ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Formation et recrutement des agents de Pôle emploi pour un service d'excellence

Question écrite n° 14102

Texte de la question

M. Vincent Thiébaut attire l'attention de Mme la ministre du travail sur l'opportunité d'aménager les modalités de formation et de recrutement des agents de Pôle emploi, en vue d'améliorer la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Pour aider efficacement 3 millions de chômeurs à retrouver une voie professionnelle, il est nécessaire que l'accompagnement que leur prodiguent les conseillers Pôle emploi soit le meilleur possible : si le chômage est l'un des premiers fléaux contre lesquels l'on souhaite lutter en France, il faut faire de Pôle emploi un service public d'excellence. Or aujourd'hui, Pôle emploi n'est pas vu comme ce service d'excellence par les citoyens. Si certains services rendus sont bien sûr satisfaisants, d'autres le sont moins. Entamer une réflexion sur le sujet de la formation et du recrutement des conseillers Pôle emploi pourrait être un moyen d'améliorer à terme la qualité de l'accompagnement prodigué : des conseillers mieux formés pourront eux-mêmes mieux accompagner les personnes qui leur sont confiées. Cette réflexion pourrait porter notamment sur une meilleure utilisation au service des demandeurs d'emploi de toutes les connaissances disponibles aujourd'hui, tant sur le plan de la connaissance du monde du travail que sur le plan des relations humaines. Elle pourrait approfondir également la question d'une spécialisation plus grande des conseillers par domaines de compétences, de manière à accompagner de manière plus pertinente chaque demandeur d'emploi selon son champ de formation ou son projet professionnel. Cette réflexion pourrait enfin être l'occasion d'étudier l'opportunité d'une part, de tirer profit de l'engouement actuel pour les métiers de l'accompagnement professionnel de type *coaching*, pour envisager des possibilités de mettre ces talents au service de l'action de Pôle emploi et d'autre part, de valoriser davantage les métiers de Pôle emploi pour y attirer de nouveaux talents. Il souhaiterait donc connaître ses intentions sur ces questions.

Texte de la réponse

En cohérence avec l'esprit de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, Pôle emploi a mis en place un programme pluriannuel de formation, qui garantit un socle commun de formation auquel s'ajoutent d'autres formations répondant aux besoins spécifiques des agents. Pôle emploi assure à ses agents plus de 2 500 000 heures de formation par an, soit une moyenne de 7 jours par agent. Chaque nouveau conseiller recruté bénéficie, dès les premiers mois de son activité, d'un parcours de formation de 28 jours, séquencé en 13 modules. En appui à sa politique de spécialisation des conseillers, une formation complémentaire est délivrée pour les conseillers en gestion de droits, pour les conseillers en accompagnement des demandeurs d'emploi, et pour les conseillers chargés de la relation entreprise. En outre, chaque année, les besoins complémentaires de formations sont identifiés au moment des entretiens professionnels annuels, avec près de 200 actions de formation sur des compétences techniques mais aussi sur des savoirs-être professionnels. Le plan de formation 2019 de Pôle emploi est structuré autour de 3 axes : l'accompagnement des prises de poste, le renforcement des compétences transverses, et le développement et le renforcement des expertises. L'investissement de Pôle emploi dans la formation de ses conseillers a pour objectif d'améliorer en continu la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Pour mettre en œuvre les actions de développement de compétences, Pôle emploi s'appuie sur son université

interne, composée de 6 campus interrégionaux, d'un centre national des fonctions support et d'une université du management avec 3850 formateurs labellisés. Le certificat « qualité décret » de la Loyd's Register Quality Assurance, délivré à l'université Pôle emploi en juillet 2018, atteste de la qualité du dispositif de formation, de la conception des modules jusqu'à la délivrance des formations. Par ailleurs, en 2019, Pôle emploi complètera son dispositif de développement des compétences avec l'ouverture au premier trimestre d'une e-université, qui permettra l'accès de tous les agents à une offre de formation digitale, complémentaire à son offre présentielle. Cette offre de formation est complétée dans chaque région par des actions de tutorat, d'échanges de pratique, et d'immersion. Enfin, Pôle emploi consacre au moins une journée à l'occasion de chaque livraison informatique (4 fois par an) à l'appropriation des nouveautés règlementaires et techniques par les agents concernés.

Données clés

Auteur : M. Vincent Thiébaut
Circonscription : Bas-Rhin (9e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 14102
Rubrique : Emploi et activité
Ministère interrogé : Travail
Ministère attributaire : Travail

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 13 novembre 2018, page 10148
Réponse publiée au JO le : 25 décembre 2018, page 12301