherche d'emploi

Lorsque la procédure de contrôle se poursuit jusqu'à la phase d'échange téléphonique entre le conseiller et le demandeur d'emploi (c'est-à-dire pour environ un tiers des contrôles initiés), trois issues sont possibles :

- la recherche d'emploi peut être avérée sur la base des éléments transmis par le demandeur d'emploi (lors de l'échange, ou après qu'il a reçu l'avertissement avant radiation) ;
- la procédure peut déboucher sur une radiation pour insuffisance de recherche d'emploi ;
- le conseiller peut constater une insuffisance de recherche d'emploi liée à une démobilitation du candidat, et engager une démarche de remobilisation.

Dans ce dernier cas, le conseiller rappelle au demandeur d'emploi ses droits et devoirs, renforce si nécessaire sa connaissance des services de Pôle emploi et le cas échéant le sensibilise à l'insuffisance de sa démarche de recherche. Par ailleurs, il peut identifier un besoin d'accompagnement et en informer le conseiller référent du demandeur d'emploi. D'après les estimations qualitatives de quelques responsables d'équipes de contrôle, cette situation représenterait 15 à 20% des cas.

De même l'envoi d'un avertissement avant radiation permettrait dans 5 à 10% des cas une redynamisation de la recherche d'emploi ou une prise en compte de difficultés spécifiques.

Au total ces situations de redynamisation de la recherche d'emploi représenteraient environ 5% de l'ensemble des contrôles initiés.

### 10% des demandeurs d'emploi contrôlés aléatoirement ont changé de modalité de suivi et d'accompagnement quand ils ont eu un échange direct avec le conseiller en charge du contrôle

Sur l'ensemble des contrôles initiés en 2016 on observe que 7% des demandeurs d'emploi ont changé de modalité de suivi et d'accompagnement dans les deux mois qui suivent la fin d'un contrôle.

Ces changements de modalité sont plus fréquents lorsqu'il y a eu échange (téléphonique ou physique) entre le conseiller en charge du contrôle et les demandeurs d'emploi contrôlés (10%, contre 4% pour les demandeurs d'emploi dont la recherche d'emploi est avérée suite à l'analyse de leur dossier).

## Les enseignements sur le comportement des demandeurs d'emploi

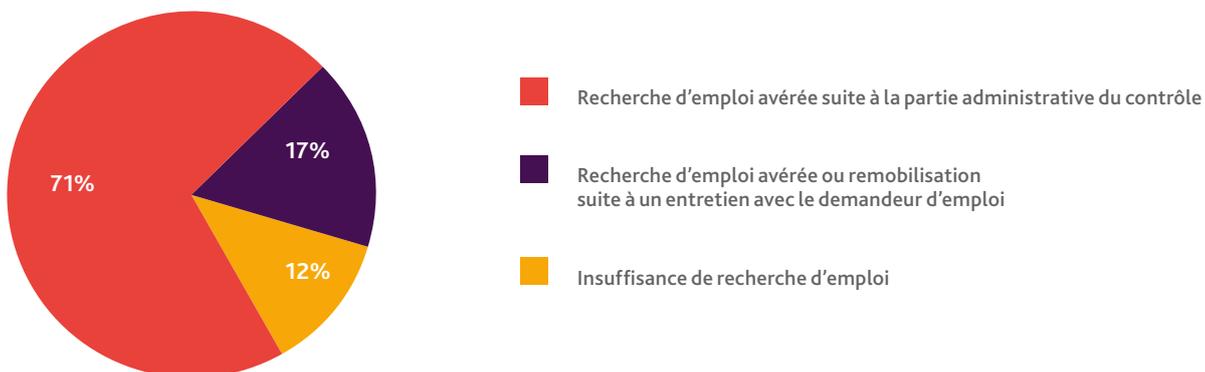
En raison des contrôles initiés à la suite de signalements des conseillers ou de la mise en œuvre d'une sélection ciblée, les situations de recherche effective ou d'insuffisance ne sont pas représentatives de la situation de l'ensemble des demandeurs d'emploi. Pour apprécier cette situation, cette partie se concentre sur les contrôles aléatoires.

### 88% des demandeurs d'emploi recherchent activement un emploi ou sont remobilisables

Parmi les contrôles initiés en 2016 à la suite d'une sélection aléatoire de l'ensemble des demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi, 88% ont conclu à une recherche active ou permis une remobilisation tandis que 12% ont conduit à une radiation pour insuffisance de recherche d'emploi [cf. Graphique 4].

Graphique 4

#### RÉSULTATS DES CONTRÔLES AUX DIFFÉRENTS STADES DE LA PROCÉDURE POUR LES CONTRÔLES ALÉATOIRES (2016)



## Les demandeurs d'emploi indemnissables sont plus souvent en recherche active que ceux qui sont non indemnissables

Des différences de comportement s'observent en fonction du statut d'indemnisation des demandeurs d'emploi. En effet, dans le cas des contrôles aléatoires, l'insuffisance de recherche d'emploi est constatée pour 8% des demandeurs d'emploi indemnissables par l'Assurance chômage, contre 15% des indemnissables par le régime de solidarité et contre 19% des demandeurs d'emploi non indemnissables. Par ailleurs, les demandeurs d'emploi contrôlés aléatoirement et jugés en insuffisance de recherche d'emploi sont plus souvent des hommes (58% contre 52% parmi l'ensemble de la population contrôlée) [cf. Tableau 1].

Tableau 1

### TAUX DE RADIATION EN FONCTION DES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS D'EMPLOI (CONTRÔLES ALÉATOIRES)

<b>SEXE</b>	
HOMME	14%
FEMME	10%
<b>ÂGE</b>	
MOINS DE 25 ANS	11%
25-49 ANS	12%
PLUS DE 50 ANS	9%
<b>NIVEAU DE QUALIFICATION</b>	
OUVRIER NON QUALIFIÉ	17%
OUVRIER QUALIFIÉ	13%
EMPLOYÉ NON QUALIFIÉ	15%
EMPLOYÉ QUALIFIÉ	10%
TECHNICIEN, AGENT DE MAÎTRISE	7%
CADRE	4%
<b>NIVEAU DE FORMATION</b>	
NIVEAU < CAP/BEP	17%
NIVEAU CAP/BEP	13%
NIVEAU BAC	11%
NIVEAU BAC+2	6%
NIVEAU > BAC+2	5%
<b>ANCIENNETÉ D'INSCRIPTION</b>	
MOINS DE 6 MOIS	8%
ENTRE 6 ET 11 MOIS	13%
ENTRE 12 ET 23 MOIS	12%
24 MOIS ET PLUS	13%
<b>RÉGIME D'INDEMNISATION</b>	
INDEMNISABLE ASSURANCE CHÔMAGE	8%
INDEMNISABLE RÉGIME DE SOLIDARITÉ	15%
NON INDEMNISABLE	19%
<b>TOTAL</b>	<b>12%</b>

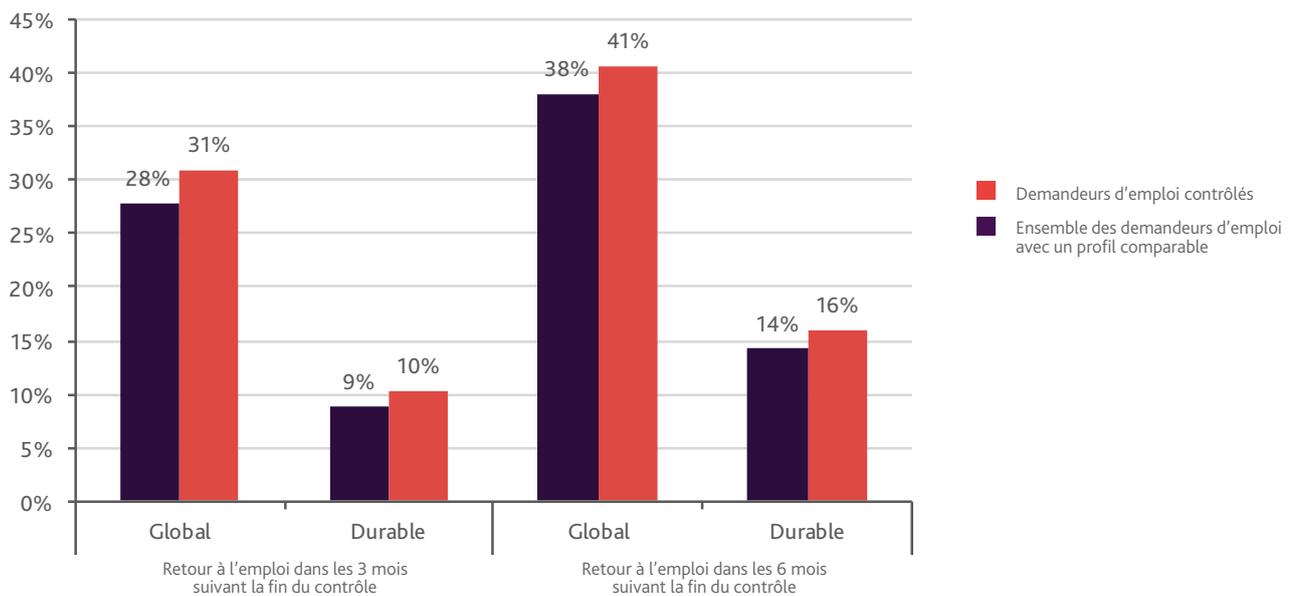
Sources : Pôle emploi, SISP - STMT - Equipes régionales de contrôle de la recherche d'emploi.

## Le retour à l'emploi, 6 mois après la fin du contrôle, est plus élevé parmi les demandeurs d'emploi contrôlés que parmi l'ensemble des demandeurs d'emploi

Parmi les demandeurs d'emploi contrôlés de façon aléatoire entre décembre 2015 et novembre 2016, 31% ont retrouvé un emploi au cours des trois mois suivants le contrôle contre 28% des demandeurs inscrits sur la même période<sup>5</sup>. Six mois après la fin du contrôle ils sont 41% à avoir retrouvé un emploi contre 38% pour les demandeurs d'emploi inscrits sur la même période. Si l'on considère seulement le retour à l'emploi durable dans les 6 mois suivants, ces chiffres sont respectivement de 16% et 14%.

### Graphique 5

#### RETOUR À L'EMPLOI DES DEMANDEURS D'EMPLOI CONTRÔLÉS DE FAÇON ALÉATOIRE ENTRE DÉCEMBRE 2015 ET NOVEMBRE 2016, AU COURS DES 3 ET 6 MOIS SUIVANT LA FIN DU CONTRÔLE



Sources : SISF, FHA, STMT, Equipes régionales de contrôle de la recherche d'emploi

\*Retour à l'emploi global : retour à l'emploi quel que soit le type de contrat

\*\*Retour à l'emploi durable : retour à l'emploi en contrat à durée déterminée de 6 mois ou plus et en contrat à durée indéterminée

5. À caractéristiques identiques (âge, sexe, niveau de formation, d'ancienneté de chômage, région de résidence,..)

Directeur de la publication  
**Jean BASSÈRES**

Directeur de la rédaction  
**Cyril NOUVEAU**

Réalisation  
**Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation**

**Pôle emploi,**  
1 avenue du Docteur Gley  
75987 Paris cedex 20

**[www.pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org)**

