



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 43799

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur les fortes préoccupations que suscite l'information rendue publique par les organisations syndicales, selon laquelle 68 000 dossiers d'indemnisation de demandeurs d'emploi sont en retard de traitement au sein des services de Pôle emploi. Alors que le chômage explose, 90 200 nouveaux inscrits en janvier 2009 après les 46 000 et 64 000 demandeurs supplémentaires recensés au titre de décembre et novembre 2008, l'insuffisance du nombre d'agents dont dispose Pôle emploi est source d'un préjudice intolérable. Au-delà des « félicitations » adressées par la ministre de l'économie aux personnels en place « qui font tous leurs efforts », il lui demande quelles dispositions d'embauche urgentes le Gouvernement prévoit de prendre pour pallier ces dysfonctionnements, et le double préjudice que subissent les personnes qui ont perdu leur emploi et ne perçoivent pas les indemnités qui leur sont dues.

Texte de la réponse

La fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic a été lancée à une période où le chômage, dans notre pays, connaissait une baisse. La conjoncture s'est très brusquement retournée au moment même où Pôle emploi était mis en place, au mois de décembre 2008. Si des dysfonctionnements ont pu être relevés localement, il convient de noter que les personnels du nouvel opérateur ont, avec beaucoup de courage, cherché à relever le défi qui se présentait. Pour répondre à l'urgence de la situation, il a d'abord été demandé aux conseillers de se focaliser prioritairement sur les tâches « régaliennes » : accueil, inscription et indemnisation des demandeurs d'emploi. Pour le mois d'avril 2009, le taux d'inscriptions réalisé moins de cinq jours après identification s'élevait à plus de 93 %. De même, le nombre de dossiers d'indemnisation en instance qui avait atteint un niveau inquiétant en fin d'année 2008, s'est stabilisé autour de 50 000, soit le niveau « habituel » lié au traitement standard des dossiers. À la fin du mois de mai 2009, plus de 12 000 agents de Pôle emploi ont été formés pour répondre aux missions unifiées du nouvel opérateur. Les 1 840 recrutements annoncés par le Président de la République fin mars 2009, qui s'effectuent depuis le mois de mai 2009, vont permettre d'apporter un renfort utile en cette période. En outre, et indépendamment de ces recrutements, 500 nouveaux postes vont être créés par contrat à durée déterminée pour être affectés aux plates-formes téléphoniques régionales qui centralisent les demandes d'inscription et de rendez-vous. Là encore, ces recrutements permettront d'améliorer le service du 39.49 et de réaliser des gains d'efficacité. Par ailleurs, l'appel d'offres lancé en avril 2009 pour l'accompagnement renforcé par des prestataires extérieurs de 320 000 chômeurs sur deux ans devrait aboutir à la mise en place de ce suivi d'ici le mois de septembre 2009. Pour mémoire, ce marché a été fractionné en 66 lots régionaux adaptés aux situations locales et destiné à couvrir l'ensemble du territoire national incluant l'outre-mer. Pour permettre aux conseillers de Pôle emploi de se concentrer sur leur cœur de métier (suivi mensuel des demandeurs d'emploi, accueil des demandeurs d'emploi s'inscrivant pour la première fois), certaines activités seront entièrement externalisées : évaluation des compétences, ateliers CV. Enfin, le recours aux organismes de cotraitance tels que les missions locales, dédiés aux publics « jeunes », sera renforcé. Ces différentes mesures traduisent la volonté des différents acteurs de la politique de l'emploi d'assurer un service public de l'emploi dans le respect le

plus strict du principe d'égalité.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43799

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 mars 2009, page 2264

Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7502