



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 95007

### Texte de la question

M. Henri Jibrayel attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la situation de Pôle emploi. Si chacun s'accorde à considérer que la lutte contre le chômage est l'une des toutes premières priorités de notre pays, la situation ne permet malheureusement pas d'envisager une diminution de la demande d'emploi. Si la création d'emplois ne permet pas de contrebalancer les suppressions d'emploi, la moindre des choses que le Gouvernement doit faire est de préserver les moyens de travail et le champ d'intervention de Pôle Emploi. En 2009, Madame la ministre de l'économie avait pris l'engagement d'une affectation de 60 demandeurs d'emploi en portefeuille par conseiller. Aujourd'hui, 150 demandeurs d'emploi voire plus par portefeuille sont monnaie courante. De plus le retard dans le traitement des dossiers atteint aujourd'hui 10 000 demandes d'allocation en attente de traitement et 5 000 feuillets en attente de traitement rien que pour la région PACA. En conséquence, il lui demande comment le Gouvernement entend pallier ces difficultés et surtout compenser la diminution du budget de fonctionnement de Pôle emploi.

### Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la situation de Pôle emploi. Dès le début de la crise qui a touché l'ensemble des pays industrialisés à l'automne 2008, le Gouvernement a fait de la lutte contre le chômage, d'une part, et de la préservation de l'emploi, d'autre part, deux des éléments les plus structurants de sa politique. Compte tenu de cette situation, l'objectif initial du suivi de 60 demandeurs d'emploi par conseiller n'a pu être généralisé au rythme prévu. Actuellement, chaque conseiller de Pôle emploi suit en moyenne 105 demandeurs d'emploi, même si certains conseillers peuvent parfois en suivre un plus grand nombre. Néanmoins, il convient de préciser que le ratio est de un conseiller pour 50 demandeurs d'emploi pour les licenciés économiques et de un pour 30 dans les bassins du contrat de transition professionnelle (CTP). S'agissant du nombre de dossiers d'indemnisation en instance en fin de mois, force est de constater les progrès réalisés par Pôle emploi en ce domaine dès l'année 2009, puisque ce chiffre a pu se stabiliser à un niveau acceptable (35 000 dossiers), c'est-à-dire susceptible d'être géré par les services dédiés, tandis que le taux de décision en moins de quinze jours n'est jamais tombé en dessous des 80 %, et que ce chiffre s'est depuis amélioré. Enfin, il convient de rappeler que 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. Ces recrutements ont été autorisés afin de faire face aux contraintes opérationnelles liées à la fusion, mais aussi, et surtout, à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi et à la gestion de certains dispositifs (CTP, convention de reclassement professionnel et aide aux très petites entreprises). En 2010, l'opérateur a pu bénéficier également de l'intégration de 919 équivalents temps plein (ETP) en provenance de l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) pour des missions d'orientation. Enfin, si la loi de finances initiale 2011 prévoit la baisse de 1 800 ETP, cette baisse des effectifs est compensée par le maintien au sein de Pôle emploi des personnels qui exerçaient l'activité de recouvrement des cotisations d'assurance chômage, mission transférée aux Unions de recouvrement des cotisations de

sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF) depuis le 1er janvier 2011. Pôle emploi a donc maintenu dans ses effectifs 1 000 salariés qui seront redéployés sur d'autres missions et notamment l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Dès lors, les efforts, pour l'année 2011, porteront sur la réalisation d'un saut qualitatif global dans l'offre de services rendus aux usagers et une adaptation des méthodes d'accompagnement, avec des portefeuilles réduits pour les conseillers dédiés aux demandeurs d'emploi les plus en difficulté.

## Données clés

**Auteur :** [M. Henri Jibrayel](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 95007

**Rubrique :** Emploi

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 décembre 2010, page 13304

**Réponse publiée le :** 22 mars 2011, page 2930