



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 101610

Texte de la question

M. Jean Bardet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la réorganisation des sites Pôle emploi dans le département du Val-d'Oise. Cette dernière va entraîner la prise en charge de chômeurs de nouvelles communes par certains sites sans qu'il y ait, semble-t-il, de compensation des effectifs. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les agents de certains sites ont fait grève le 10 février 2011. Alors que certains dysfonctionnements sont notés par les usagers (chômeurs comme entrepreneurs) qui regrettent notamment leur impossibilité à joindre téléphoniquement le Pôle emploi dont ils dépendent, ou encore l'absence de contact personnel, il fait valoir que le sentiment de déshumanisation risque de s'intensifier et porter préjudice aux personnes à la recherche d'emploi et déjà fragilisées. Tout en soulignant l'effort consenti par le Gouvernement qui a autorisé le recrutement de plus de 3 400 personnes supplémentaires depuis la création de Pôle emploi, il souhaite connaître les mesures envisagées pour répondre à la fois à l'inquiétude des agents et à l'attente des demandeurs d'emploi.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la réorganisation des sites Pôle emploi dans le département du Val-d'Oise. Il convient tout d'abord de préciser que le schéma territorial cible de l'opérateur en région Île-de-France a été validé par le conseil régional de l'emploi le 15 septembre 2010. Dans ce cadre, le département du Val-d'Oise dispose de sept sites répartis sur cinq communes, incluant une plate-forme multiservice ainsi que deux agences multiservices spécialisées (Cergy et Garges-lès-Gonesse) et une unité spécialisée (Roissy-en-France). L'agence de Cergy est l'une des seules en Île-de-France (à l'exclusion des agences situées à Paris intra-muros) à disposer de plus de 70 agents. Si quelques dysfonctionnements des services téléphoniques ont pu être observés lors de la mise en place de Pôle emploi en 2009, le numéro de téléphone unique 3949 fonctionne désormais de façon optimale, notamment grâce à la mise en place de plates-formes régionales. Ainsi, plus de 80 % des appels sont décrochés dans la minute suivante. Le demandeur d'emploi peut également joindre son conseiller par le biais de la messagerie électronique ou bénéficier d'un rendez-vous téléphonique plutôt qu'un entretien en agence pour éviter un déplacement. Cela permet d'assurer des réponses individualisées. Enfin, la prochaine convention tripartite entre l'État, Pôle emploi et l'Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce, pour la période 2012-2014, actuellement en cours de négociation, tiendra compte des axes définis par le ministre chargé de l'emploi et visant à une plus grande personnalisation des services en fonction des besoins des demandeurs d'emploi. Pour ce qui est de la territorialisation de l'action de Pôle emploi, une logique de décentralisation sera proposée afin de donner plus de pouvoir de décision et d'autonomie financière aux agences locales. De plus, si les entretiens en face à face continueront d'être de droit pour les demandeurs d'emploi, des possibilités d'assouplissement devraient être proposées. Cela se traduira notamment par plus de simplicité dans les démarches des usagers et une plus grande autonomie pour les agents, particulièrement en ce qui concerne la formation. De même, le premier rendez-vous d'inscription devrait être approfondi pour en améliorer l'utilité et le système informatique pourrait être aménagé afin de prendre en compte plus de deux

secteurs d'activité intéressant le demandeur d'emploi.

Données clés

Auteur : [M. Jean Bardet](#)

Circonscription : Val-d'Oise (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101610

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 mars 2011, page 2202

Réponse publiée le : 6 septembre 2011, page 9638