



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question orale n° 1092

Texte de la question

M. Albert Facon rappelle à M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique que la fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC a été concrétisée il y a un an par la mise en place du Pôle emploi. Cette nouvelle structure censée simplifier les démarches des demandeurs d'emploi connaît aujourd'hui de graves dysfonctionnements, dossiers égarés, tension liée au changement d'organisation, indemnités retardées, etc. La bonne volonté du personnel ne suffit pas à pallier les manquements malheureusement constatés. La sérénité nécessaire au bon suivi des dossiers leur fait cruellement défaut. Pire, alors qu'une stabilité du personnel est nécessaire au bon fonctionnement de ces guichets uniques (surtout lorsque l'on sait que le chiffre du chômage vient d'exploser), les CDD recrutés pour le renfort du personnel en place viennent d'apprendre, dans le département du Pas-de-Calais, que leur contrat ne serait pas renouvelé. Ils redeviendront donc eux-mêmes des chômeurs. Son prédécesseur préférerait faire traiter les dossiers des demandeurs d'emploi moyennant contribution par des sociétés privées plutôt que garder un personnel recruté à cet effet. Bon nombre d'employés ont des portefeuilles beaucoup trop importants à gérer ; ce constat ne peut qu'accentuer la pression ainsi accumulée. Comme il peut le constater, l'atmosphère n'est guère propice à une bonne résolution des problèmes des personnes en quête d'emploi. Les aberrations se multiplient tout autant que les intervenants, alors que certains demandeurs d'emploi sont dans la détresse ; les entretiens par souci de productivité sont parfois chronométrés comme peuvent l'être les communications téléphoniques lorsque les personnes ont la chance d'être entendues. Le manque de personnel sous-entend malheureusement un manque de temps nécessaire à la résolution des problèmes et les demandeurs d'emploi déjà en difficulté en subissent les conséquences. Il lui demande quelles mesures il va prendre pour mettre fin très rapidement à cette situation catastrophique.

Texte de la réponse

FONCTIONNEMENT DE PÔLE EMPLOI DANS LE PAS-DE-CALAIS

M. le président. La parole est à M. Albert Facon, pour exposer sa question, n° 1092, relative au fonctionnement de Pôle emploi dans le Pas-de-Calais.

M. Albert Facon. Monsieur le secrétaire d'État chargé de l'emploi, la fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC a été concrétisée il y a un an par la mise en place de Pôle emploi. Cette nouvelle structure, censée simplifier les démarches des demandeurs d'emploi, connaît aujourd'hui de graves dysfonctionnements : dossiers égarés, tensions liées au changement d'organisation ou indemnités retardées. La bonne volonté du personnel ne suffit pas à pallier les manquements malheureusement constatés. La sérénité nécessaire au bon suivi des dossiers leur fait cruellement défaut ; pis, alors qu'une stabilité du personnel est nécessaire au bon fonctionnement de ces guichets uniques - surtout lorsque l'on sait que les chiffres du chômage augmentent -, les personnels recrutés en CDD dans la région Nord-Pas-de-Calais pour renforcer les effectifs en place viennent d'apprendre que leur contrat ne sera pas renouvelé. Ces personnels, qui représentent pourtant environ 14 % des effectifs, redeviendront donc eux-mêmes des chômeurs.

Monsieur le secrétaire d'État, votre prédécesseur préférerait faire traiter les dossiers des demandeurs d'emploi par

des sociétés privées, moyennant contribution, plutôt que de conserver les personnels recrutés à cet effet. Bon nombre d'employés ont des portefeuilles bien trop importants à gérer : de 150 à 300 demandeurs d'emploi. Ce constat ne peut qu'accentuer la pression accumulée.

Comme vous pouvez le constater, l'atmosphère n'est guère propice à une bonne résolution des problèmes des personnes en quête d'emploi. Les aberrations se multiplient tout autant que les intervenants, alors que certains demandeurs d'emploi sont dans la détresse. Par souci de productivité, les entretiens sont parfois chronométrés, comme peuvent l'être les communications téléphoniques, lorsque les personnes ont la chance d'être entendues. Le manque de personnel signifie malheureusement un manque de temps pour la résolution des problèmes, ce dont les demandeurs d'emploi, déjà en difficulté, subissent les conséquences.

Quelles mesures allez-vous prendre, monsieur le secrétaire d'État, pour mettre fin très rapidement à cette situation catastrophique ? Ce matin, à l'heure où je vous parle, les employés de Pôle emploi de la région Nord-Pas-de-calais ont lancé un appel à la grève. Ils attendent votre réponse.

M. le président. La parole est à M. Laurent Wauquiez, secrétaire d'État chargé de l'emploi.

M. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État chargé de l'emploi*. Monsieur le député, c'est vrai, face aux difficultés et à la crise que nous avons traversées, les agents de Pôle emploi ont été soumis à rude épreuve : j'en suis d'autant plus conscient qu'il n'est pas de semaine sans que je me rende dans une agence de Pôle emploi, au contact des personnels. Dans cette période, ils se sont montrés exemplaires, témoignant d'un remarquable sens du service public, pour nous aider à faire face, dans les meilleures conditions possibles : sur ce constat aussi, nous pouvons nous retrouver. Et nous pouvons également nous accorder sur un autre point : Pôle emploi a permis une intervention bien plus efficace que ne l'aurait fait le vieux système de l'ANPE et de l'ASSEDIC. Je souhaite cependant rappeler plusieurs faits. Alors que l'on a enregistré 600 000 demandeurs d'emploi supplémentaires, les indemnisations n'ont pris aucun retard et aucune agence n'a été fermée pendant plusieurs jours, contrairement à ce qui s'était passé en 1993. Ainsi, 90 % des personnes ont pu être inscrites dans les cinq jours qui ont suivi leur demande, au prix d'efforts remarquables qu'ont consentis les agents. Mes nombreux déplacements m'ont permis de m'en assurer : grâce à l'inscription simplifiée, Pôle emploi a permis de gagner entre dix et vingt jours dans la recherche d'un emploi.

Il est un point que vous n'avez pas mentionné - il est vrai qu'il concerne un peu moins votre circonscription : Pôle emploi a permis un meilleur maillage du territoire. C'est d'ailleurs l'un des seuls services publics qui aient amélioré leur présence sur le territoire. Un exemple, tiré de votre région : les demandeurs d'emploi de Berck devaient auparavant parcourir cent kilomètres aller et retour pour se faire indemniser à l'ASSEDIC de Boulogne. Désormais, sur le site même de Berck, Pôle emploi propose et les prestations d'indemnisation, et les prestations d'accompagnement à l'emploi. Si ce n'est pas là une amélioration, le mot n'a aucun sens. C'est assurément du concret pour les demandeurs d'emploi que j'avais rencontrés à Berck et qui tenaient beaucoup à cette question. Vous m'interpellez avec raison sur les moyens humains. Là aussi, un effort a été accompli, avec 257 équivalents temps plein mobilisés pour la région Nord-Pas-de-Calais. En parallèle, en 2009 et en 2010, Pôle emploi y a procédé à l'embauche, en CDI, de 230 personnes travaillant ou ayant travaillé en son sein en CDD. Pôle emploi a également décidé de pérenniser une partie des CDD qui ont été affectés au dispositif CRP-CTP - convention de reclassement personnalisé et contrat de transition professionnelle. J'ai d'ailleurs veillé à ce que de nombreux dispositifs CTP soient concentrés sur le Nord-Pas-de-Calais, votre région ayant été durement touchée par la crise. Au total, sur l'ensemble du territoire, 400 agents en CDD pourront se voir proposer, après évaluation, une pérennisation de leur contrat.

Enfin, je voudrais rappeler une réalité trop peu soulignée et qui doit nous inciter à la retenue lorsque nous parlons de Pôle emploi. Chaque mois, ce sont 240 000 personnes qui retrouvent un emploi grâce au travail des agents de Pôle emploi, et 2 millions de personnes qui se voient verser leur indemnité en temps et heure.

M. le président. La parole est à M. Albert Facon.

M. Albert Facon. Puisque vous vous êtes rendu dans le Nord-Pas-de-Calais, vous aurez été sensible à ce qui s'est dit, dans la presse de ce jour, à propos de l'agence Pôle emploi de Hem : la région a été sinistrée ; la population a de grandes difficultés, par exemple, à maîtriser internet ou à remplir certains documents et a besoin qu'il y ait du personnel dans les agences. Il est donc regrettable que les CDD ne soient pas reconduits dans ce secteur et que vous vous apprêtiez à sous-traiter à des officines privées.

Données clés

Auteur : [M. Albert Facon](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (14^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1092

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er juin 2010, page 5928

Réponse publiée le : 9 juin 2010, page 4061

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 1er juin 2010