



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### Pôle emploi

Question écrite n° 45411

#### Texte de la question

M. Patrick Roy attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les dysfonctionnements dans la gestion du nouveau pôle emploi. En effet, des retards inadmissibles et intolérables des allocations sont de plus en plus à déplorer. Ce qui devait être un retard temporaire dû à la mise en place du nouveau système, demeure depuis trop longtemps maintenant. Ce retard provoque non seulement de réels problèmes pour les personnes concernées mais également une dégradation des conditions de travail pour les agents de ce nouvel opérateur. Aussi il lui demande quelles sont les mesures mises en oeuvre afin de solutionner ce problème qui ne peut vraiment plus durer.

#### 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'efficience. 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 coeur 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. Patrick Roy](#)

**Circonscription :** Nord (19<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 45411

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Emploi

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 31 mars 2009, page 3009

**Réponse publiée le :** 28 juillet 2009, page 7502