



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 97441

### Texte de la question

Mme Danielle Bousquet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les difficultés de Pôle emploi. En effet, la fusion au pas de charge des Assedic et de l'ANPE avait été présentée comme un moyen d'améliorer la prise en charge des chômeurs et de faciliter l'accès ou le retour à l'emploi. Mais Pôle emploi rencontre de graves difficultés pour faire face à la hausse très importante du chômage : personnel en nombre insuffisant, réorganisation des services, fermetures de sites, problèmes techniques et pratiques, recours à des organismes privés de placement, désengagement financier de l'État. Le bilan provisoire de la fusion semble faire apparaître une nette régression du service public de l'emploi. Les conseillers de Pôle emploi témoignent au quotidien des conditions de travail très difficiles et des difficultés qu'ils rencontrent pour mener à bien leur mission. De plus, la direction de Pôle emploi a annoncé la suppression de 1 500 postes en contrats à durée déterminée et de 300 contrats à durée indéterminée. Cette réduction massive, et incompréhensible en période de crise, risque de pénaliser encore davantage les personnes inscrites à Pôle emploi, dont le nombre dépasse les 4,6 millions, en hausse de 8,9 % entre septembre 2009 et septembre 2010. Le manque d'effectifs, de moyens et de formation des agents, la déshumanisation de Pôle emploi, entraînent aujourd'hui désarroi, colère et souffrance. Elle lui demande donc de lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour pallier le manque de moyens et d'effectifs de Pôle emploi et pour donner au service public de l'emploi les moyens humains et financiers, promis au moment de la fusion, de 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 situation de Pôle emploi. 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 (contrat de transition professionnelle, convention de reclassement personnalisé et aide aux très petites entreprises). Actuellement, chaque conseiller de Pôle emploi suit en moyenne 105 demandeurs d'emploi. Il convient de préciser que le ratio est de 1 conseiller pour 50 demandeurs d'emploi pour les licenciés économiques et de 1 pour 30 pour les bénéficiaires d'un contrat de transition professionnelle dans les bassins d'emploi connaissant des difficultés économiques particulières. Depuis sa création, l'opérateur a pu bénéficier de l'intégration de 919 équivalents temps plein (ETP) en provenance de l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA). Le transfert de l'activité de recouvrement des cotisations de l'assurance chômage vers les unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF) n'a pas été accompagné d'un transfert des personnels exerçant cette mission. 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. 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 reoeuvrement 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 :** [Mme Danielle Bousquet](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 97441

**Rubrique :** Emploi

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 11 janvier 2011, page 138

**Réponse publiée le :** 22 mars 2011, page 2932