



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 39233

Texte de la question

M. Jean-Louis Christ appelle l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les moyens humains alloués à Pôle emploi, dans le cadre du suivi des demandeurs d'emploi. Selon une récente étude parue pour la région Alsace, où 66 064 chômeurs font l'objet d'un suivi (+ 8,2 % sur un an), 567 conseillers référents, répartis sur 23 agences, sont mobilisés pour accompagner les demandeurs d'emploi. Ces chiffres font ressortir un portefeuille moyen par conseiller de 117 dossiers, cette moyenne cachant de grandes disparités entre les agences, puisqu'il n'est pas rare que le portefeuille par conseiller dépasse les 150. Dans la bataille pour l'emploi annoncée par le Gouvernement, l'importance du suivi est centrale, tant il est acquis qu'un accompagnement adapté et individualisé des chômeurs constitue une des meilleures armes pour un retour rapide à l'emploi. Or il est établi que la qualité de ce suivi dépend étroitement du nombre de conseillers affectés à cette mission d'accompagnement. Il lui demande quelles mesures concrètes que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour assurer un renforcement du suivi des demandeurs d'emploi.

Texte de la réponse

La publication de Pôle emploi en date du 20 novembre relative aux nouvelles modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi fait état, au 1er septembre 2013, de la taille des portefeuilles par agences et par modalités d'accompagnement. Concernant la région Alsace, le portefeuille moyen de demandeurs d'emploi par conseiller référent s'élève à 119 dossiers. Seule une agence (agence locale d'ALTKIRCH) fait état d'un portefeuille dépassant les 150 demandeurs d'emploi suivis et accompagnés par un conseiller référent. Afin d'assurer un renforcement du suivi et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, et notamment d'atténuer les disparités territoriales entre régions et entre agences d'une même région, une opération de recrutement de 2 000 conseillers en contrat de travail à durée indéterminée (CDI) a été annoncée en mars 2013 par le Premier ministre. Celle-ci n'avait pas produit tous ses effets à la date de cette étude, tous les recrutements n'ayant pas été encore effectués. La répartition de ces 2 000 ETP entre régions et agences d'une même région a été effectuée de manière à corriger les écarts de ressources. Un effort particulier a été fait à destination des agences situées en zone urbaine sensible et des agences accompagnant une forte proportion de demandeurs d'emploi y résidant. Les effectifs de la région Alsace seront renforcés à hauteur de 74 ETP. Enfin, afin de lutter contre les inégalités territoriales, Pôle emploi s'est engagé depuis 2010 avec huit autres opérateurs (CNAF, CNAMTS, CNAV, La Poste entre autres) dans l'expérimentation « plus de services au public » dont l'objet est de mutualiser les services publics répondant aux besoins des usagers dans les territoires peu denses. Pôle emploi est de fait le premier opérateur dans les relais de services publics, avec une présence dans 70 % de ces structures. L'objectif d'égalité à l'accès territorial en matière de service au public a été réaffirmé récemment par le Premier ministre avec l'annonce de la pérennisation des maisons de services au public et la généralisation de ce dispositif d'ici à 2017 (création de 1 000 nouvelles maisons de services au public d'ici à 2017 ainsi que le lancement de l'animation nationale de ce réseau dès la fin de l'année 2014).

Données clés

Auteur : [M. Jean-Louis Christ](#)

Circonscription : Haut-Rhin (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39233

Rubrique : Emploi

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

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

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2013](#), page 10527

Réponse publiée au JO le : [4 février 2014](#), page 1126