

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

7 juin 2018

AVENIR PROFESSIONNEL - (N° 1019)

|              |  |
|--------------|--|
| Commission   |  |
| Gouvernement |  |

Non soutenu

**AMENDEMENT**

N ° 1999

présenté par  
M. Thiébaut

-----

**APRÈS L'ARTICLE 34, insérer la division et l'intitulé suivants:**« Section 1 *bis*

« Amélioration du lien entre les demandeurs d'emploi et le conseiller Pôle emploi en charge de leur accompagnement

« Article XXX

« Le 2° de l'article L. 5312-3 du code du travail est complété par les mots : « , de stabilité de la relation entre un demandeur d'emploi et le conseiller qui lui est attribué, ainsi que les objectifs d'amélioration des moyens dont disposent les demandeurs d'emploi pour entrer en contact avec leur conseiller ; ».

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

La qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par Pôle emploi doit être la meilleure possible. Aujourd'hui, cet accompagnement doit être amélioré notamment sur deux points : la continuité de l'accompagnement par un même conseiller, et les moyens mis à la disposition d'un demandeur d'emploi pour échanger avec son conseiller.

Actuellement un demandeur d'emploi peut se voir attribuer successivement plusieurs conseillers au cours d'une période de chômage, sans être prévenu du changement, et sans que ce changement lui soit expliqué. Cela nuit à la continuité du travail d'accompagnement effectué puisque le nouveau conseiller doit reprendre au démarrage la compréhension de la situation du demandeur d'emploi. Cela nuit aussi à la relation de confiance qui doit être tissée entre le conseiller et le demandeur d'emploi, afin d'aider au mieux ce-dernier.

Par ailleurs un demandeur d'emploi ne peut aujourd'hui entrer en contact avec son conseiller que par mail, il ne dispose pas de numéro de téléphone lui permettant de le joindre, car la structuration des échanges est prévue ainsi, verrouillant l'échange. Le demandeur d'emploi est face à une structure hermétique : le conseiller Pôle emploi peut le contacter, mais lui ne peut pas contacter le conseiller, sauf par mail. Il est parfois même difficile de contacter son conseiller par mail, son adresse n'étant pas toujours bien renseignée sur l'espace personnel sur le site internet dédié (par exemple en cas de changements successifs de conseiller). Le demandeur d'emploi reçoit par ailleurs régulièrement des mails de la part de Pôle emploi, auxquels il ne peut pas répondre, s'agissant d'une adresse générique qui ne permet pas la réception de messages.

Cette situation ne permet pas des échanges fluides entre le demandeur d'emploi et son conseiller, alors que ces échanges sont nécessaires à une vraie relation d'accompagnement.

Il est donc proposé d'inclure dans les objectifs fixés à Pôle emploi par la convention pluriannuelle prévue par l'article L 5312-3 du code du travail les éléments suivants : la stabilité de la relation d'accompagnement entre un demandeur d'emploi et son conseiller, et l'amélioration des conditions dans lesquelles un demandeur d'emploi peut entrer en contact avec son conseiller.