



14ème législature

Question N° : 10333	De M. Marc Le Fur (Union pour un Mouvement Populaire - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social		Ministère attributaire > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social
Rubrique >emploi	Tête d'analyse >Pôle emploi	Analyse > médiateur. rapport. propositions.
Question publiée au JO le : 20/11/2012 Réponse publiée au JO le : 24/09/2013 page : 10168 Date de renouvellement : 26/02/2013 Date de renouvellement : 18/06/2013		

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les conclusions du rapport 2011 du Médiateur de Pôle emploi récemment rendu public et plus particulièrement sur l'amélioration de la qualité des courriers adressés aux usagers. Si un chantier semble avoir été ouvert pour améliorer la rédaction des courriers d'allocation indûment versées et de convocation des demandeurs d'emploi. Le rapport 2011 du médiateur avait souligné qu'en dépit des intentions déclarées les centaines de courriers qui lui ont été adressés témoignent du fait qu'aucun progrès n'est intervenu. Les courriers relatifs à l'indemnisation demeurent anonymes, signés « Le Directeur » sans signature ni mention d'un interlocuteur ou des coordonnées autres que le numéro de téléphone unique 39 49. Selon le médiateur, Pôle emploi projette ainsi envers ses usagers une image et une posture bien en deçà des ambitions de qualité affichées par ailleurs. Le Médiateur estime qu'il y a urgence à ce que l'institution mette en place une politique d'amélioration des courriers adressés à ses usagers. Il lui demande de préciser sa position à ce sujet.

Texte de la réponse

Le chantier de l'amélioration de la qualité des courriers adressés aux demandeurs d'emploi a été ouvert par la direction générale de Pôle emploi dès 2010, à la suite de l'identification par le médiateur de Pôle emploi dans son rapport 2009 de plusieurs difficultés : - un grand nombre de courriers sont naturellement le résultat d'un déclenchement automatique ou de modèles informatiques prédéfinis, générant parfois des erreurs ; - l'examen des dossiers révèle la pratique généralisée qui consiste à envoyer des courriers non signés ou qui ne permettent pas d'identifier l'auteur. Ces mentions sont pourtant rendues obligatoires par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 ; - par nature, les dossiers qui parviennent au médiateur concernent des situations de litiges. Parfois, il est apparu que la tonalité de certains courriers adressés par Pôle emploi était trop sèche, sans explications ou difficile à comprendre. Dans son rapport 2010, le médiateur constatait que la direction générale avait mis en place un groupe de travail qui devait d'abord se pencher sur l'amélioration des 32 courriers concernant les convocations et les indus. Une entreprise prestataire avait alors été mandatée pour tester ces courriers auprès de groupes de demandeurs d'emploi et de membres de comités de chômeurs. Dans son rapport 2012 rendu public en avril 2013, le médiateur indiquait que ce vaste chantier était toujours en cours. Un processus de révision des courriers a été présenté lors du comité national de liaison du 18 décembre 2012, réunissant la direction générale de Pôle emploi, les représentants des syndicats interprofessionnels et des associations de chômeurs, ainsi que le Médiateur de Pôle emploi. Dans ce



cadre, plusieurs réunions de travail ont été programmées. Le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social est particulièrement attentif aux résultats issus de ce chantier qui devra permettre d'assurer une qualité de service rendu auprès des demandeurs d'emploi.