



---

## Pôle emploi: M. Wauquiez lance dans la discrétion une "grande consultation"

PARIS, 22 juil 2010 (AFP) - Le secrétaire d'Etat à l'Emploi Laurent Wauquiez inaugure jeudi sa "grande consultation" des usagers de Pôle emploi en se rendant à Lille pour une visite d'agence entourée à la dernière minute de la plus grande discrétion, a-t-on appris auprès de son entourage.

Un an et demi après sa création, Pôle emploi peine à apporter le service amélioré promis lors de la fusion ANPE-Assedic, une des grandes réformes du quinquennat.

Début juillet, "une très large consultation" des agents et usagers a été annoncée par M. Wauquiez pour collecter leurs attentes et améliorer les relations. L'envoi de 500.000 questionnaires à des demandeurs d'emploi est prévu, ainsi que la consultation d'employeurs et d'agents dans des agences test, et des visites de terrain durant l'été.

"Nous analyserons les résultats à la rentrée avant de lancer cette seconde étape avec l'objectif d'améliorer le service rendu aux usagers", a indiqué M. Wauquiez.

Dans le cadre des visites de terrain, M. Wauquiez effectue un premier déplacement conjoint à Lille avec MM. Christian Charpy et Jean-Louis Walter, respectivement directeur général et médiateur de Pôle emploi.

Le secrétaire d'Etat devait initialement se rendre dans l'agence de Pôle emploi à Lyon Vaise dans le cadre du lancement de cette consultation, en compagnie de MM. Charpy et Walter, dont ce devait être la première apparition publique depuis sa nomination comme médiateur.

Son prédécesseur Benoît Genuini a démissionné brutalement en avril.

Le déplacement lyonnais a été annulé mardi "pour raisons d'agenda" puis remplacé par une visite à Lille "interne et sans publicité", l'entourage du ministre ayant annulé à la dernière minute mercredi soir l'invitation à venir faite aux médias. Il n'a pas été possible de savoir dans l'immédiat les raisons de ces restrictions.

Pôle emploi a subi le double choc de la crise et de la fusion qui a fortement bousculé les tâches accomplies par le personnel, accru le stress aux guichets, obligé à prendre des renforts et n'a pas permis d'atteindre l'objectif fixé de réduire à 60 le nombre de chômeurs suivi par un même conseiller.

La moyenne est actuellement de 95, mais certains conseillers suivent beaucoup plus de demandeurs d'emploi.

Récemment, M. Charpy a estimé que la charge de travail serait "au mieux constante dans les quatre à cinq prochains trimestres". "Avec la montée du chômage de longue durée, c'est là que les difficultés vont commencer", a-t-il dit lors des rencontres pour la modernisation de l'Etat le 7 juillet.

clr/tma/ds

AFP 221337 JUL 10