



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ANPE

Question écrite n° 1577

Texte de la question

M. Étienne Mourrut attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur l'éventuelle mise en place d'une évaluation des conseillers de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE). En effet il pourrait être judicieux de mettre en place une évaluation à l'aide de questionnaires remis aux employeurs et aux demandeurs d'emplois. Il pourrait être pertinent afin d'aider à une meilleure efficacité de l'Agence nationale pour l'emploi, de recueillir l'avis des usagers du service public de l'emploi. Ce questionnaire pourrait porter à la fois sur l'accueil et l'écoute mais surtout sur la satisfaction des attentes des bénéficiaires et notamment des employeurs. Aussi, il le remercie de bien vouloir lui indiquer quelles mesures il entend prendre afin d'améliorer l'action des conseillers de l'ANPE.

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 l'éventuelle mise en place d'une évaluation des conseillers de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE). Né en 1967, l'ANPE était un établissement public administratif qui avait pour missions essentielles le recueil et le traitement des offres d'emploi, l'accueil des demandeurs d'emploi et le placement. Jusqu'en 2008, les demandeurs d'emploi ont donc eu affaire à l'ANPE pour les accompagner dans leurs démarches de retour vers l'emploi et aux Associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (ASSEDIC) pour leur indemnisation. Cette situation n'était pas de nature à faciliter les démarches des demandeurs d'emploi. Aussi, en vue d'améliorer notamment le service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, l'ANPE et les ASSEDIC ont fusionné de manière effective le 19 décembre 2008 pour constituer un opérateur unique, Pôle emploi. Près de trois ans après la création de Pôle emploi, et comme le souligne la mission d'information du Sénat dans son rapport de juillet 2011, la fusion de l'ANPE et des ASSEDIC en une seule institution a été un progrès. Les demandeurs d'emploi sont désormais au cœur du dispositif et ils peuvent trouver en un seul lieu les services complémentaires d'indemnisation et de placement dont ils ont besoin. S'agissant de l'évaluation de l'action de Pôle emploi, il s'agit bien d'une préoccupation majeure du Gouvernement et de l'opérateur lui-même. Du 6 septembre au 5 octobre 2010, une enquête a été ainsi réalisée, à la demande du secrétaire d'Etat à l'emploi, auprès des demandeurs d'emploi et des employeurs, pour mesurer leur degré de satisfaction à l'égard de Pôle emploi. Plus de 100 000 demandeurs d'emploi ont répondu à l'enquête. Globalement, deux sur trois se déclarent satisfaits des services de Pôle emploi. Plus spécifiquement, 69 % estiment que les démarches sont plus simples qu'avant la fusion et 67 % qu'elles sont plus rapides. Le baromètre annuel de l'Institut d'études de marché et d'opinion (BVA) réalisé à la demande de l'Institut Paul Delouvrier et avec le concours de la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) fournit également de manière annuelle des informations utiles sur le niveau de satisfaction des usagers de Pôle emploi. Ainsi, selon la dernière enquête parue le 14 décembre 2011, 57 % des usagers de Pôle emploi se déclarent satisfaits du service rendu par l'opérateur. Les taux de satisfaction sont notamment en progrès en ce qui concerne l'accueil (67 % de satisfaits) et les conditions d'inscription et d'indemnisation (66 % de satisfaits). Il convient de noter que Pôle emploi est également soucieux d'évaluer directement son action auprès des usagers. Au niveau institutionnel, un comité d'évaluation désigné au sein du conseil d'administration de Pôle emploi procède ainsi aux évaluations des interventions, de l'offre de services et des aides et mesures en faveur des entreprises et des demandeurs d'emploi. Ces évaluations permettent

d'analyser la performance, l'efficacité, l'efficience et les conditions de mise en 'uvre des prestations liées aux actions de Pôle emploi, ainsi qu'aux actions des partenaires avec lesquels Pôle emploi est lié par convention pour la mise en 'uvre de ces prestations. La convention collective nationale applicable aux agents de Pôle emploi prévoit enfin que pourra être mis en place, par voie d'accord, un système de primes individuelles de résultats pour les cadres, ainsi que, pour l'ensemble des agents, une prime pour l'atteinte des objectifs annuels de Pôle emploi.

Données clés

Auteur : [M. Étienne Mourrut](#)

Circonscription : Gard (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1577

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 juillet 2007, page 5059

Réponse publiée le : 1^{er} mai 2012, page 3364