



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 45973

### Texte de la question

M. Raymond Durand attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la mise en place progressive de l'opérateur issu de la fusion ANPE-Assédic : Pôle emploi. En effet, grâce aux synergies issues de la fusion l'objectif de rationalisation vise à simplifier les démarches des demandeurs d'emploi, rénover l'offre de service ou encore déployer plus d'agents au service des usagers. Afin de veiller à l'atteinte des objectifs fixés, un tableau de bord permet de suivre mensuellement, avec une vingtaine d'indicateurs clés (nombre de guichets uniques, délai moyen de satisfaction des offres d'emploi, durée moyenne entre l'entretien d'inscription et l'entretien professionnel, etc.). La convention État-UNEDIC-Pôle emploi fixe des objectifs de performance de plus long terme (notamment sur les taux de retour à l'emploi des publics prioritaires). Du fait de l'augmentation du nombre de demandeurs d'emplois, liée à la crise économique, la durée de traitement des dossiers au sein de cette nouvelle structure inquiète nos concitoyens qui craignent que les retards pris par la mise en place de ce nouveau dispositif s'accroissent. Alors qu'un baromètre de satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises a été mis en place, il souhaiterait savoir quels sont les premiers résultats de satisfaction et quelles mesures sont envisagées pour raccourcir le délai de traitement des dossiers en cours d'instruction.

### 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. Raymond Durand](#)

**Circonscription :** Rhône (11<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 45973

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 avril 2009, page 3205

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