



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 63640

Texte de la question

M. André Schneider attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les difficultés de fonctionnement du nouveau Pôle emploi créé suite à la fusion ANPE-ASSEDIC. Les retours d'expériences des usagers et des personnels affectés témoignent de contretemps importants dans le traitement des dossiers, de la dégradation tant de l'accueil réservé aux demandeurs d'emploi que des conditions de travail des agents de ce nouvel opérateur. Il lui demande quelles mesures il entend prendre afin de pallier aux dysfonctionnements identifiés et ainsi parvenir à assurer avec plus d'efficacité le service public de l'emploi dans le respect du principe d'égalité de traitement de tous devant le chômage dans un contexte économique préoccupant.

Texte de la réponse

La convention tripartite conclue le 2 avril 2009 entre l'État, l'Unédic et Pôle emploi a fixé à Pôle emploi des objectifs ambitieux pour les trois années à venir (2009-2011). Pour l'année 2009, la convention prévoyait la mise en oeuvre d'un premier palier de transformations, centré sur l'opération de fusion et un premier niveau de renforcement des services offerts aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises. La mise en oeuvre de cette convention en 2009 ainsi que le processus de fusion ont été fortement marqués par un contexte économique difficile. Ainsi, on comptait 3 745 200 demandeurs d'emploi en France métropolitaine tenus d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi (catégories A, B, C) au mois de septembre 2009, soit une augmentation de 20,4 % en un an. Cette évolution résulte à la fois d'une augmentation du nombre des inscriptions et d'une baisse du nombre de sorties vers l'emploi. Cette situation inédite a conduit Pôle emploi à recentrer dans un premier temps ses priorités sur l'accueil des demandeurs d'emploi, leur inscription et leur indemnisation. Cet effort particulier, appuyé sur des évolutions d'organisation (mise en place de plates-formes téléphoniques), des recrutements significatifs décidés par le Gouvernement et des perspectives d'externalisation plus prononcées en direction d'organismes privés de placement, concernant 320 000 demandeurs d'emploi sur une période de deux ans renouvelable un an, a ainsi permis de réaliser progressivement une amélioration de ces activités prioritaires. Ces améliorations se sont notamment illustrées dans le courant de l'année 2009 par le fait que la plupart des demandeurs d'emploi sont inscrits moins de cinq jours après leur identification, que le taux d'accès des usagers aux numéros de téléphone uniques mis en place pour les demandeurs d'emploi et les employeurs s'est progressivement amélioré, que le nombre de dossiers d'indemnisation en instance est resté maîtrisé, notamment si on compare l'année 2009 à l'année 1993, pendant laquelle l'afflux des dossiers d'indemnisation s'était traduit par des difficultés de traitement de la part de l'Assédic. Il n'en reste pas moins que la situation relative à l'évolution de la demande d'emploi et de la qualité de service délivrée par Pôle emploi demeure fragile et contrastée selon les territoires considérés. Néanmoins, l'examen national, s'il met en lumière des difficultés de mise en oeuvre du premier palier de déploiement tel que défini dans la convention tripartite et dont certaines peuvent directement être rattachées à des causes conjoncturelles externes, doit également conduire à relever le nombre important de grands chantiers lancés simultanément par l'opérateur, conformément à la feuille de route assignée par ses commanditaires. Il en est ainsi de l'organisation opérationnelle et des lignes managériales et de l'adoption de la nouvelle convention collective, qui va permettre d'harmoniser les

statuts des agents de Pôle emploi et de leur offrir de nouvelles perspectives salariales et d'évolution professionnelle. Il convient donc de poursuivre en 2010 les réformes engagées. Il s'agit de finaliser la mise en place des sites mixtes et de l'entretien unique, de poursuivre l'orientation d'un flux significatif de demandeurs d'emploi vers les organismes privés de placement, ainsi que les actions de formation des conseillers de Pôle emploi déjà engagées en 2009 et d'améliorer encore le soutien déjà apporté aux agents de Pôle emploi, à travers la mise en place d'outils performants et la détection des situations de détresse. Mener à bien l'ensemble de ces actions en 2010 supposera, en toute hypothèse, un engagement fort dans l'action de l'ensemble des agents de Pôle emploi, dans des conditions objectivement difficiles, ainsi que l'a indiqué, le lundi 23 novembre, le Président de la République devant 1 700 cadres opérationnels de Pôle emploi. Le Président de la République a ainsi salué leur implication exemplaire, au service d'une réforme fondamentale pour l'amélioration du fonctionnement du marché du travail en France, et donc de notre compétitivité économique.

Données clés

Auteur : [M. André Schneider](#)

Circonscription : Bas-Rhin (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63640

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 novembre 2009, page 10778

Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 858