



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 96343

### Texte de la question

M. François Brottes attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les dysfonctionnements de Pôle emploi. Alors que la fusion des Assedic et de l'ANPE était censée améliorer la prise en charge des chômeurs et faciliter l'accès à l'emploi, Pôle emploi rencontre de graves difficultés pour faire face à la hausse du chômage. Personnel en nombre insuffisant, désorganisation des services, problèmes techniques et pratiques, retard dans les indemnisations, autant de facteurs qui caractérisent une nette régression du service public de l'emploi. Les délais de traitement des dossiers sont de plus en plus importants et les chômeurs subissent un retard du versement des allocations. Les conseillers de Pôle emploi témoignent au quotidien des conditions de travail inadmissibles et des difficultés croissantes qu'ils rencontrent pour mener à bien leur mission. La direction de Pôle emploi vient par ailleurs d'annoncer la suppression de 1 800 postes d'ici fin 2011. Cette réduction massive et incompréhensible en période de crise revient à pénaliser encore davantage les millions de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, dont le nombre a encore augmenté en septembre 2010. Le manque d'effectifs, de moyens et de formation des agents, la déshumanisation de Pôle emploi, entraîne aujourd'hui désarroi, colère et souffrance des deux côtés du guichet et conduit à une situation désormais habituelle à Pôle emploi : des agents débordés et des chômeurs abandonnés, perdant de plus en plus espoir en leur avenir. Il lui demande, par conséquent, de bien vouloir mettre en oeuvre les moyens humains et financiers promis au moment de la fusion pour pallier le manque de moyens et d'effectifs et faire face à la hausse du nombre de demandeurs d'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 qualité du service rendu par Pôle emploi et la situation de ses agents. En vertu de la loi du 13 février 2008, Pôle emploi a notamment pour mission de procéder à la collecte des offres d'emploi, de conseiller les entreprises dans leur recrutement, d'assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi et d'accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, de prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Dans le cadre de ces missions, confiées par le législateur, Pôle emploi a mis en oeuvre une animation forte de son réseau d'agences (environ 900 sur l'ensemble du territoire) afin d'être au plus près des usagers. La professionnalisation constante des agents, en relation soit avec des demandeurs d'emploi, soit avec des entreprises, constitue pour Pôle emploi une 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'actions sont mis en oeuvre par Pôle emploi pour parfaire le service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. En outre, les résultats de la consultation lancée en août 2010 auprès d'usagers de Pôle emploi illustrent la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises, même si des axes d'amélioration de l'offre de service sont attendus. Ainsi, malgré la crise (prise en charge par Pôle emploi de 725 000 demandeurs d'emploi supplémentaires depuis 2009), la qualité du service d'accueil, d'inscription, d'indemnisation a-t-elle été maintenue à des niveaux élevés. En outre, Pôle emploi a mis en place

des dispositifs d'accompagnement pour tous les demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, qui, par exemple, encouragent la mobilité ou la formation, etc. Pôle emploi a, par ailleurs, développé son accueil multicanal (téléphone, Internet) avec un accès gratuit pour l'ensemble des usagers et une information complète sur son offre de service. Concernant les conditions de travail et l'adaptation aux métiers, Pôle emploi a, depuis sa création, déployé un plan de formation permettant l'adaptation des agents à leurs nouvelles activités et à leurs nouvelles missions. En outre, la qualité du dialogue social au sein de Pôle emploi est une préoccupation forte, au coeur de la construction de la convention collective nationale. S'agissant 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.

## Données clés

**Auteur :** [M. François Brottes](#)

**Circonscription :** Isère (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 96343

**Rubrique :** Emploi

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 21 décembre 2010, page 13676

**Réponse publiée le :** 15 février 2011, page 1576