



## 14ème législature

<b>Question N° : 19902</b>	De <b>M. Bernard Perrut</b> ( Union pour un Mouvement Populaire - Rhône )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social		<b>Ministère attributaire</b> > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social
<b>Rubrique</b> > administration	<b>Tête d'analyse</b> > rapports avec les administrés	<b>Analyse</b> > accueil. perspectives.
Question publiée au JO le : <b>05/03/2013</b> Réponse publiée au JO le : <b>21/05/2013</b> page : <b>5322</b>		

### Texte de la question

M. Bernard Perrut attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur la multiplication de ces actes violents et spectaculaires, telle l'immolation de chômeurs devant Pôle emploi, qui prennent la société à témoin. Si la crise économique conduit à la précarité, à la détresse et aux gestes de révolte, elle n'est pas la seule cause de cette vulnérabilité de nos concitoyens et il lui demande quelles mesures il entend prendre pour lutter contre la déshumanisation, le manque de dialogue, l'opacité et la complexité des administrations et renforcer l'accompagnement des chômeurs dans les structures qui les accueillent.

### Texte de la réponse

L'amélioration de l'accueil et la personnalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi se situent au coeur des préoccupations du Gouvernement. Elles font l'objet de recommandations du médiateur de Pôle emploi depuis plusieurs années. Le plan stratégique « Pôle emploi 2015 », qui met en oeuvre les grandes orientations de la convention tripartite 2012-2014 conclue entre Pôle emploi, l'Etat et l'Unédic, porte une attention toute particulière aux conditions d'accueil du demandeur d'emploi. Un objectif est fixé à Pôle emploi d'accueil universel dans les 10 jours (bien tenu malgré l'augmentation du nombre des inscriptions). Trois mesures d'amélioration sont prévues dans le cadre du plan stratégique. Tout d'abord, la présence d'un manager en charge de l'accueil physique ou téléphonique sera généralisée afin de développer un fonctionnement en équipe. L'encadrement des conseillers à l'accueil a pour objectif de garantir l'adaptation aux flux, des réponses homogènes ainsi qu'une sécurisation des agents. Le manager de l'équipe s'assure aussi de la prise en charge des situations les plus complexes. De plus, les activités de l'accueil, physique et téléphonique, seront professionnalisées et reconnues. L'ensemble des conseillers sera ainsi mieux formé pour assurer une démarche d'accueil de qualité. L'équipe locale de direction veillera à assurer la présence de conseillers ayant une expérience et un niveau d'expertise suffisants, et à les doter d'outils informatiques perfectionnés, notamment pour identifier rapidement le motif de visite. Enfin, les conditions matérielles d'accueil en agence seront améliorées par des aménagements qui sont en actuellement en phase de test dans plusieurs agences, notamment avec des premières informations proposées pendant les temps d'attente, une signalétique permettant une orientation autonome dans la zone d'accueil, la rénovation de l'ensemble des bornes Internet en agence, et des bornes tactiles d'accueil. S'agissant de la personnalisation de l'accompagnement, le plan stratégique Pôle emploi 2015, à partir du diagnostic approfondi de la situation des demandeurs d'emploi, organise leur accompagnement 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 proches du marché du travail. Cette différenciation doit permettre de concentrer les moyens sur ceux qui en ont le plus besoin. Cette nouvelle stratégie s'accompagne du renfort conséquent des effectifs de l'opérateur. Comme l'a annoncé le Premier ministre en mars 2013, 2 000 nouveaux postes en contrat à durée indéterminée seront créés pour renforcer les moyens de Pôle emploi d'ici le mois de septembre 2013, ce qui porte à 6 000 le nombre d'effectifs pérennes supplémentaires qui seront au contact avec les demandeurs d'emploi, avec les 2 000 ETP dont le recrutement a été décidé en juillet 2012 et les 2 000 ETP que Pôle emploi s'est engagé à redéployer auprès des demandeurs d'emploi dans le cadre de la convention tripartite.