



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 82326

Texte de la question

M. Jacques Valax 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 des agents. La fusion ANPE-ASSEDIC, il y a un an et demi, s'est réalisée dans la difficulté : dégradation des conditions de travail, manque de formation, précarité des nouveaux embauchés, bug informatique... De nombreuses organisations syndicales dénoncent un service public dégradé. Les pannes informatiques, la surcharge de travail et la précarisation des statuts génèrent un mal être croissant sur les agents. L'explosion du chômage génère de manière mécanique un accroissement de la charge de travail pour l'ensemble des conseillers. Dans ces conditions, il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement afin d'améliorer la qualité du service rendu par Pôle Emploi et la situation de l'ensemble des agents.

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, de conseiller les entreprises dans leur recrutement, d'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, de 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. Jacques Valax](#)

Circonscription : Tarn (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 82326

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 juin 2010, page 7196

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1576