



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Amélioration du lien entre le demandeur d'emploi et son conseiller Pôle emploi

Question écrite n° 14101

Texte de la question

M. Vincent Thiébaud attire l'attention de Mme la ministre du travail sur la nécessité d'améliorer le lien entre les demandeurs d'emploi et le conseiller Pôle emploi en charge de leur accompagnement. La qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par Pôle emploi doit être la meilleure possible. Aujourd'hui, cet accompagnement souffre d'insuffisances 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 depuis le début 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. 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 étant difficilement déchiffrable, et 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 l'interroge sur les actions prévues pour remédier à ces difficultés, par exemple en modifiant sur ces points les objectifs fixés à Pôle emploi par la convention pluriannuelle prévue par l'article L. 5312-3 du code du travail.

Texte de la réponse

Conformément à l'article L. 5312-3 du code du travail, la convention pluriannuelle conclue entre l'Etat, Pôle emploi et l'Unédic pour la période 2015-2018 définit les modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi dans un objectif de plus grande personnalisation. 71 % des demandeurs d'emploi se sont déclaré satisfaits ou très satisfaits de leur accompagnement par Pôle emploi à fin 2017. Le demandeur d'emploi bénéficie de l'appui d'un conseiller référent tout au long de son parcours vers l'emploi. Sur les 6 derniers mois, seulement 9% des demandeurs d'emploi ont changé de conseiller référent. Ces changements correspondent à : - un changement de modalité d'accompagnement. Ainsi, 18 mois après leur inscription, plus d'un quart des demandeurs d'emploi toujours inscrits sur les listes sont dans une modalité différente de celle prescrite lors leur inscription. Les demandeurs d'emploi qui étaient initialement en « renforcé », changent le plus souvent de modalité (42%). Le passage vers une modalité moins intensive a lieu quand le demandeur a acquis une autonomie dans sa recherche d'emploi ou augmenté son employabilité (par une formation, par l'exercice d'activités réduites, ...). A l'inverse, le passage vers une modalité plus intensive est réalisé quand le conseiller détecte un besoin d'appui

plus régulier ou un frein périphérique (difficultés financières, familiales, de santé, ...). Un projet de formation ou le besoin de redéfinir le projet professionnel initial sont également des facteurs de changement de modalité ; - des aléas normaux dans la vie d'une organisation : mutations, arrêts maternité ou maladie, etc Le demandeur d'emploi dispose de différents canaux pour contacter son conseiller référent : par courriel, via un ordinateur ou un téléphone, depuis son espace personnel. Cela permet ainsi de personnaliser la relation entre le demandeur d'emploi et son conseiller référent. Pôle emploi s'engage à répondre aux sollicitations du demandeur d'emploi sous 72 heures maximum (3 jours ouvrés). Le demandeur d'emploi trouve l'adresse mail de son conseiller référent sur son espace personnel et sur tous ses courriers. Généralement, l'adresse mail est constituée du prénom.nom@pole-emploi.net ; toutefois, dans les cas d'homonymie, le prénom.nom peut être assorti de chiffres. Les cas où une adresse mail ne serait pas disponible correspondent à des situations temporaires : période entre l'inscription et la désignation d'un conseiller référent après l'inscription à Pôle emploi, ou lors d'un changement d'agence. Par téléphone (3949), soit pour obtenir des informations en auto-délivrance, soit pour échanger avec un agent sur le placement ou l'indemnisation. Sur le champ du placement, le demandeur d'emploi accède à un agent formé pour répondre aux questions de premier niveau. En cas de demande plus complexe, le besoin du demandeur d'emploi est relayé à son conseiller référent grâce à un processus clairement défini. Celui-ci prendra alors contact avec le demandeur d'emploi dans un délai de 72 heures maximum (3 jours ouvrés). Par visio, depuis 2017, pour les demandeurs qui le souhaitent Pôle emploi, afin de communiquer plus largement auprès des demandeurs d'emploi, est effectivement à l'origine de l'envoi de mails de communication générale sur des recrutements, des formations, des événements, des services afin de faciliter le retour à l'emploi. Le demandeur d'emploi ne peut pas répondre directement à ces mails puisqu'en effet, il s'agit de campagnes globales provenant de la direction régionale, voire du niveau national. Dans ce cas, le demandeur d'emploi est invité à contacter son conseiller référent ou dispose des coordonnées de la personne à contacter, ou du lieu/date de l'évènement. Le demandeur d'emploi dispose donc de différents moyens pour contacter son conseiller et être accompagné, en fonction de son besoin

Données clés

Auteur : [M. Vincent Thiébaud](#)

Circonscription : Bas-Rhin (9^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14101

Rubrique : Emploi et activité

Ministère interrogé : [Travail](#)

Ministère attributaire : [Travail](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 novembre 2018](#), page 10148

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 12299