



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 1

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Candelier interroge M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur la confidentialité de l'identité des agents de Pôle emploi. Les agents ne communiquent jamais leur identité au public. Il lui demande s'il estime que c'est conforme avec la qualité du service public qu'attendent certains usagers.

### Texte de la réponse

L'anonymat ne constitue pas la norme générale des relations entre les usagers et les agents de Pôle emploi, les conseillers des demandeurs d'emploi étant, à cet égard, parfaitement identifiés par ces derniers. Le plan stratégique « Pôle emploi 2015 », qui met en oeuvre les objectifs définis par la convention tripartite signée entre l'Etat, l'union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (UNEDIC) et Pôle emploi pour la période 2012/2014, prévoit trois modalités de prise en charge pour les demandeurs d'emploi : l'accompagnement renforcé, l'accompagnement guidé, et enfin l'accompagnement dit « de suivi et d'appui à la recherche d'emploi ». On notera que, quel que soit le mode de suivi et d'accompagnement, le demandeur d'emploi bénéficie d'un conseiller référent identifié. L'accompagnement renforcé, destiné aux demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi, sera principalement réalisé dans les agences de proximité et s'appuiera sur l'expertise des agences de services spécialisées. Le premier service rendu dans le cadre d'un tel accompagnement réside dans le contenu des entretiens, très réguliers, que le demandeur d'emploi aura avec son conseiller. L'accompagnement guidé est, quant à lui, réservé aux demandeurs d'emploi ayant besoin d'avoir un appui régulier dans leur recherche d'emploi et leur mobilité professionnelle. Les demandeurs d'emploi disposent à cette fin des coordonnées de leur conseiller référent. Enfin, l'accompagnement d'appui et de suivi à la recherche d'emploi concerne des demandeurs d'emploi proches du marché du travail et autonomes dans leur recherche. Dans ce cadre, le demandeur d'emploi dispose d'un conseiller référent qu'il peut contacter et solliciter. On notera qu'une offre de service en ligne pourra être proposée aux demandeurs d'emploi volontaires, sous réserve d'une validation par le conseiller lors de la phase d'entretien d'inscription et de diagnostic. Même pour ce format, les demandeurs d'emploi bénéficieront d'un conseiller référent identifié, possédant une expertise adaptée à cette modalité de contact, et positionné au sein d'équipes dédiées.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Jacques Candelier](#)

**Circonscription :** Nord (16<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 1

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

**Ministère attributaire :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

**Date(s) clé(s)**

**Question publiée au JO le :** [3 juillet 2012](#), page 4273

**Réponse publiée au JO le :** [27 novembre 2012](#), page 7014