



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 109142

Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les conditions de travail des salariés de Pôle emploi. En effet les salariés Assedic et Anpe sont regroupés dans Pôle emploi depuis le 1er janvier 2009. Malgré quelques jours de formations pour intégrer les compétences qui leur manquaient, les personnels de l'ex ANPE n'ont pas toujours les connaissances nécessaires pour répondre aux demandes des usagers concernant leur indemnisation. La réglementation en la matière est souvent complexe. De ce fait, le temps d'attente des usagers est souvent augmenté et les informations données peuvent être erronées. De plus, alors que le nombre de chômeurs a augmenté, la direction de Pôle emploi a annoncé, en novembre 2009, la suppression de quelques 1 800 postes d'ici fin 2011 : 1 500 CDD non renouvelés et 300 CDI, départs non remplacés. Actuellement, sur quelques régions dont la région Auvergne, un système expérimental appelé GOA (Gestion opérationnel des activités) est mis en place. Ce système doit permettre de quantifier les actes. Il mesure le nombre de visites sur le site, le temps d'attente moyen de l'usager, l'entretien par motif de visite et le temps consacré à l'entretien. C'est un système de calcul de rentabilité de chaque conseiller fondé sur une approche quantitative qui n'intègre pas la qualité du suivi de chaque demandeur d'emploi. Il lui demande quelles sont les mesures concrètes qui vont être apportées pour que les salariés puissent travailler dans de bonnes conditions, s'il compte développer le système GOA sur tous les sites, et dans quels délais.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative au fonctionnement de Pôle emploi et plus particulièrement sur la mise en place du système expérimental de gestion opérationnelle des activités (GOA). Le souci d'offrir à ses personnels des bonnes conditions de travail pour, notamment, accueillir au mieux les usagers a été un objectif constant de Pôle emploi depuis sa création. Pour cela, plusieurs leviers ont été utilisés. En premier lieu, un effort important a été fait s'agissant de la formation des agents. Ainsi, en ce qui concerne les compétences des personnels de Pôle emploi, il convient de rappeler qu'à la fin de l'année 2010, soit deux ans après sa création, 22 000 conseillers personnels avaient pu être formés. De plus, des formations aux fonctions support, axées sur la mise en commun des outils des deux institutions d'origine, ont été développées. Par ailleurs, pour éviter de mettre les conseillers en difficulté, c'est-à-dire dans des situations où ils ne savent pas répondre aux questions posées par les demandeurs d'emploi, il a été décidé de placer à l'accueil des agences deux personnes, l'une compétente en matière d'indemnisation, l'autre en matière de placement. Un tel système a ainsi minoré, sinon supprimé, les risques d'erreurs. La professionnalisation constante des agents, que ces derniers soient en relation avec les demandeurs d'emploi ou avec les entreprises, constitue, pour Pôle emploi, une des clés de l'efficacité de son activité. Ainsi, l'adaptation aux nouvelles missions est-elle fondée sur des formations « métier » et des plans d'action mis en oeuvre pour parfaire le service rendu aux usagers. Il a été décidé de mettre en place un socle commun de compétences pour les agents issus des deux réseaux et, par ailleurs, de maintenir deux expertises complémentaires (intermédiation, d'une part, gestion des droits à indemnisation, d'autre part), sachant que la possibilité est ouverte à 15 % à 25 % des agents, sur la base du volontariat, d'acquérir la double compétence. Le second levier

utilisé par l'opérateur a été celui des effectifs. S'agissant de la baisse de 1 800 ETP (équivalent-temps plein) prévue en 2011, il est important de rappeler le contexte dans lequel intervient cet évènement. En effet, le Gouvernement avait autorisé le recrutement de plus de 3 400 personnes supplémentaires en 2009, dès la création de Pôle emploi. Ces effectifs ont été intégralement affectés aux fonctions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi. De tels recrutements ont été autorisés afin de faire face aux contraintes opérationnelles liées à la fusion, mais aussi, et surtout, à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi et à la gestion de certains dispositifs (contrat de transition professionnelle, convention de reclassement personnalisée et aide aux très petites entreprises). Par ailleurs, en 2010, l'opérateur a pu bénéficier de l'intégration de 919 ETP en provenance de l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) pour des missions d'orientation. Enfin, la baisse des effectifs est compensée par le maintien, au sein de Pôle emploi, des personnels qui exerçaient l'activité de recouvrement des cotisations d'assurance chômage, mission transférée aux unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales depuis le 1er janvier 2011. Pôle emploi a donc maintenu dans ses effectifs 1 000 salariés redéployés au fur et à mesure sur d'autres missions, et notamment l'accompagnement des demandeurs d'emploi. En 2012, les effectifs de Pôle emploi resteront constants, autour de 45 400 ETP, et ce en dépit d'un contexte budgétaire contraint, traduisant par là le souhait du Gouvernement de maintenir l'emploi comme priorité. Enfin, en ce qui concerne le système expérimental de GOA, un tel projet, n'a pas pour objet de mesurer la rentabilité des conseillers mais au contraire de permettre une évaluation qualitative du travail d'accompagnement, et de faire évoluer ce dernier vers une personnalisation accrue du service et vers une meilleure adaptation aux besoins des demandeurs d'emploi. Ce système pourrait permettre d'allouer de manière plus fine et réactive les ressources humaines nécessaires dans les agences en fonction des besoins observés.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109142

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 mai 2011, page 5351

Réponse publiée le : 29 novembre 2011, page 12644