



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

DOM-ROM : La Réunion

Question écrite n° 41612

Texte de la question

M. Didier Robert interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur le lancement du nouveau service public Pôle emploi. La simplification des démarches pour les usagers, qui auront ainsi bientôt grâce à ce nouveau service, un interlocuteur unique, est une amélioration très importante et dont chacun peut se féliciter. Pour autant, de nombreuses inquiétudes demeurent à La Réunion, en particulier au sein du personnel issu des deux entités ANPE et Assedic. Au centre de ces inquiétudes, figure l'objectif de 60 demandeurs d'emplois par conseiller. Avec un taux de chômage de 25 % à La Réunion, cet objectif nécessiterait une augmentation conséquente du nombre de conseillers. Il souhaiterait connaître les dispositions que le Gouvernement entend prendre à ce sujet, pour permettre à ce nouveau service public de fonctionner dans des conditions optimales.

Texte de la réponse

Si l'afflux massif de demandeurs d'emploi lié à la dégradation de la conjoncture économique a incontestablement eu un impact important sur l'activité de l'opérateur et a entraîné une détérioration des conditions d'accueil des demandeurs d'emploi en début d'année, des signes d'amélioration sont nettement perceptibles depuis plusieurs semaines, qu'il s'agisse de la situation nationale ou de celle spécifique à la Réunion. Au niveau national, Pôle emploi a ainsi concentré son activité sur les priorités suivantes : l'accueil des demandeurs, d'emploi, leur indemnisation et leur accompagnement vers l'emploi, afin de rétablir rapidement des conditions satisfaisantes de délivrance de ces services de premier niveau. Il a dans ce cadre veillé à rétablir dès les premiers mois de cette année les conditions d'accès des demandeurs d'emploi à l'ensemble de ces services (Internet, téléphone, ...). Il s'est également appuyé sur ses partenaires, publics ou privés, pour organiser rapidement l'accompagnement vers l'emploi de certains publics spécifiques ou la délivrance de prestations particulières. On relèvera notamment et à titre d'exemple les marchés relatifs à l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi lancés en avril 2009 et qui concernent, sur deux ans, 320 000 personnes, dont 170 000 licenciés économiques (CTP/CRP). L'enjeu porte désormais sur les conditions d'accompagnement des demandeurs d'emploi, a fortiori dans la perspective d'un afflux supplémentaire de demandeurs d'emploi, notamment jeunes, à compter du mois de septembre. C'est pourquoi le Gouvernement a décidé dès le mois de mars le renfort des effectifs de l'opérateur avec le recrutement de 1 840 équivalents temps plein supplémentaires, qui devraient être opérationnels rapidement, de même que seront constituées cet été, et en complément de ces recrutements, des plates-formes téléphoniques régionales accompagnées de la création de 500 postes dédiés permettant de soulager la charge de travail en agence. Enfin, la formation de l'ensemble des équipes à la polyvalence des métiers se poursuit (fin juin, plus de 13 000 agents avaient déjà été formés au métier de conseiller personnel, l'objectif étant d'en former 20 000 d'ici à la fin de l'année), permettant ainsi de dégager rapidement des capacités d'accompagnement des demandeurs d'emploi dans tous les aspects de leur parcours. L'ensemble de ces mesures doit être de nature à permettre à Pôle emploi de faire face convenablement à une des plus fortes dégradations du marché du travail observées depuis plusieurs décennies, rendant la tâche de l'institution et de l'ensemble de ces agents lourde et difficile. S'agissant de la situation particulière de la Réunion, le nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A inscrits à Pôle emploi a

effectivement progressé de 20,3 % en un an, pour s'établir à 91 650 fin avril 2009. Dans le même temps, les offres d'emploi cumulées collectées par Pôle emploi diminuaient de 4,3 % sur la même période, cette baisse concernant principalement les offres d'emplois durables (plus de six mois, -11,8 %) et les offres d'emplois occasionnelles (moins d'un mois, -13,1 %), alors que les offres d'emplois temporaires progressaient de 50,5 %. Dans ces conditions, fortement impacté par la dégradation du marché du travail, Pôle emploi a effectivement rencontré en début d'année des difficultés à déployer sa nouvelle offre de service. C'est pourquoi des mesures d'urgence ont immédiatement été prises : recrutement de 28 CDD notamment pour renforcer l'accueil téléphonique et la réception des clients ; installation sur les sites ex-ASSEDIC d'une personne chargée de l'accueil et du traitement rapide des dossiers ; mise en place d'ateliers spécifiques d'accompagnement des usagers à l'utilisation des services à distance ; installation d'une plate-forme centralisée de traitement des dossiers de demandes d'allocation d'assurance chômage. Ces mesures ont conduit à augmenter rapidement et significativement le taux moyen de réponse au « 39.49 » de plus de 50 % sur la file « indemnisation » et de 77 % sur la file « conseil à l'emploi » au mois d'avril 2009, et le taux de décision sur les dossiers allocataires est à présent supérieur à celui de 2008 (85 % des dossiers traités en moins de 15 jours). En outre, l'indicateur de contacts physiques avec les chefs d'entreprises est resté stable sur la période. Malgré la baisse des déclarations d'embauche des entreprises, Pôle emploi Réunion-Mayotte a augmenté sa part de marché sur le recueil d'offres d'emploi. Par ailleurs, Pôle emploi recrute actuellement 40 personnes en CDI pour étoffer ses équipes et mieux répondre aux attentes de ses clients. 5 CDD de douze mois viendront en outre renforcer l'équipe de reclassement professionnel dédiée à l'accompagnement des licenciés économiques. L'équipe spécialisée à la prospection des entreprises sera enfin, prochainement renforcée de 3 agents. S'agissant du déploiement de sa nouvelle offre de service, il convient de relever qu'à la Réunion, 90 % des agents ont été formés au premier niveau du métier de conseiller personnel, incluant activités de conseil à l'emploi et d'indemnisation. L'accueil commun est en phase de finalisation sur l'ensemble des sites recevant du public. Les agents spécialisés Indemnisation démarrent les premiers suivis de demandeurs d'emploi sur le volet Placement. Très prochainement, en plus du site du Tampon, cinq nouveaux sites mixtes devraient être opérationnels sur la Réunion. Les clients, demandeurs d'emploi et entreprises, y trouveront l'intégralité de l'offre de service en un lieu unique. Enfin, Pôle emploi lancera, en coordination avec le conseil régional, une consultation pour l'achat de formation à hauteur de six millions d'euros pour 2009 pour permettre le développement de compétence des demandeurs d'emploi. S'agissant du climat social, il convient de relever que l'ensemble des organisations syndicales entend participer aux dernières réunions des instances représentatives du personnel et une rencontre avec les délégués syndicaux est prévue pour déterminer un nouveau cadre aux discussions régionales portant notamment sur un aménagement des interventions et des services de Pôle emploi Réunion-Mayotte.

Données clés

Auteur : [M. Didier Robert](#)

Circonscription : Réunion (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41612

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 février 2009, page 1228

Réponse publiée le : 8 septembre 2009, page 8607