



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Situation complexe du Pôle emploi

Question écrite n° 8140

Texte de la question

Mme Nadia Ramassamy attire l'attention de Mme la ministre du travail sur la situation actuelle de Pôle emploi. En 2018, Pôle emploi doit continuer à mettre toutes ses actions au service du retour à l'emploi et de la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises. Face à l'évolution du marché du travail liée au numérique, Pôle emploi devra notamment poursuivre sa mutation digitale et proposer de nouveaux modes d'action fondés sur la simplicité et une complémentarité étroite entre disponibilité humaine et services digitaux. En effet, Pôle emploi manque de moyens humains et financiers pour faire face à la forte demande des chercheurs d'emplois. Ce constat est encore plus fort dans les territoires ultramarins où le chômage est presque deux fois plus élevé qu'en métropole. C'est la raison pour laquelle Mme la députée laisse à son appréciation plusieurs pistes d'améliorations qui pourraient donner des résultats convaincants assez rapidement : une personnalisation approfondie du suivi des demandeurs d'emplois avec l'affectation d'effectifs supplémentaires chez les conseillers ; un renforcement ciblé de l'aide aux personnes sans emploi les plus fragiles et les plus précaires, dont la vie peut basculer de manière critique s'il ne trouve pas un emploi rapidement ; une diminution de l'externalisation des prestations de suivi et de formation, pour qu'elle dure dans le temps, afin de gagner en efficacité ; une amélioration des conditions de travail pour les agents, qui ont beaucoup trop de dossiers à traiter par personne et qui sont souvent victimes du mécontentement légitime des chercheurs d'emplois. Certes, le sujet phare du ministère du travail est actuellement l'apprentissage. Mais l'on voit bien que dans les territoires ultramarins, cette politique peine à porter ses fruits. Les apprentis ou les personnes formées par le Pôle emploi ne débouchent que trop rarement sur un emploi. C'est pourquoi elle lui demande quelle est la méthode et quels sont les investissements ciblés qui seront effectués pour une meilleure efficacité du Pôle emploi.

Texte de la réponse

A l'échelle nationale, les taux de satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises accompagnés par Pôle emploi sont en progression depuis plusieurs années. Ils atteignent aujourd'hui 71% et sont le fruit de profondes réformes engagées ces dernières années, aussi bien en termes d'offre de services que d'organisation interne. Pôle emploi a ainsi réinternalisé l'accompagnement des publics les plus éloignés de l'emploi et augmenté fortement les ressources qui leur sont consacrées (ces ressources représentent aujourd'hui un tiers des conseillers de Pôle emploi) ; amélioré la personnalisation et la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi grâce notamment à l'accélération du traitement des questions d'indemnisation, au démarrage plus rapide de l'accompagnement et à un fort investissement dans le conseil en évolution professionnelle ; spécialisé ses conseillers pour accentuer leur expertise, notamment auprès des entreprises qui bénéficient au plan national de 4 300 conseillers dédiés ; pris résolument le virage numérique, en agrégeant sur son site internet les offres d'emploi de ses partenaires, en lançant la plateforme « Emploi Store » qui regroupe plus de 300 services aux demandeurs d'emploi, en développant ses services mobiles, en contribuant à réduire la fracture numérique grâce aux 3 200 volontaires du service civique présents en agence ; refondé son management, avec un profond mouvement de déconcentration afin d'adapter l'offre de services aux réalités du territoire, l'installation d'un pilotage par les résultats, l'instauration d'une démarche de performance comparée

entre agences et la conclusion d'un nouveau contrat social avec ses agents matérialisé notamment par un effort important de formation et par l'installation progressive du télétravail. Pôle emploi a veillé à déployer dans les territoires ultramarins les mêmes évolutions de son offre de services qu'en métropole, et y mène des actions complémentaires à travers de nombreuses coopérations avec les acteurs locaux, pour répondre aux enjeux spécifiques des territoires d'outre-mer. Ainsi, à titre illustratif : En Guadeloupe : Pôle emploi est partie prenante du Pacte pour l'emploi des jeunes, lancé en 2015 à travers une convention entre l'UDE-Medef Guadeloupe, l'Etat, la Région et le Département pour favoriser l'accès des jeunes de moins de 30 ans à un premier emploi durable en entreprise. Ce dispositif expérimental s'appuie sur la mise en place d'un guichet unique et une exonération de charges sociales (patronales et salariales) pour un salaire allant jusqu'à 2,5 SMIC ; En Guyane : depuis janvier 2018, Pôle emploi met en œuvre à titre expérimental la Garantie jeunes dans la commune enclavée de Maripasoula pour 40 bénéficiaires, en s'appuyant sur un partenariat étroit avec la Mission locale ; En Martinique : « De mon université à mon premier emploi » est un parcours d'immersion et de formation sur mesure pour développer les compétences professionnelles des jeunes diplômés et leur proposer une première expérience en entreprise, en mettant en synergie l'offre de service de Pôle emploi et celle de ses partenaires ; A la Réunion : dans le cadre du protocole d'accord national entre Pôle emploi et le SMA (Service militaire adapté) pour lutter contre le chômage des jeunes ultramarins, environ 700 jeunes réunionnais sont orientés chaque année par Pôle emploi vers le Régiment du Service militaire adapté de La Réunion, avec un taux d'insertion de 78% à l'issue du SMA ; A Mayotte : dans ce territoire où une grande majorité des demandeurs d'emploi sont des femmes, leur accès au marché du travail constitue un enjeu de société et de développement économique. Dans le cadre d'une convention avec l'Etat pour favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, Pôle emploi organise des immersions en entreprise pour faire découvrir aux femmes en recherche d'emploi des métiers considérés comme masculins (transport, logistique...). Enfin les effectifs de Pôle emploi ont bénéficié en outre-mer d'un renfort substantiel, avec une progression supérieure à 20% depuis 2011.

Données clés

Auteur : [Mme Nadia Ramassamy](#)

Circonscription : Réunion (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8140

Rubrique : Emploi et activité

Ministère interrogé : [Travail](#)

Ministère attributaire : [Travail](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 mai 2018](#), page 3857

Réponse publiée au JO le : [3 juillet 2018](#), page 5852