



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 30195

Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les problèmes que rencontrent de nombreux demandeurs d'emploi confrontés aux dysfonctionnements récurrents de Pôle emploi. En 2008 la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi a créé « Pôle emploi », fusion de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et du réseau Assedic, permettant aux demandeurs d'emploi de n'avoir qu'un seul interlocuteur, tant pour la gestion des offres d'emploi que des allocations auxquelles ils pouvaient prétendre. « Pôle emploi », dans un contexte de hausse du nombre de demandeurs d'emploi, a très vite trouvé ses limites, si bien que le recrutement de nouveaux agents s'est imposé, lesquels ont été recrutés dès juillet 2013 par le Gouvernement. Cependant, si les mesures d'urgence ainsi prises ont été salutaires, Pôle emploi n'apparaît plus aux yeux de nombreux demandeurs d'emploi comme un outil efficace, dans la recherche d'un emploi. Aussi, elle lui demande ce que le Gouvernement entend prendre comme mesures pour réconcilier avec le service public de l'emploi les nombreux demandeurs d'emploi qui, perdant progressivement espoir, se détournent de Pôle emploi.

Texte de la réponse

Né le 19 décembre 2008, de la fusion de l'agence nationale pour l'emploi (ANPE) et des associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (Assedic), Pôle emploi répond à une exigence d'amélioration du service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Cette amélioration est rendue notamment possible par la mutualisation des moyens et la recherche de synergies entre les deux entités préexistantes. Plus de quatre ans après la création de pôle emploi, et comme le souligne la mission d'information du sénat dans son rapport de juillet 2011, la fusion de l'ANPE et des assedic en une seule institution a été un progrès. Les demandeurs d'emploi sont désormais au coeur du dispositif et ils peuvent trouver en un seul lieu les services complémentaires d'indemnisation et de placement dont ils ont besoin. Dans un contexte macroéconomique défavorable, pôle emploi se mobilise actuellement pour réussir la mise en oeuvre de la nouvelle convention tripartite Etat-unédic-pôle emploi 2012-2014. Cette convention déclinée de façon opérationnelle dans le plan stratégique « pôle emploi 2015 » prévoit à cet égard la mise en oeuvre de trois nouvelles modalités d'accompagnement. Le plan stratégique prévoit ainsi l'identification des chômeurs les plus éloignés de l'emploi pour leur proposer un accompagnement renforcé lors de leur entretien d'inscription et de diagnostic par le conseiller de pôle emploi. Immédiatement après cet entretien, les chômeurs peuvent ainsi être suivis par un conseiller doté d'un portefeuille de taille réduite. Les entretiens sont plus rapprochés que pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, ces demandeurs d'emploi pouvant bénéficier de la « recherche d'offres ciblées » et de nombreux services comme des « ateliers thématiques », le « suivi dans l'emploi » ou des prestations d'orientation. Par ailleurs, dans le cadre du plan de mobilisation des formations prioritaires, pôle emploi pourra mobiliser des actions de formation supplémentaires au bénéfice des demandeurs d'emploi dans les secteurs qui ont des besoins de recrutement identifiés. Enfin, en vue de permettre le déploiement de cette nouvelle offre de services dans un contexte d'accroissement du nombre de demandeurs d'emploi, le gouvernement a autorisé un accroissement significatif du nombre de conseillers au contact avec les demandeurs d'emploi, de 4 000 effectifs

à temps plein en deux temps : 2 000 recrutements au dernier trimestre 2012, 2 000 recrutements pour septembre 2013. Ces recrutements s'accompagnent d'une augmentation de la subvention pour charges de services publics versée par l'Etat à pôle emploi. En outre, la nouvelle convention tripartite pour la période 2012 à 2014 prévoit par ailleurs le redéploiement interne de 2 000 équivalent en temps plein (ETP) de pôle emploi vers l'accompagnement des demandeurs d'emploi, soit une progression de 30 % du temps par agent consacré à l'accompagnement. Cette évolution doit résulter de la rationalisation des fonctions supports, des gains de productivité réalisés sur les fonctions « métiers », de l'adaptation de la chaîne hiérarchique et du recentrage des actions en direction des entreprises.

Données clés

Auteur : [Mme Jacqueline Maquet](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30195

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 juin 2013](#), page 6618

Réponse publiée au JO le : [17 septembre 2013](#), page 9762