



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## demandeurs d'emploi

Question écrite n° 522

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Candelier attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur le projet d'accompagnement des demandeurs d'emploi présenté au conseil d'administration du 21 juin 2012. Ce projet avait été acté lors de la convention tripartite (État, patronat, organisations syndicales) sous l'ancien gouvernement. Un des seuls objectifs était d'adapter le niveau d'exigence des missions de Pôle emploi à la faiblesse des effectifs actuels. Ainsi, à défaut d'embaucher massivement des agents pour assurer l'objectif d'un agent pour 60 demandeurs d'emploi, comme cela était prévu à la création de Pôle emploi, les signataires ont préféré modifier l'offre de service des demandeurs d'emploi, au risque d'éloigner encore plus certains chômeurs du service public de l'emploi. Nombre de demandeurs d'emploi n'auront un premier contact physique avec Pôle emploi qu'à partir du 9e mois. Il lui demande s'il compte revoir cette inversion fondamentale et dangereuse du suivi du demandeur d'emploi et permettre à tous les demandeurs d'emploi d'être accompagnés dès leur inscription à Pôle emploi.

### Texte de la réponse

Afin de mettre en oeuvre les orientations de la convention tripartite 2012 - 2015, Pôle emploi s'est doté d'un plan stratégique pour les trois prochaines années, « Pôle emploi 2015 », précisant d'une part les modalités de sa nouvelle offre de services dans la partie intitulée « Nos ambitions », qui constitue la traduction directe des lignes directrices de la convention tripartite, et d'autre part les principes structurants de sa nouvelle organisation interne dans la partie intitulée « Réussir ensemble ». L'élaboration de ce plan s'est fondée sur une démarche participative associant des groupes internes de réflexion, les organisations syndicales et les membres du conseil d'administration. L'avis du comité central d'entreprise a été recueilli le 19 juin 2012 et le conseil d'administration a approuvé la nouvelle offre de services par une délibération du 21 juin 2012. L'objectif de ce plan n'est pas la dégradation du service public de l'emploi, ni sa déshumanisation. Bien au contraire, il s'agit de faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin, avec trois priorités : personnalisation, proximité avec les territoires et performance. Ainsi, en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi, l'objectif de personnalisation accrue fixé dans la convention tripartite passe dans le plan stratégique 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. À partir de ce diagnostic approfondi, le plan stratégique « Pôle emploi 2015 » organise l'accompagnement des demandeurs d'emploi selon trois modalités : - 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. Quel que soit le mode de suivi et d'accompagnement, le demandeur d'emploi bénéficie d'un conseiller référent désigné au plus tard au quatrième mois. Indépendamment de sa modalité d'accompagnement, le demandeur d'emploi qui le souhaite pourra à tout moment être reçu par un conseiller. Par ailleurs, sous réserve d'une validation par le conseiller lors de l'EID, les demandeurs d'emploi volontaires pourront utiliser des services exclusivement délivrés en ligne, tout en continuant à bénéficier d'un

conseiller référent possédant une expertise adaptée à cette modalité de contact. Ce suivi dématérialisé s'effectuera donc de manière très encadrée, afin de prévenir tout risque de déshumanisation du suivi des demandeurs d'emploi. L'objectif de cette offre « 100 % web » est avant tout d'adapter les pratiques de l'opérateur aux nouvelles technologies et d'offrir ce service aux demandeurs d'emploi les plus autonomes vis-à-vis des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). L'ensemble des axes du plan stratégique « Pôle emploi 2015 » doit ainsi permettre d'assurer l'effectivité et le caractère opérationnel des grandes orientations de la convention tripartite du 11 janvier 2012. L'efficacité et la qualité du service rendu par Pôle emploi seront mesurées, selon les termes de la convention tripartite, par une liste ciblée de quinze indicateurs. Ceux-ci ont également servi de support à l'élaboration du plan stratégique et y figurent en annexe. Le déploiement complet de Pôle emploi 2015 s'échelonnait de manière progressive jusqu'en 2014, en lien avec les cibles intermédiaires fixées pour chaque indicateur de la convention tripartite. Par ailleurs, le comité de suivi prévu par la convention tripartite, associant ses signataires, se tiendra le 17 octobre 2012 afin de veiller à l'application de celle-ci, d'évaluer sa mise en oeuvre et d'adapter, le cas échéant, les trajectoires et les objectifs annuels assignés à Pôle emploi. Enfin, la question des moyens alloués à Pôle emploi se situe au coeur des préoccupations du Président de la République, qui a d'ores et déjà pris l'engagement de renforcer les effectifs de l'opérateur, avec la création annoncée en juin 2012 de 2 000 emplois pérennes, avec une priorité donnée aux salariés déjà en Contrat à durée déterminée (CDD) à Pôle emploi. Le financement de ces 2 000 contrats à durée indéterminée (CDI) sera pris en charge par l'Etat. Ceux-ci seront entièrement dévolus à l'accompagnement renforcé. Pour 2013, la subvention pour charges de service public est ainsi prévue à 1 467 M€, soit une majoration de la subvention de 107 M€ par rapport au montant prévu dans la convention tripartite 2012-2014 (1 360 M€). Ceci correspond donc à un effort très important de l'Etat (hausse de 8 % de la dotation) dans un contexte budgétaire pourtant contraint.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Jacques Candelier](#)

**Circonscription :** Nord (16<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 522

**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 :** [10 juillet 2012](#), page 4327

**Réponse publiée au JO le :** [27 novembre 2012](#), page 7015