



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 49401

Texte de la question

M. Patrick Roy attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la très inquiétante dégradation de la situation au Pôle emploi. Bien que la fusion de l'ANPE et des ASSEDIC représentait à l'évidence un défi considérable, ce projet a été mené au « pas de charge depuis son origine. » Alors qu'une hausse massive du chômage est devenue prévisible au plus tard depuis septembre 2008 et le déclenchement de la phase aiguë de la crise financière, le calendrier de la fusion n'a fait l'objet d'aucune modification. Cette précipitation a eu pour conséquence directe de confronter les agents du Pôle emploi à un double défi : mettre en oeuvre la fusion et faire face à la montée inexorable du chômage. La dégradation rapide de la situation au sein des Pôles emploi démontre clairement qu'il n'est pas possible de mener ces deux fronts dans le même temps. La fusion génère une quantité de problèmes que la crise et l'afflux de centaines de nouveaux milliers nouveaux chômeurs portent hors de contrôle. Par exemple, la mise en place d'une plateforme téléphonique unique crée un véritable « parcours du combattant » pour le chômeur désireux de joindre son conseiller et éloigne les entreprises des agences. Autre exemple, le délai de traitement des dossiers s'allonge mécaniquement et les chômeurs subissent un retard intolérable du versement des allocations. Les conséquences sont donc négatives pour tout le monde, les agents du Pôle emploi dont les conditions de travail se dégradent, les chômeurs et les entreprises qui font face à un interlocuteur qui s'éloigne au moment même où il devrait se rapprocher. La gestion au même moment, d'une crise économique à la dimension inconnue et du défi considérable que constitue la fusion, a très fortement dégradé les conditions de travail des agents du Pôle emploi. Ils doivent apprendre à gérer sur le tas plusieurs postes de travail et une redéfinition profonde des postes au moment même où il serait plus que jamais nécessaire de concentrer chacun sur son métier et sur ses compétences. Les agents doivent bien souvent changer d'unité sur des cycles très courts tout en étant en première ligne face au désespoir que répand la crise. Les menaces physiques ou verbales et les agressions se multiplient dangereusement. Dans ce contexte particulièrement éprouvant, on déplore de plus en plus de dépressions et même plusieurs cas de suicides dont on ne peut exclure qu'ils soient directement liés à cette situation. La crise crée l'urgence et le désespoir. Il lui demande donc de débloquer le plus rapidement les moyens humains et financiers promis au moment de la fusion puis, plus tardivement, après le déclenchement de la crise.

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. 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 co-traitance 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^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49401

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4775

Réponse publiée le : 21 juillet 2009, page 7245