



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ASSEDIC

Question écrite n° 37616

Texte de la question

M. Jean-Marc Nesme appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le problème grave que rencontrent de nombreux chômeurs en raison de l'engorgement des services des ASSEDIC. Il semblerait que près de 100 000 dossiers soient en attente de traitement et que de nombreuses personnes, victimes de licenciement en raison de la crise, se trouvent, aujourd'hui, privées de ressources. Il lui demande de bien vouloir prendre des dispositions urgentes afin que ces personnes puissent toucher leurs indemnités avant les fêtes de Noël.

Texte de la réponse

La convention tripartite conclue le 2 avril 2009 entre l'État, l'Unédic et Pôle emploi a fixé à Pôle emploi des objectifs ambitieux pour les trois années à venir (2009-2011). Pour l'année 2009, la convention prévoyait la mise en oeuvre d'un premier palier de transformation, centré sur l'opération de fusion et un premier niveau de renforcement des services offerts aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises. La mise en oeuvre de cette convention en 2009 ainsi que le processus de fusion, ont été fortement marqués par un contexte économique difficile. Ainsi, on comptait 3 745 200 demandeurs d'emploi en France métropolitaine tenus d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi (catégories A, B, C) au mois de septembre 2009, soit une augmentation de 20,4 % en un an. Cette évolution résulte à la fois d'une augmentation du nombre des inscriptions et d'une baisse du nombre de sorties vers l'emploi. Cette situation inédite a conduit Pôle emploi à recentrer dans un premier temps ses priorités sur l'accueil des demandeurs d'emploi, leur inscription et leur indemnisation. Cet effort particulier est appuyé sur des évolutions d'organisation (mise en place de plates-formes téléphoniques) et des recrutements significatifs décidés par le Gouvernement. Ainsi, 1 840 agents supplémentaires ont-ils été recrutés par Pôle emploi en 2009 pour faire face à la très forte augmentation du nombre de demandeurs d'emploi. Un renfort complémentaire de 500 agents mobilisés spécifiquement sur des plates-formes téléphoniques régionales et un contingent supplémentaire de 500 contrats aidés sont venus renforcer ces mesures conjoncturelles. Le Gouvernement a en outre autorisé l'opérateur à recruter 1 000 CDD supplémentaires en 2010 pour être affectés prioritairement dans les territoires où le marché du travail le nécessite le plus. Par ailleurs, une externalisation en direction d'organismes privés de placement a été développée concernant 320 000 demandeurs d'emploi sur une période de deux ans, renouvelable un an, et a ainsi permis de contenir la dégradation et parfois réaliser progressivement une amélioration de ces activités prioritaires. Ces améliorations se sont illustrées dans le courant de l'année 2009 par le fait que plus de 90 % des demandeurs d'emploi sont inscrits moins de cinq jours après leur identification, que le taux d'accès des usagers aux numéros de téléphone uniques mis en place pour les demandeurs d'emploi et les employeurs s'est progressivement amélioré, que le nombre de dossiers d'indemnisation en instance est resté maîtrisé, notamment si on compare l'année 2009 à l'année 1993, pendant laquelle l'afflux des dossiers d'indemnisation s'était traduit par des difficultés de traitement de la part des Assedic. Le nombre de dossiers d'indemnisation en instance s'est ainsi stabilisé entre 30 000 et 60 000, soit un stock moyen correspondant à deux à quatre jours de traitement. Il n'en reste pas moins que la situation relative à l'évolution de la demande d'emploi et de la qualité

de service délivrée par Pôle emploi demeure fragile et contrastée selon les territoires considérés. L'approche globale et nationale du niveau de service rendu ne reflète que partiellement les situations, plus au moins satisfaisantes ou à l'inverse difficiles, vécues par les agents et les usagers dans les différentes régions bassins d'emploi.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Nesme](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37616

Rubrique : Chômage : indemnisation

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10819

Réponse publiée le : 23 novembre 2010, page 12779