



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 7035

Texte de la question

M. Yann Capet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur la situation du Calaisis. Le dernier rapport de l'INSEE vient de classer le territoire de la 7e circonscription du Pas-de-Calais et deux cantons de la sixième circonscription à la triste première place du classement national avec un taux de chômage de 16,8 %. Beaucoup de mesures gouvernementales sont en cours d'application ou de préparation (emplois d'avenir, contrats de génération...) qui témoignent de la volonté du Président de la République de tenir ses engagements. Il souhaite souligner un autre aspect de la lutte contre le chômage, à savoir le rôle primordial des agents de Pôle emploi. En effet, la fusion des associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (ASSEDIC) et de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) a des conséquences dramatiques tant pour leurs agents (conditions de travail désastreuses, trop de dossiers à gérer...) que pour les demandeurs d'emploi (conseillers emplois peu ou pas disponibles). Il souhaite ainsi connaître les pistes de réflexion de M. le Ministre sur ce sujet afin d'améliorer les conditions de travail des personnels de Pôle emploi et la qualité du service offert aux usagers.

Texte de la réponse

La convention tripartite 2015-2018 signée par l'Etat, Pôle Emploi et l'Unedic fixe comme objectifs majeurs à Pôle Emploi le renforcement de la personnalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et l'amélioration de la qualité de la relation aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Ainsi, l'augmentation du temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi et le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi font partie des indicateurs de suivi et d'évaluation de la mise en oeuvre de la convention tripartite. Dans ce cadre, l'article 3-1-2 de la convention tripartite prévoit que l'organisation de l'accueil du public, notamment les règles déterminant l'ouverture des agences au public, pourra évoluer, afin d'optimiser la gestion des flux, de favoriser les entretiens sur rendez-vous, et d'améliorer la qualité de l'accueil. Il dispose que le conseil d'administration sera saisi, sur la base des résultats d'évaluations de la qualité de l'accueil à partir de tests qui seront menés dans des agences pilotes, sur les évolutions envisagées en matière d'accueil, notamment les modalités et la durée d'ouverture des agences. Dans ce cadre, un test a été conduit depuis février 2015 au sein de quarante agences, de taille et de caractéristiques territoriales différentes, réparties dans neuf régions. Dans ces agences, ouvertes au public 35 heures par semaine, un ou plusieurs après-midi sont réservés aux rendez-vous avec le conseiller référent ou un conseiller en charge de la gestion des droits. Pendant ces périodes, les demandeurs d'emploi ont également accès sur rendez-vous aux services numériques et aux ateliers collectifs de recherche d'emploi. Les demandeurs d'emploi ayant une demande urgente ou venant de loin ont accès sans rendez-vous à un conseiller. Le bilan de cette expérimentation confirme l'intérêt de cette démarche, avec des résultats positifs sur plusieurs points : - L'augmentation de près de 30 % des entretiens avec les demandeurs d'emploi, et de 50 % pour les demandeurs d'emploi inscrits depuis plus de 24 mois - L'augmentation du temps passé par les conseillers à l'accompagnement personnalisé (+25%) et au traitement de l'indemnisation (+10%) - L'amélioration du traitement de l'indemnisation - La nette intensification des échanges entre les demandeurs d'emploi et leur conseiller référent (augmentation très forte des échanges

directs par mail) - Enfin, l'augmentation de la satisfaction des demandeurs d'emploi et des conseillers, notamment sur la réactivité des réponses, la qualité de l'accueil et des échanges avec le conseiller référent. Au vu de ces résultats, le conseil d'administration de Pôle Emploi a délibéré le 8 juillet dernier sur l'accès direct du demandeur d'emploi à son conseiller référent et le développement des services personnalisés sur rendez-vous. Cette délibération prévoit que, en fonction des caractéristiques du territoire, un ou plusieurs après-midi puissent être réservés dans les agences aux entretiens sur rendez-vous avec les conseillers, à l'utilisation programmée des outils numériques et au renforcement des ateliers collectifs sur la recherche d'emploi. Le calendrier envisagé vise l'installation de ce modèle de service personnalisé conjointement au déploiement du nouveau parcours du demandeur d'emploi, à compter de septembre 2015. Ce déploiement va de pair avec le développement de l'accessibilité aux services et informations à distance, via le numéro vert 3949 et les nouveaux services numériques. Par ailleurs, un accueil physique sans rendez-vous sera maintenu pour le traitement des demandes urgentes. Un bilan de ces dispositions, et l'analyse de leurs résultats, sera présenté annuellement au conseil d'administration.

Données clés

Auteur : [M. Yann Capet](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (7^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7035

Rubrique : Emploi

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 : [16 octobre 2012](#), page 5695

Réponse publiée au JO le : [4 août 2015](#), page 6014