



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 80104

Texte de la question

Mme Isabelle Bruneau attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les plages d'ouvertures des agences Pôle emploi et plus particulièrement sur les expérimentations envisagées actuellement dans la région Centre Val de Loire comme au plan national. En effet depuis le début du mois de février une réflexion expérimentale a été engagée afin de « rationaliser » les horaires d'ouvertures au public des agences Pôle emploi. L'objectif serait de réduire les heures d'ouvertures en flux pour que les conseillers pôle emploi ne reçoivent plus que sur rendez-vous préalablement fixé. Ainsi les agences concernées ne recevraient que celles et ceux qui ont d'ores et déjà pris ce rendez-vous. Cette nouvelle organisation se traduirait par une fermeture des agences au public environ 3 demi-journées par semaine. Les conséquences de cette nouvelle organisation peuvent être préjudiciables pour les demandeurs d'emplois. En effet, l'accès libre sur des plages horaires étendues au service public de l'emploi leur permet, jusqu'à aujourd'hui, de pouvoir bénéficier directement d'un premier conseil. Cela d'autant plus que les publics en situation d'insertion sont également ceux qui ne peuvent utiliser pleinement les services dématérialisés. Cela en raison d'un faible taux d'équipement, d'un usage des outils informatiques non maîtrisé et d'un accès au haut débit inégal sur l'ensemble du territoire. Chaque demandeur d'emploi a droit à un accompagnement et à un suivi individualisé. Chaque conseiller doit avoir le temps matériel de pouvoir, en face à face, recevoir les bénéficiaires du service public de l'emploi. Elle souhaite donc attirer son attention sur cette situation et lui demande de lui préciser le statut de cette expérimentation et de lui indiquer si son ministère entend ou non la généraliser.

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 : [Mme Isabelle Bruneau](#)

Circonscription : Indre (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 80104

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 : [26 mai 2015](#), page 3878

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