



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 93798

Texte de la question

M. Daniel Goldberg attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les conséquences de la création de Pôle emploi. La fusion de l'Unedic et de l'ANPE dans un organisme unique, Pôle emploi, a poussé le même agent à tout faire en privilégiant les objectifs quantitatifs. Ainsi, les personnels issus des Assedic sont deux fois moins nombreux que ceux venant de l'ANPE, si bien que la gestion des indemnités est ralentie et souffre d'erreurs. Les conseillers sont également surchargés, devant accompagner en moyenne 103 demandeurs d'emploi dans leurs démarches. Cette moyenne élevée est loin de celle des 60 chômeurs par agent annoncée par le Gouvernement lors de la fusion. À La Courneuve (Seine-Saint-Denis) par exemple, les conseillers doivent suivre jusqu'à 300 personnes chacun ! Dans ces conditions de travail pour les agents, le service public rendu aux demandeurs d'emploi est au rabais. Seuls deux tiers d'entre eux bénéficient d'un rendez-vous mensuel personnalisé au bout de trois mois, et seulement un tiers au bout de cinq mois. Pour compenser ces défaillances de la fusion, l'automatisation des procédures par serveur vocal et par Internet a été accentuée et le suivi téléphonique a été créé. Là encore, les résultats ne sont pas ceux escomptés. Les bogues se multiplient parce que le système ne parvient pas à faire face aux demandes et, en cas de rendez-vous téléphonique manqué, le demandeur d'emploi risque la radiation. Nombreux sont alors ceux qui doivent se déplacer, ce que l'automatisation devait justement éviter ! Il lui demande donc de bien vouloir lui préciser les dispositions que le Gouvernement compte prendre afin que les demandeurs d'emploi bénéficient d'un service public de l'emploi efficace et humain et, notamment, les mesures qu'il envisage en direction des agences où les personnels sont très nettement insuffisamment nombreux pour accompagner les demandeurs d'emploi dans leurs démarches.

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 lancée 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 : [M. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93798

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 novembre 2010, page 12643

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1572