



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 119415

### Texte de la question

M. Jacques Valax attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la situation de Pôle emploi Midi-Pyrénées. Le service public et de l'emploi se trouve confronté à de réelles difficultés liées à l'augmentation du nombre de demandeurs d'emplois et aux conséquences de la fusion ANPE-Assedic. Dans certaines agences, le nombre de dossiers traités par agent peut atteindre un chiffre de 200. On est très éloigné des 30 à 60 dossiers initialement prévus. La mise en place de l'entretien d'inscription-diagnostic qui suppose la polyvalence des conseillers génère de nombreuses difficultés. On constate donc une dégradation des services rendus aux usagers mais également des conditions de travail des agents de Pôle emploi. Devant les perspectives de hausse probable du nombre de demandeurs d'emplois dans les mois qui viennent, des mouvements légitimes de protestation notamment en Midi-Pyrénées, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement va prendre afin de donner au service public de l'emploi les moyens financiers et humains nécessaires à son bon fonctionnement notamment en Midi-Pyrénées.

### Texte de la réponse

Pôle emploi a été mis en place au début de l'année 2009. Cet opérateur a pu assurer une continuité de service malgré la forte croissance du chômage liée à la crise économique, et en dépit des difficultés inhérentes à toute fusion. Une nouvelle convention tripartite signée le 11 janvier 2012 entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi pour la période 2012-2014, véritable feuille de route de l'opérateur, fixe à Pôle emploi de nouvelles orientations. Les améliorations envisagées ont pour objectif une optimisation des moyens de Pôle emploi au bénéfice des demandeurs d'emploi et des entreprises. Ainsi, une plus grande personnalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi sera-t-elle mise en oeuvre. Cet accompagnement sera davantage orienté sur les besoins des usagers, ce qui permettra de fluidifier le travail des conseillers. Tout en favorisant la personnalisation de l'offre de services, la convention tripartite réaffirme l'obligation pour Pôle emploi d'assurer un service public universel, tant à l'égard des demandeurs d'emploi que des entreprises. L'Entretien d'inscription et de diagnostic (EID) constitue un rendez-vous unique permettant au demandeur d'emploi de renseigner son dossier d'indemnisation et d'obtenir des informations relatives à son projet professionnel. Il permet l'orientation de ce dernier dès les premières étapes de sa recherche. Aussi, contribuant au renforcement de la simplification des services rendus aux usagers, l'EID a été mis en place dans toutes les agences de Midi-Pyrénées. Dans le cadre de la nouvelle convention tripartite, le conseiller pourra, dès l'entretien d'inscription et de diagnostic, mettre en place, pour les demandeurs d'emploi en ayant le plus besoin, un accompagnement renforcé, caractérisé par un démarrage immédiat du suivi et une rencontre au moins mensuelle. Cet accompagnement rapproché pourra être effectué soit en interne, par un conseiller de Pôle emploi doté d'un portefeuille de taille réduite (50 à 70 demandeurs d'emploi), soit délégué aux partenaires, co-traitants ou sous-traitants de l'opérateur. Par ailleurs, un redéploiement interne des personnels de l'opérateur devrait intervenir dans le but d'accroître le nombre d'agents dédié à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. En effet, l'opérateur ayant désormais achevé son processus de fusion, la rationalisation des fonctions support, l'adaptation de la chaîne hiérarchique ainsi que des gains de productivité sur certaines fonctions « métier » permettent, à effectifs globaux constants, de mobiliser un nombre plus important d'agents à de telles fonctions d'accompagnement. La convention tripartite entre Pôle emploi, l'Unédic et l'Etat prend pour cible 2000 Equivalents temps plein (ETP) supplémentaires par rapport à la

situation actuelle. Par ailleurs, dans le cadre du Sommet sur la crise du 18 janvier 2012, le Président de la République a décidé d'un renfort de 1000 contrats à durée déterminée pour Pôle emploi.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jacques Valax](#)

**Circonscription :** Tarn (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 119415

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Travail, emploi et santé

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 11 octobre 2011, page 10749

**Réponse publiée le :** 8 mai 2012, page 3693