



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 81601

Texte de la question

Mme Martine Carrillon-Couvreur attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la démission du médiateur de Pôle emploi en date du 15 avril 2010. L'institution du médiateur du pôle emploi avait été proposée par la voie d'un amendement parlementaire pour que les personnes en recherche d'emploi puissent disposer de voies de recours contre les décisions de Pôle emploi. Installé il y a un an, le médiateur invoque pour justifier cette démission qu'il n'a pas les moyens de travailler et mener à bien sa mission. Il semble aussi que sa tutelle lui ait reproché les conclusions de son rapport. En effet, cette démission est arrivée trois semaines après la publication de son rapport qui propose des pistes d'amélioration et qui met en lumière des points positifs de l'action des personnels de Pôle emploi. Mais il met aussi à jour les difficultés de ce service public. Il proposait six pistes d'amélioration notamment en matière de communication et de relation, ce qui semble d'ailleurs indispensable au regard des missions de Pôle emploi dans un contexte où la montée du mécontentement des chômeurs est manifeste. L'ensemble des conclusions du médiateur induit un fort travail à réaliser par le Gouvernement. Il pointe que le service de Pôle emploi doit être renforcé, avec un développement des moyens, une augmentation des effectifs et un nouveau mode de reconnaissance des personnels. Elle lui demande de bien vouloir lui donner son sentiment sur cette question et si le Gouvernement envisage de renforcer le statut du médiateur de Pôle emploi en autorité administrative indépendante.

Texte de la réponse

Le médiateur de Pôle emploi, dans son rapport d'activité 2009, a notamment fait des préconisations relatives au fonctionnement de Pôle emploi. Ces propositions avaient pour objectif essentiel d'améliorer les relations entre Pôle emploi et ses usagers. Il a, à cet effet, préconisé qu'un groupe de travail réfléchisse aux conditions d'amélioration de la relation qu'entretient Pôle emploi avec les demandeurs d'emploi, pour tenter de remédier aux incohérences générées par l'informatique et par l'absence de contrôle des courriers dont l'envoi est déclenché automatiquement. Il suggérait également la création d'une cellule chargée de l'appui à la rédaction des courriers qui serait à la disposition des conseillers et gestionnaires et qui permettrait d'améliorer sensiblement la forme, le fond et le ton des courriers, souvent sources d'incompréhension ou de mauvaise interprétation de la part des usagers. Ce rapport a été présenté au conseil d'administration de Pôle emploi le 12 mars 2010. Cette instance a souligné la qualité du rapport et a insisté sur l'attention qu'appelait le rapport sur la relation de Pôle emploi avec les demandeurs d'emploi et les entreprises, notamment par les courriers qui leur étaient adressés. Malgré la perception qu'a eue le médiateur d'un accueil très défavorable de son rapport par la direction générale de Pôle emploi, cette dernière a mis en place des groupes de travail pour réfléchir aux deux des six propositions qui concernent Pôle emploi (les quatre autres relevant de la compétence des partenaires sociaux dans le cadre de la convention d'assurance chômage). Ces groupes de travail ont pour mission de répondre à cette préoccupation d'amélioration des relations entre Pôle emploi et ses usagers par les courriers que l'opérateur leur adresse. La problématique reste néanmoins très complexe car cela concerne 350 modèles de courriers résultant de fusions entre des fichiers informatiques et des fichiers papier. Le groupe de travail sera amené à réfléchir aux conditions d'amélioration du contenu de cette correspondance, pour faire en sorte qu'elle

soit plus lisible mais aussi plus personnalisée. En outre, les préconisations du médiateur sont à analyser au regard de la très forte tension de l'activité de Pôle emploi, du fait du premier exercice, en 2009, de mise en oeuvre d'une fusion organisationnelle complexe dans un contexte de dégradation significative du marché du travail. L'année 2009 aura en effet été une année de stabilisation de l'organisation et des procédures qui aura permis d'aboutir à la mise en place des processus de fonctionnement (juridiques, financiers, de contrôle et administratifs...) et au déploiement d'un premier niveau d'offres de services (rénovation des aides pour les demandeurs d'emploi, accueil commun, conseiller personnel, première refonte des outils internet, mise en place du 3949...). L'année 2010 voit s'améliorer le fonctionnement de l'opérateur et avec lui sa relation avec ses usagers, grâce aux synergies que commence à produire la fusion, mais aussi grâce aux effectifs supplémentaires auxquels a recouru Pôle emploi pour faire face à l'afflux de demandeurs d'emploi dans ses agences. Enfin, il faut souligner la nomination d'un nouveau médiateur de Pôle emploi, Jean-Louis Walter, en remplacement de Benoît Genuini, démissionnaire en avril dernier. L'une des premières missions de cet ancien secrétaire général de la CFE-CGC sera de renforcer l'écoute des usagers auprès de Pôle emploi. À cet effet, une très large consultation sera lancée cet été par l'opérateur du service public de l'emploi, avec pour objectif d'améliorer le service rendu aux usagers. Cette consultation se traduira par l'envoi de 500 000 questionnaires à des demandeurs d'emploi. Des consultations des employeurs et des agents de Pôle emploi seront également engagées.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Carrillon-Couvreur](#)

Circonscription : Nièvre (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81601

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juin 2010, page 6885

Réponse publiée le : 14 septembre 2010, page 10044