



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 81600

Texte de la question

Mme Sylvia Pinel attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation des usagers et des salariés de Pôle emploi qui ne cesse de s'aggraver. En effet, les dotations en personnel formé et titularisé restent insuffisantes pour faire face au surcroît d'activité et assurer un accompagnement de qualité, c'est-à-dire un suivi personnalisé, à chaque demandeur d'emploi. Force est de constater que l'externalisation des prestations d'accompagnement vers le secteur privé est loin d'avoir apporté la preuve de son efficacité. Pourtant très coûteux, ce processus de « privatisation » du service public de l'emploi peine à répondre aux besoins des usagers et aux attentes des entreprises, au premier rang desquelles figurent les TPE et les PME. Face à ce constat, elle lui demande quelles sont les mesures que le Gouvernement entend prendre pour enfin permettre au Pôle emploi de devenir un outil prioritaire, opérationnel et efficace au service des demandeurs d'emploi et des entreprises.

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 fonctionnement de Pôle emploi. Pôle emploi, créé par la loi du 13 février 2008, a été mis en place au mois de janvier 2009. L'un des objectifs de la création de cet opérateur unique, destiné à traiter l'indemnisation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi, est l'accroissement de la qualité du service rendu à l'usager, demandeur d'emploi ou employeur, et naturellement la simplification des circuits administratifs. Dès le début de son activité, en raison de la crise, Pôle emploi a été confronté à une vague considérable d'inscriptions de demandeurs d'emploi (100 000 inscriptions supplémentaires lors du seul mois de janvier 2009). Et si des difficultés et des retards ont pu être observés au cours du premier trimestre de l'année 2009, il convient de rappeler que la situation a été relativement bien contenue. Ainsi, le nombre de dossiers d'indemnisation en instance en fin de mois a-t-il été limité (47 000 en juin 2009, 35 000 en août 2009) et le taux de décision en moins de quinze jours, s'agissant de l'indemnisation, n'est jamais tombé en dessous de la barre des 80 % en cours de l'année 2009. S'agissant du numéro de téléphone unique « 3949 », des plate-formes régionales d'appel ont été mises en place au milieu de l'année 2009 et des recrutements ont été effectués concernant cette activité. Cela a permis de réduire le temps d'attente et d'améliorer le niveau des réponses. Dans le cadre de ses missions, Pôle emploi a mis en oeuvre une animation forte de son réseau d'agences (900 environ sur l'ensemble du territoire) afin d'être au plus près des usagers. La professionnalisation constante des agents, que ces derniers soient en relation avec les demandeurs d'emploi ou avec les entreprises, constitue, pour Pôle emploi, un des clés de l'efficacité de son activité. Ainsi, l'adaptation aux nouvelles missions induites est-elle fondée sur des formations « métier » et des plans d'action mis en oeuvre par Pôle emploi pour parfaire le service rendu aux usagers. Il a été décidé de mettre en place un socle commun de compétences pour les agents issus des deux réseaux et, par ailleurs, de maintenir deux expertises complémentaires (intermédiation, d'une part, gestion des droits à indemnisation, d'autre part). Concernant le site Internet « pole-emploi.fr », des difficultés liées à l'afflux des inscriptions intervenues au début 2009 ont pu être relevées, mais les capacités ont, au fur et à mesure, été améliorées. Il convient de préciser que la possibilité de se créer un profil, de diffuser son curriculum vitae et

d'être alerté quasiment en temps réel des offres déposées par les entreprises constituent un réel saut qualitatif. Pour les personnes ne maîtrisant pas suffisamment les outils Internet, les conseillers peuvent proposer des solutions alternatives et adaptées pour communiquer. De même, de nombreuses prestations peuvent permettre d'acquérir des bases au regard de tels outils, outre le fait que le programme « compétences clés » peut être proposé à des demandeurs d'emploi connaissant des difficultés spécifiques sur les savoirs de base. S'agissant ensuite des effectifs, le Gouvernement a autorisé le recrutement de plus de 3 400 personnes supplémentaires depuis la création de Pôle emploi. Ces effectifs ont été intégralement affectés aux fonctions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les recrutements ont été autorisés afin de faire face aux contraintes opérationnelles liées au processus de fusion, mais aussi et surtout à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi. Pour l'avenir, les effectifs évolueront en tenant compte des bénéfices attendus de la fusion et de l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi nécessitant un accompagnement par Pôle emploi. Il convient enfin de rappeler les résultats de la consultation lancés en août 2010 auprès des usagers de Pôle emploi qui témoignent de la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises. Des axes d'amélioration de l'offre de services sont néanmoins attendus et des efforts seront accomplis en 2011 pour améliorer les services de cet opérateur.

Données clés

Auteur : [Mme Sylvia Pinel](#)

Circonscription : Tarn-et-Garonne (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81600

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juin 2010, page 6885

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1572