



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 80383

Texte de la question

M. Christophe Léonard attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les effectifs actuels des agences Pôle emploi. Alors que le nombre de demandeurs d'emploi de catégories A, B et C dans notre pays s'élève désormais à 5 590 600, le nombre des conseillers Pôle emploi chargés de les accueillir, de suivre leur dossier et de les accompagner apparaît particulièrement insuffisant. En effet, le nombre de chômeurs suivis par conseiller s'élevait en juillet dernier à 117,2 en moyenne. Il en résulte une indiscutable surcharge de travail pour ces conseillers qui, n'étant pas dans des conditions optimales de travail, ne sont pas en capacité d'assurer un suivi correct des parcours professionnels des demandeurs d'emploi dont ils ont la responsabilité. Aussi, il lui demande ses intentions en vue de renforcer les effectifs des agences Pôle emploi, et de permettre ainsi à l'ensemble des demandeurs d'emploi de bénéficier d'un véritable accompagnement personnalisé de qualité.

Texte de la réponse

Le Gouvernement met en oeuvre, avec les partenaires sociaux, une stratégie globale afin d'améliorer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi. Tout d'abord, les moyens dédiés à Pôle Emploi ont été accrus, avec un renfort d'effectifs de 4000 ETP décidés en deux vagues, en 2012 et 2013, financés très majoritairement par augmentation de la contribution du budget de l'Etat. En outre, il est demandé à l'opérateur de procéder à des redéploiements internes afin d'augmenter les moyens dédiés à l'accompagnement des demandeurs d'emploi : la convention tripartite 2015-2018 conclue entre l'Etat, l'Unédic et Pôle Emploi fixe ainsi une cible à 2000 ETP supplémentaires dégagés au profit du suivi et de l'accompagnement personnalisé. Dans ce cadre, Pôle Emploi doit développer une plus grande personnalisation de ses services, afin de cibler plus fortement l'accompagnement sur les demandeurs d'emploi qui en ont le plus besoin. C'est le sens de la définition des quatre modalités d'accompagnement (suivi, guidé, renforcé, global) prévue dans la convention tripartite, ainsi que de l'objectif de doublement d'ici à 2017 du nombre de demandeurs d'emploi bénéficiant d'un accompagnement intensif. L'objectif de la nouvelle convention tripartite, poursuivant en cela les objectifs du plan stratégique « Pôle Emploi 2015 », est de sortir d'une logique essentiellement quantitative (pilotage du nombre d'entretiens réalisés), au profit d'une amélioration qualitative en vue du retour à l'emploi. Ainsi, la convention tripartite prévoit un ensemble d'indicateur de suivi et d'évaluation : le nombre de retours à l'emploi et le taux d'accès à l'emploi durable en font partie, s'agissant de la motivation première de l'action de Pôle Emploi. Ces indicateurs ont vocation à être déclinés au niveau de l'agence, et non au niveau individuel de chaque conseiller. Il s'agit non pas d'instaurer une pression quantitative sur les conseillers, mais de mettre en oeuvre les moyens indispensables au pilotage des objectifs de l'opérateur, de suivre l'homogénéité de l'offre de services de Pôle Emploi sur le territoire et de pouvoir décider des mesures correctrices.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Léonard](#)

Circonscription : Ardennes (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 80383

Rubrique : Emploi

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

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

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [2 juin 2015](#), page 4075

Réponse publiée au JO le : [11 août 2015](#), page 6232