



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 82327

### Texte de la question

M. Michel Vauzelle attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les conséquences désastreuses du nouveau système informatique mis à disposition des agents de Pôle emploi, Neptune. Après la fusion de l'ANPE et de l'UNEDIC qui s'est traduite par des dysfonctionnements extrêmement graves tant pour les demandeurs d'emploi que pour les agents, ces derniers sont confrontés à la quasi-impossibilité d'utiliser ce nouveau système du fait, notamment, de l'extrême lenteur du chargement et des difficultés d'accès aux applicatifs. Ainsi, alors que la crise a considérablement accru le nombre de dossiers à gérer, que le nombre de précaires travaillant pour Pôle emploi est en augmentation et que les agents doivent faire face à des situations de plus en plus tendues dans les agences, ce nouveau raté accroît le *stress* qui mène parfois à des situations extrêmes. Il souhaite donc savoir quelles mesures il compte prendre afin de garantir rapidement à Pôle emploi un système informatique satisfaisant et digne de la mission essentielle qu'il remplit, en particulier en période de crise.

### Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la qualité du service rendu par Pôle emploi et la situation de ses agents. En vertu de la loi du 13 février 2008, Pôle emploi a notamment pour mission de procéder à la collecte des offres d'emploi, de conseiller les entreprises dans leur recrutement, d'assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi et d'accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, de prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Dans le cadre de ces missions, confiées par le législateur, Pôle emploi a mis en oeuvre une animation forte de son réseau d'agences (environ 900 sur l'ensemble du territoire) afin d'être au plus près des usagers. La professionnalisation constante des agents, en relation soit avec des demandeurs d'emploi, soit avec des entreprises, constitue pour Pôle emploi une des clés de l'efficacité de son activité. Ainsi, l'adaptation aux nouvelles missions induites est elle fondée sur des formations « métier » et des plans d'actions sont mis en oeuvre par Pôle emploi pour parfaire le service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. En outre, les résultats de la consultation lancée en août 2010 auprès d'usagers de Pôle emploi illustrent la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises, même si des axes d'amélioration de l'offre de service sont attendus. Ainsi, malgré la crise (prise en charge par Pôle emploi de 725 000 demandeurs d'emploi supplémentaires depuis 2009), la qualité du service d'accueil, d'inscription, d'indemnisation a-t-elle été maintenue à des niveaux élevés. En outre, Pôle emploi a mis en place des dispositifs d'accompagnement pour tous les demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, qui, par exemple, encouragent la mobilité ou la formation, etc. Pôle emploi a, par ailleurs, développé son accueil multicanal (téléphone, Internet) avec un accès gratuit pour l'ensemble des usagers et une information complète sur son offre de service. Concernant les conditions de travail et l'adaptation aux métiers, Pôle emploi a, depuis sa création, déployé un plan de formation permettant l'adaptation des agents à leurs nouvelles activités et à leurs nouvelles missions. En outre, la qualité du dialogue social au sein de Pôle emploi est une préoccupation forte,

au coeur de la construction de la convention collective nationale. S'agissant des effectifs, le Gouvernement a autorisé le recrutement de plus de 3 400 personnes supplémentaires depuis la création de Pôle emploi. Ces effectifs ont été intégralement affectés aux fonctions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les recrutements ont été autorisés afin de faire face aux contraintes opérationnelles liées au processus de fusion, mais aussi et surtout à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi. Pour l'avenir, les effectifs évolueront en tenant compte des bénéfices attendus de la fusion et de l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi nécessitant un accompagnement par Pôle emploi.

## Données clés

**Auteur :** [M. Michel Vauzelle](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (16<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 82327

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 29 juin 2010, page 7152

**Réponse publiée le :** 15 février 2011, page 1576