



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 65783

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Candelier interroge M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur la nécessaire augmentation des moyens du Pôle emploi dans le Nord-Pas-de-Calais. Cette région est fortement touchée par la crise. On y recense 209 443 demandeurs d'emploi de catégorie A (chiffre de septembre), soit une hausse de 35 165 en un an. Au Pôle emploi, les conseillers sont les plus surchargés de France. L'accord sur l'assurance chômage prévoyait qu'un agent de Pôle emploi traite une soixantaine de dossiers. Aujourd'hui, c'est plutôt 200 dossiers que doit suivre un agent, ce qui entraîne des conditions de travail difficilement supportables. Dans le Nord-Pas-de-Calais, pour atteindre le chiffre de 60 dossiers suivis par conseiller, il faudrait embaucher 1 500 agents. Le chef de l'État a annoncé sa volonté d'augmenter les moyens humains de ce service public. Si cela va dans le bon sens, cette volonté semble contradictoire avec l'absence d'augmentation de la subvention de fonctionnement au Pôle emploi. Le ministre a en effet récemment fait voter à l'Assemblée nationale, dans le cadre de la mission « travail et emploi » du projet de loi de finances pour 2010, une enveloppe constante d'un milliard 360 millions pour Pôle emploi, identique à 2009, qui signifie qu'il faudra faire plus avec autant de moyens. Toutefois, dans le cadre d'arbitrages à venir en vue d'augmenter les moyens du Pôle emploi, il lui demande de bien vouloir répondre aux besoins du Pôle emploi dans le Nord-Pas-de-Calais.

### Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative au recrutement externe de conseillers emploi au sein de Pôle emploi. Issu de la fusion de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et du réseau d'assurance chômage, Pôle emploi est un des établissements publics nationaux les plus importants en termes de ressources humaines, avec une complexité propre résultant de la coexistence d'un statut de droit public et d'un statut de droit privé. À sa création fin 2008, l'établissement disposait de 42 772 équivalent temps plein (ETP), dont 40 506 sous plafond d'emploi. En 2009 et compte tenu de la dégradation, significative du marché du travail, plusieurs vagues de recrutement ont été lancées par Pôle emploi sur décision du Gouvernement afin, d'une part, de faire face à l'afflux des demandeurs d'emploi et, d'autre part, d'éviter une dégradation trop importante de l'offre de services. Ainsi, en 2009, 200 ETP, puis 1 840 ETP supplémentaires ont été recrutés sur décision du gouvernement pour contenir la charge de travail des conseillers et déployer ou renforcer des dispositifs exceptionnels de réaction à la crise économique : contrat de transition professionnel/Convention de reclassement personnalisé (CTP/CRP), aide aux très petites entreprises (ATPE), etc. De même, un renfort complémentaire de 500 ETP, puis de 500 contrats aidés (CA) supplémentaire ont-ils été réalisés afin de créer des plates-formes téléphoniques interrégionales et de renforcer la qualité d'accueil de l'opérateur sur les territoires les plus fragiles. S'agissant plus spécifiquement des 1 840 agents embauchés en 2009 au titre des renforts annoncés par le Président de la République, leur répartition géographique correspond aux besoins spécifiques identifiés dans chaque territoire. Ainsi la région Nord - Pas-de-Calais a bénéficié de 144 agents supplémentaires, soit près de 8 % des renforts embauchés au niveau national qui la place au niveau des régions les mieux dotées, renforts par ailleurs complétés par 33 recrutements

sur la plate-forme téléphonique régionale. En outre, en 2010, un certain nombre d'évolutions complémentaires sont venues renforcer cette augmentation initiale des effectifs de l'opérateur. Il s'agit pour l'essentiel de l'intégration de certains personnels de l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), soit environ 900 ETP, afin de renforcer l'expertise de l'opérateur en matière d'orientation des demandeurs d'emploi, mais également l'intégration de certains personnels de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi expatriés. Enfin, il s'agit des recrutements complémentaires et temporaires de 1 000 CDD, autorisés début 2010, qui ont vocation à maintenir dans les territoires les plus en difficulté les capacités de l'opérateur à répondre à ses charges de travail dans un contexte de stabilisation progressive du chômage et dans la perspective d'un retournement conjoncturel. Au final, les effectifs de Pôle emploi ont été très significativement renforcés au cours des années, notamment pour permettre à l'opérateur de faire face aux conséquences de la crise économique. Cette augmentation très significative des effectifs de l'opérateur a constitué une réponse temporaire nécessaire et pertinente pour ajuster en tant que de besoin les moyens humains à l'évolution du chômage, dans un contexte de crise économique mondiale. En termes d'autorisation budgétaire et hors transfert des personnels de l'AFPA, ce sont en effet près de 4 000 postes supplémentaires qui ont été ouverts entre 2009 et 2010, soit une augmentation de 8,7 % des effectifs (+ 5,6 % de CDI). Ce renforcement des effectifs de Pôle emploi, qui s'est par ailleurs accompagné d'une pérennisation en CDI de l'ensemble des CDD des agents de droit public comptabilisant plus d'un an d'ancienneté, s'est également doublé d'un plan d'adaptation global de l'activité de Pôle emploi à la dégradation du marché du travail. Citons notamment les appels d'offres régionaux pour prendre en charge la formation de quelque 100 000 demandeurs d'emploi en 2009 et 120 à 150 000 en 2010, les appels d'offres lancés en avril 2009 afin de recourir aux organismes privés de placement pour l'accompagnement renforcé de 320 000 demandeurs d'emploi sur deux ans, l'augmentation du recours aux réseaux spécialisés, particulièrement les missions locales dédiées aux publics jeunes, la montée en charge constante de prescription de CA, qu'il s'agisse des secteurs marchand ou non marchand, déploiement de dispositifs du plan de relance, etc. L'ensemble de ces mesures a ainsi participé à une diversification de l'offre de service du service public de l'emploi et une adaptation adéquate de l'offre d'accompagnement aux évolutions conjoncturelles constatées en 2009, alors que l'opérateur se recentrait provisoirement sur ses missions essentielles d'inscription comme demandeur d'emploi et de placement. Enfin, en dépit de cette augmentation conjoncturelle nécessaire des effectifs de l'opérateur et de l'accroissement du recours aux partenaires institutionnels et privés, la fusion des métiers entre l'ANPE et l'Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (Assédic) conjuguée aux effets de la crise économique ont pu sembler porter atteinte aux conditions de travail de Pôle emploi. C'est pourquoi cette politique de recrutement s'est inscrite dans une politique volontariste plus large en matière de gestion des ressources humaines au sein de l'institution.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Jacques Candelier](#)

**Circonscription :** Nord (16<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 65783

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 8 décembre 2009, page 11651

**Réponse publiée le :** 8 mars 2011, page 2347