



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 27371

Texte de la question

Mme Cécile Untermaier appelle l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les problèmes que rencontrent de nombreux demandeurs d'emploi confrontés aux dysfonctionnements récurrents de Pôle emploi. Devenu Président de la République, Nicolas Sarkozy avait souhaité la fusion de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et du réseau Assedic, notamment pour créer un opérateur permettant aux demandeurs d'emploi de n'avoir qu'un seul interlocuteur, tant pour la gestion des offres d'emploi que des allocations auxquelles ils pouvaient prétendre. C'est ainsi que la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi a créé une institution nationale publique, dont le nom est « Pôle emploi ». Soutenue par de nombreux acteurs, dont des syndicats, cette création, dans un contexte de hausse du nombre de demandeurs d'emploi, a très vite trouvé ses limites, si bien que le recrutement de nouveaux agents s'est imposé, lesquels ont été recrutés l'été dernier sous la houlette du nouveau Gouvernement. Cela étant, si les mesures d'urgence ainsi prises ont été salutaires, Pôle emploi n'apparaît plus aux yeux de nombreux demandeurs d'emploi comme un outil efficace, qui leur préfère des sites de petites annonces comme « Le bon coin ». Aussi, elle lui demande ce que le Gouvernement entend prendre comme mesures pour réconcilier avec le service public de l'emploi les nombreux demandeurs d'emploi qui, perdant progressivement espoir, se détournent de Pôle emploi.

Texte de la réponse

Né le 19 décembre 2008, de la fusion de l'agence nationale pour l'emploi (ANPE) et des associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (ASSEDIC), Pôle emploi répond à une exigence d'amélioration du service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Cette amélioration est rendue notamment possible par la mutualisation des moyens et la recherche de synergies entre les deux entités préexistantes. Plus de quatre ans après la création de Pôle emploi, et comme le souligne la mission d'information du Sénat dans son rapport de juillet 2011, la fusion de l'agence nationale pour l'emploi (ANPE) et des ASSEDIC en une seule institution a permis d'apporter aux demandeurs d'emploi les services complémentaires d'indemnisation et de placement dont ils ont besoin en un seul lieu. Toutefois, des marges de progrès ont été identifiées pour la période 2012-2014, dans le cadre de la convention tripartite signée entre l'Etat, l'union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (UNEDIC) et Pôle emploi. Ces marges de progression sont de trois ordres : - consacrer des moyens suffisants pour un accompagnement des demandeurs d'emploi de qualité. En vue de permettre le déploiement de cette nouvelle offre de services dans un contexte d'accroissement du nombre de demandeurs d'emploi, le Gouvernement a autorisé un accroissement significatif du nombre de conseillers au contact avec les demandeurs d'emploi, de 4 000 effectifs à temps plein en deux temps : 2 000 recrutements au dernier trimestre 2012, 2 000 recrutements pour septembre 2013. Ces recrutements s'accompagnent d'une augmentation de la subvention pour charges de services publics versée par l'Etat à Pôle emploi. La convention tripartite pour la période 2012 à 2014 prévoit, par ailleurs, le redéploiement interne de 2 000 ETP de Pôle emploi vers l'accompagnement des demandeurs d'emploi, soit une progression de 30 % du temps par agent consacré à l'accompagnement. Cette évolution doit résulter de la rationalisation des

fonctions supports, des gains de productivité réalisés sur les fonctions « métiers », de l'adaptation de la chaîne hiérarchique et du recentrage des actions en direction des entreprises. Ces effectifs supplémentaires sont destinés à permettre le déploiement de la nouvelle offre de services issue de la convention tripartite Etat-UNEDIC-Pôle emploi pour la période 2012-2014, déclinée de façon opérationnelle dans « Pôle emploi 2015 », prévoyant notamment la mise en oeuvre de trois nouvelles modalités d'accompagnement à partir de l'entretien d'inscription et de diagnostic réalisé par le conseiller de Pôle emploi : - un accompagnement renforcé au profit des demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi ; - un accompagnement guidé pour les demandeurs d'emploi qui ont un besoin d'accompagnement régulier ; - un suivi et un appui pour les demandeurs d'emploi qui sont les plus proches du marché du travail. - mettre en place un accompagnement différencié pour les demandeurs d'emploi, dont la dimension administrative sera allégée : En matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi, l'objectif de personnalisation accru fixé dans la convention tripartite passe dans le plan stratégique tout d'abord par le renforcement de la phase de diagnostic grâce à des outils en ligne permettant une auto-évaluation. De plus, le volet administratif de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID) sera allégé et le contenu de l'entretien sera adapté en fonction du profil du demandeur d'emploi. Quel que soit le mode de suivi et d'accompagnement, le demandeur d'emploi bénéficie d'un conseiller référent désigné au plus tard au 4e mois. Indépendamment de sa modalité d'accompagnement, le demandeur d'emploi qui le souhaite pourra à tout moment être reçu par un conseiller. Les modalités d'accompagnement seront renforcées pour les personnes les plus éloignées de l'emploi, se traduisant par un rythme élevé d'entretiens entre le demandeur d'emploi et le conseiller, la mobilisation de prestations pour identifier et lever des difficultés connexes à la recherche d'emploi (difficulté de logement, de garde d'enfant...), ou pour accompagner la recherche d'emploi ou le projet de reconversion professionnelle du demandeur d'emploi. Le conseiller mobilise également des mises en relation plus fréquentes avec des employeurs, par la valorisation des compétences des demandeurs d'emploi sur un certain nombre d'offres d'emploi. Pour les demandeurs d'emploi volontaires et présentant une autonomie suffisante dans leur recherche d'emploi, sous réserve d'une validation par le conseiller lors de l'EID, seront proposés des services exclusivement délivrés en ligne, ainsi que l'accompagnement à distance d'un conseiller référent. Ce suivi dématérialisé s'effectuera de manière très encadrée, afin de prévenir tout risque de déshumanisation du suivi des demandeurs d'emploi. - Développer la relation aux entreprises : A partir de juin 2013, une offre de services plus différenciée est mobilisée auprès des entreprises. Cette offre distingue : - les services « d'appui au recrutement » de droit commun, qui permettent à toutes les entreprises de disposer d'une aide à la rédaction et de diffuser une offre d'emploi ; - les services « d'accompagnement au recrutement » seront proposés de manière ciblée à des employeurs identifiés au niveau territorial, et recouvrant des situations diverses (exemple : entreprise sans ressources RH identifiées, dans un secteur en tension, devant recruter « en masse » et dans des délais serrés...). Des conseils en recrutement pourront être proposés à partir d'une analyse de poste, et des profils en adéquation avec les compétences recherchées pourront être proposés de façon ciblée par Pôle emploi. L'offre de services auprès des très petites entreprises fait l'objet d'une expérimentation à partir de juin 2013, dont les résultats seront disponibles au cours de l'année 2014 et auront vocation à enrichir les réflexions sur l'organisation des relations de Pôle emploi avec ces entreprises. Enfin, en application du nouveau plan stratégique, il est prévu que Pôle emploi devienne l'acteur de référence de la transparence du marché du travail en recueillant en particulier un maximum d'offres d'emploi des différents partenaires et en assurant une large publicité à travers le portail d'agrégation et de diffusion des offres. L'agrégation permettra ainsi de démultiplier le nombre d'offres visibles du demandeur sur une plateforme unique sur le site de Pôle emploi. Une première phase de ce projet est lancée à partir de juin 2013, notamment en partenariat avec les sites Keljob, Viadeo et Jobijoba.

Données clés

Auteur : [Mme Cécile Untermaier](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27371

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 mai 2013](#), page 5469

Réponse publiée au JO le : [24 septembre 2013](#), page 10195