



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 78255

Texte de la question

M. Bernard Cazeneuve attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la qualité du service rendu par Pôle emploi et la situation de ses agents. Les services de Pôle emploi ne sont pas aujourd'hui à la hauteur de ce que les usagers sont en droit d'attendre d'un service public. Par ailleurs, les résultats de l'enquête menée auprès des salariés sur les risques psychosociaux sont inquiétants et le mal-être des agents est palpable. Depuis la mise en place de la plateforme 3949, les rapports entre les usagers et leur agence se sont profondément déshumanisés. Les usagers, qui pouvaient jusqu'alors contacter directement leur agence, doivent désormais passer par un menu compliqué et un délai d'attente conséquent. Lorsqu'ils arrivent enfin à obtenir un interlocuteur, celui-ci peut relever d'un autre bassin d'emploi ; ainsi un agent de la Manche peut être amené à traiter la demande d'un usager se trouvant dans le Calvados. Le demandeur peut même être réorienté sur un centre d'appel privé. Dans le même sens, d'importants dysfonctionnements ont été relevés sur le site Pôle emploi.fr, surtout en période d'actualisation, ce qui amène le public le plus en difficulté à ne plus pouvoir bénéficier de ces services. Ces outils destinés à apporter des réponses aux demandeurs d'emplois sans qu'ils se déplacent sur site, ne font en réalité qu'augmenter les flux physiques et générer l'agressivité des usagers, puisque les attentes ne sont pas satisfaites. Au final, le service rendu est déshumanisé, les conseillers perdent en crédibilité et multiplient les erreurs. L'image du service public dans son ensemble est ternie. Par ailleurs, le rôle d'intermédiaire entre les demandeurs d'emploi et les entreprises n'est plus assuré. Les contacts entre Pôle emploi et les employeurs se limitent au traitement des difficultés de paiement par les services (prime d'aide à l'embauche...) ou à la recherche de documents perdus (conventions de stages, RIB...) Enfin, les personnels subissent une gestion de pression et de *stress*, dont nous connaissons pourtant les risques. Les cadres, qui ne sont plus associés aux décisions, sont démotivés. Les marges de manoeuvre dans le pilotage sont devenues inexistantes. Les ordres et contre-ordres sont incessants. Les remontées des agents de terrain ne sont pas entendues et les directions régionales ne délèguent rien et veulent tout contrôler. Le temps de partage et d'appropriation de tous les outils et dispositifs a disparu et entraîne une importante fragilisation des compétences. Le travail d'équipe est quasiment inexistant, les agents sont livrés à eux même, isolés et se sentent déconsidérés. Les conséquences sur le fonctionnement de ce service public et sur les risques psychosociaux pour les personnels n'ont pas tardé à apparaître et deviennent inquiétants. Ils se traduisent notamment par une augmentation importante du nombre d'arrêts maladie, par un *turn over* particulièrement important et par un taux de grève supérieur à la moyenne. Il souhaite donc interroger le Gouvernement sur les dispositions qu'il entend mettre en oeuvre, afin de tirer les conséquences de ces premiers retours d'expérience et du malaise profond qui frappe aujourd'hui des agents qui n'ont pas démérité.

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 qualité du service rendu par Pôle emploi et la situation de ses agents. En vertu de la loi du 13 février 2008, Pôle emploi a notamment pour mission de procéder à la collecte des offres d'emploi, conseiller les entreprises dans leur recrutement, assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi et d'accueillir, informer,

orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Dans le cadre de ces missions, confiées par le législateur, Pôle emploi a mis en oeuvre une animation forte de son réseau d'agences (environ 900 sur l'ensemble du territoire) afin d'être au plus près des usagers. La professionnalisation constante des agents, en relation soit avec des demandeurs d'emploi, soit avec des entreprises, constitue pour Pôle emploi une des clés de l'efficacité de son activité. Ainsi, l'adaptation aux nouvelles missions induites est elle fondée sur des formations « métier » et des plans d'actions sont mis en oeuvre par Pôle emploi pour parfaire le service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. En outre, les résultats de la consultation lancée en août 2010 auprès d'usagers de Pôle emploi illustrent la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises, même si des axes d'amélioration de l'offre de service sont attendus. Ainsi, malgré la crise (prise en charge par Pôle emploi de 725 000 demandeurs d'emploi supplémentaires depuis 2009), la qualité du service d'accueil, d'inscription, d'indemnisation a-t-elle été maintenue à des niveaux élevés. En outre, Pôle emploi a mis en place des dispositifs d'accompagnement pour tous les demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, qui, par exemple, encouragent la mobilité ou la formation, etc. Pôle emploi a, par ailleurs, développé son accueil multicanal (téléphone, Internet) avec un accès gratuit pour l'ensemble des usagers et une information complète sur son offre de service. Concernant les conditions de travail et l'adaptation aux métiers, Pôle emploi a, depuis sa création, déployé un plan de formation permettant l'adaptation des agents à leurs nouvelles activités et à leurs nouvelles missions. En outre, la qualité du dialogue social au sein de Pôle emploi est une préoccupation forte, au coeur de la construction de la convention collective nationale. S'agissant des effectifs, le Gouvernement a autorisé le recrutement de plus de 3 400 personnes supplémentaires depuis la création de Pôle emploi. Ces effectifs ont été intégralement affectés aux fonctions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les recrutements ont été autorisés afin de faire face aux contraintes opérationnelles liées au processus de fusion, mais aussi et surtout à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi. Pour l'avenir, les effectifs évolueront en tenant compte des bénéfices attendus de la fusion et de l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi nécessitant un accompagnement par Pôle emploi.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Cazeneuve](#)

Circonscription : Manche (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78255

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 21 décembre 2010

Question publiée le : 11 mai 2010, page 5205

Réponse publiée le : 28 décembre 2010, page 14044