



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 91605

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la situation des salariés de Pôle emploi. Le quotidien « Les Échos » a rendu publique, jeudi 23 septembre, la nouvelle moyenne officielle du nombre de dossiers gérés par un conseiller du Pôle emploi. Ils suivent la dégradation de l'emploi en France. Chaque agent gère désormais 103 portefeuilles en moyenne, contre 92 l'an dernier, soit une charge de travail en hausse de 12 %. « Ce n'est qu'une estimation basse » note-t-on à l'UNSA-Pôle emploi. « On arrive facilement à 150, 200 dossiers dans les agences situées dans les zones les plus dégradées économiquement, comme en banlieue parisienne ou dans le Nord. Résultat, le service se détériore ». Les manifestations du malaise des agents se multiplient, au fur et à mesure que les objectifs initiaux présentés en 2008 lors de la fusion ANPE-ASSEDIC (entre 30 et 60 dossiers par agent en fonction de la priorité des situations) s'éloignent. Le 8 juin, près du quart des salariés du Pôle emploi débrayaient pour protester contre leurs conditions de travail et leur mal être. Il lui demande de prendre les mesures nécessaires face à cette situation qui risque encore de se dégrader avec le maintien du chômage à un niveau élevé.

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. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 91605

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 octobre 2010, page 11551

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1576