



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 52800

Texte de la question

Mme Odile Saugues alerte M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les dysfonctionnements croissants de Pôle emploi. Alors que la fusion des ASSEDIC et de l'ANPE était censée améliorer la prise en charge des chômeurs et faciliter l'accès à l'emploi, Pôle emploi rencontre en effet de graves difficultés pour faire face à la hausse massive du chômage. Personnel en nombre insuffisant, désorganisation des services, problèmes techniques et pratiques, retard dans les indemnisations, autant de facteurs qui caractérisent une nette régression du service public de l'emploi. Par conséquent, les délais de traitement des dossiers sont de plus en plus importants et les chômeurs subissent un retard intolérable du versement des allocations. Par ailleurs, les conseillers de Pôle emploi témoignent au quotidien des conditions de travail déplorables et des difficultés croissantes qu'ils rencontrent pour mener à bien leur mission. Elle lui demande de bien vouloir mettre en oeuvre les moyens humains et financiers promis au moment de la fusion pour pallier le manque de moyens et d'effectifs et faire face à l'explosion du nombre de demandeurs d'emploi.

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 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 : [Mme Odile Saugues](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52800

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 juin 2009, page 6041

Réponse publiée le : 21 juillet 2009, page 7245