



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question orale n° 1372

Texte de la question

M. Roland Muzeau attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les conditions de travail des salariés de Pôle emploi. Lors de la fusion entre l'ANPE et les Assedic, la majorité présidentielle par la voix de Mme Christine Lagarde avait promis que la norme de suivi pour un conseiller Pôle emploi serait de 60 demandeurs. En 2010, elle était concrètement de 170 à 220 demandeurs pour un conseiller en moyenne. Et déjà, les agents de Pôle emploi dénonçaient un manque d'effectifs criant. Depuis, la souffrance des personnels n'a fait que s'accroître et leurs conditions de travail n'ont cessé de se détériorer. Le nombre de demandeurs d'emploi suivi par un conseiller est passé de 250 à 300 quand ce n'est pas 350 dans les zones les plus fragilisées comme à Gennevilliers dans sa circonscription. Malgré cela et alors qu'on ne peut vraiment pas se satisfaire des chiffres du chômage en France, Pôle emploi annonce la suppression de 1 800 postes de conseillers (dont 1 500 CDD et 300 CDI). Aussi, il lui demande, alors que la lutte contre le chômage est présentée comme la priorité du Gouvernement pour 2011, ce que l'État compte véritablement faire pour garantir le maintien de ces emplois nécessaire pour assurer un meilleur accueil des demandeurs d'emplois.

Texte de la réponse

EFFECTIFS DE PÔLE EMPLOI

M. le président. La parole est à M. Roland Muzeau, pour exposer sa question, n° 1372, relative aux effectifs des conseillers de Pôle emploi.

M. Roland Muzeau. Deux ans après la fusion entre l'ANPE et les Assedic, les salariés de Pôle emploi n'en finissent pas d'exprimer leur malaise devant le manque de cohérence des moyens de lutte contre le chômage. Au mois de février dernier, ils ont une nouvelle fois cessé le travail pour dénoncer le manque d'effectifs chronique dans les agences, au moment même où le directeur de Pôle emploi annonçait la suppression pour 2011 de 1 800 postes de conseiller - 1 500 en CDD et 300 en CDI - dans le but affiché de participer à l'effort de réduction des déficits des dépenses publiques.

Par la voix de Mme Christine Lagarde, la majorité présidentielle avait indiqué, lors de la création de Pôle emploi, que la norme de suivi serait de soixante demandeurs par conseiller. En 2010, j'avais interpellé M. Charpy, directeur de Pôle emploi, car la réalité était d'un conseiller pour 170 à 220 demandeurs. Aujourd'hui, la moyenne est d'un conseiller pour 250 demandeurs, voire plus.

Au début de cette année, la directrice d'une agence de l'Hérault, interrogée par *Le Figaro*, reconnaissait que le rapport idéal serait d'un conseiller pour 70 ou 80 demandeurs. Dans ma circonscription, à Gennevilliers, zone fortement touchée par le chômage, où les demandeurs sont parmi les populations les plus fragilisées, un conseiller gère en moyenne plus de 300 demandeurs d'emploi, lesquels, faute d'effectifs, sont en attente de rendez-vous. Or ces personnes ont besoin d'un accueil et d'un accompagnement humain, personnalisé et régulier.

Devant cette situation, comment comprendre que soient supprimés des postes de conseillers en CDD à qui l'on avait fait miroiter un contrat à durée indéterminée ? M. Charpy avait lui-même précisé, lors de son audition par la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, que " si la situation de crise perdurait, il serait

amené à faire passer en CDI une partie des personnels ". Or la crise est, vous en conviendrez, loin d'être terminée ! Par ailleurs, M Laurent Wauquiez avait promis, en juillet 2010, lorsqu'il était secrétaire d'État à l'emploi, que les effectifs en CDI de Pôle Emploi seraient conservés en l'état tant que le chômage n'aurait pas baissé. On ne saurait, là non plus, se satisfaire des derniers chiffres publiés.

Comment croire, dans ces conditions, les annonces faites par le Président de la République au début du mois de mars de renforcer, d'ici au mois de juin, par un entretien systématique avec un conseiller de Pôle emploi, l'accompagnement des personnes qui sont au chômage depuis plus d'un an et n'ont aucune perspective d'emploi dans les trois mois à venir ?

Alors que la lutte contre le chômage est présentée comme la priorité du Gouvernement pour 2011, que compte faire l'État afin de garantir le maintien des emplois nécessaires pour assurer un accueil décent et efficace des demandeurs d'emploi ?

M. le président. La parole est à Mme Nora Berra, secrétaire d'État chargée de la santé.

Mme Nora Berra, *secrétaire d'État chargée de la santé*. Monsieur le député, M. Xavier Bertrand, qui vous prie d'excuser son absence, m'a priée de vous transmettre la réponse suivante.

Tout d'abord, il convient de souligner que le processus de fusion voulu par le Président de la République entre l'ANPE et les Assedic a été conduit dans des délais relativement resserrés et dans un contexte économique dégradé.

Pourtant, c'est une réussite, comme le montrent les résultats de la grande consultation auprès des usagers. En effet, les deux tiers des demandeurs d'emploi sont satisfaits de Pôle emploi et 70 % estiment que les démarches sont plus simples qu'avant.

Concernant les effectifs, la vérité, c'est qu'il y a plus d'agents à Pôle emploi aujourd'hui qu'avant la fusion : près de 50 000 en 2010, contre 45 000 en 2008 en additionnant les effectifs de l'ANPE et des Assedic. En 2009 et 2010, des recrutements supplémentaires d'agents ont été effectués pour faire face à la crise.

Dans un contexte difficile, Pôle Emploi a su faire face. Les nouveaux outils, comme le numéro de téléphone unique, ont permis d'améliorer la qualité et les délais de réponse. Pôle emploi a également mis en oeuvre une animation forte de son réseau de 900 agences 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 une des clés de l'efficacité de son activité.

Il faut poursuivre les efforts pour améliorer le service rendu aux usagers et renforcer l'efficacité de l'opérateur.

L'enjeu pour Pôle emploi est la personnalisation, la capacité de délivrer un service adapté à chacun

Certaines priorités seront à réaffirmer, comme le renforcement du suivi des demandeurs d'emploi de longue durée et la lutte contre le chômage des jeunes.

L'emploi étant la préoccupation numéro 1 des Français, il est donc la priorité numéro 1 du Gouvernement.

M. le président. La parole est à M. Roland Muzeau.

M. Roland Muzeau. Vous avez reconnu, madame la secrétaire d'État, que la fusion a été réalisée dans un délai réduit. C'est ce que nous avons dénoncé : outre le contenu de cette fusion, nous avons déploré son caractère précipité. Bien que tardif, cet aveu du Gouvernement est à noter.

Vous faites valoir qu'il y a plus d'agents à Pôle emploi aujourd'hui qu'avant la fusion. Mais on ne peut pas mélanger les choux et les carottes, c'est-à-dire les personnes chargées de l'indemnisation et celles chargées de la prospection des emplois à pourvoir. Vos chiffres ne font pas la distinction entre les deux. Ils doivent, par ailleurs, être mis en relation avec le million supplémentaire de chômeurs que compte notre pays aujourd'hui par rapport à la situation précédente. Dès lors, qu'il y ait un peu plus d'agents apparaît on ne peut plus normal. Ils ne sont pas tous affectés à la recherche d'emplois et au placement, mais les distorsions sont aujourd'hui plus grandes qu'elles ne l'ont jamais été.

Dans la réponse que M. Bertrand vous a chargée de nous communiquer, il n'est rien dit du nombre de chômeurs dépendant d'un conseiller de Pôle emploi, nombre tout à fait scandaleux et inadmissible. Comme je vous l'ai dit, dans ma circonscription, il y a un agent de Pôle emploi pour 300 demandeurs d'emploi, alors que le Gouvernement et M. Charpy se sont engagés pour un rapport d'un conseiller pour 70 ou 80 demandeurs. Cet engagement avait été confirmé par Mme Lagarde et M. Wauquiez. Il est bien dommage qu'il n'y ait pas eu de réponse sur ce point.

Données clés

Auteur : [M. Roland Muzeau](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1372

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 mars 2011, page 2569

Réponse publiée le : 30 mars 2011, page 2082

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 22 mars 2011