



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 96348

Texte de la question

M. Patrick Braouezec alerte M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les conditions de travail au sein du Pôle emploi. À la création de cette agence, l'objectif fixé par le Gouvernement était de soixante dossiers pour un conseiller. Or, compte tenu de l'aggravation du nombre de chômeurs en France depuis le début de la treizième législature, force est de constater que le portefeuille moyen d'un conseiller du Pôle emploi se situe plutôt autour de deux cent trente. Il souhaite donc dénoncer ces conditions de travail désastreuses et considère que la fonction de conseiller au Pôle emploi est déjà suffisamment psychologiquement difficile pour que le Gouvernement ne puisse garantir à celui qui l'exerce de ne pas multiplier par quatre sa masse de travail. Le 31 décembre 2010 mettra fin à 2 700 contrats d'agents : aux 1 500 personnes recrutés en contrat à durée déterminée, au début de la crise, s'ajoutent 1 200 départs "naturels", notamment en raison de l'application de la Révision générale des politiques publiques. Alors que le taux de chômage n'est, semble-t-il, pas prêt de connaître un réel fléchissement, il s'étonne qu'en réponse à l'appel de l'intersyndicale du secteur qui a abouti à un rassemblement sous les fenêtres de la direction générale du Pôle emploi le 9 novembre 2010, cette dernière n'ait annoncé qu'un correctif de 900 postes. De toute évidence, cette décision est irresponsable et ne prend en aucun cas compte des réalités et des conditions de travail dans ce service public. Subséquemment, il souhaite l'alerter et lui demander ce qu'il compte faire pour remédier à une situation qui, si elle restait en l'état, mettrait à la fois en danger la santé des agents et la qualité du traitement des dossiers.

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. Patrick Braouezec](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96348

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 décembre 2010, page 13677

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1576