



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 110305

Texte de la question

M. René Rouquet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la situation particulièrement préoccupante au sein de Pôle emploi, qui suscite les légitimes inquiétudes des personnels et de leurs organisations syndicales représentatives. En témoigne la mobilisation organisée sur le site d'Alfortville dans le souci d'alerter l'État sur le devenir de ce centre, voué à être un point relais ou à disparaître à plus ou moins long terme. Au vu des annonces relatives au transfert du service entreprises, du pôle administratif et de l'accueil indemnisation, chacun s'inquiète aujourd'hui à juste titre des moyens dédiés à l'organisation et au fonctionnement du travail au sein de cette structure nationale qui, depuis sa fusion, ne semble plus pouvoir mener à bien ses missions de proximité auprès des usagers. Plus de deux ans après les premières difficultés de mise en oeuvre de la loi du 13 février 2008, Pôle emploi connaît de fortes tensions sociales. Ses salariés doivent faire face à l'augmentation tendancielle du nombre de demandeurs d'emploi avec des effectifs toujours plus réduits. Cette surcharge de travail s'ajoute aux problèmes structurels non réglés, qui témoignent d'une profonde dégradation du climat social. Aussi, à l'heure où, de toute évidence, il règne actuellement au sein de cette structure nationale une attente de nécessaire clarification des compétences, des activités, des conditions de travail et du dialogue social, face aux informations pour le moins contradictoires délivrées aux personnels sur la question des transferts de compétences et de responsabilités entre les centres, et qui suscite de vives tensions internes, il le remercie donc de bien vouloir clarifier les engagements de l'État vis-à-vis de Pôle emploi et il lui demande si le Gouvernement envisage de mettre en place des mesures en vue d'améliorer la situation de Pôle emploi, notamment sur le plan organisationnel et financier, afin d'intervenir utilement en faveur d'un meilleur service public de l'emploi, tant pour les agents que pour les usagers de Pôle 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 au fonctionnement de Pôle emploi. Des tensions sociales ont pu effectivement intervenir en 2009, lors de la création de Pôle emploi. Pour autant, une série d'éléments sont de nature à rassurer quant au climat de l'opérateur et de ses personnels. En premier lieu, le dialogue social s'est développé fortement depuis la création de Pôle emploi, d'abord dans le cadre de la convention collective nationale, puis à travers différents accords collectifs : accords « hommes-femmes », accord « seniors », accord « gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) ». En second lieu, pour ce qui concerne la clarification des compétences et les différents métiers existant au sein de Pôle emploi, la situation actuelle repose sur un système à trois étages. Un premier socle commun de compétences sur l'indemnisation et le placement est généralisé. Ensuite, deux expertises professionnelles coexistent, l'une concernant l'intermédiation, c'est la relation entre entreprise et demandeur d'emploi, l'autre concernant la gestion des droits. Enfin, pour les agents qui le souhaitent, il est possible d'acquérir une compétence dans les deux métiers. Il convient de rappeler qu'à la fin de l'année 2010, soit deux ans après la création de l'opérateur unique, 22 000 conseillers personnels avaient pu être formés. En outre, des formations aux fonctions support, axées sur la mise en commun d'outils des deux institutions d'origine, ont été développées. De même, pour éviter de mettre les conseillers en difficulté, c'est-à-dire dans des situations où ils

ne savent pas répondre aux questions posées par les demandeurs d'emploi, il a été décidé de placer à l'accueil des agences deux personnes, l'une compétente en matière d'indemnisation, l'autre en matière de placement. En troisième lieu, s'agissant de l'évolution du schéma immobilier des sites de Pôle emploi, de nombreuses discussions sont également intervenues. Il convient de noter que l'objectif central de la création d'un opérateur unique, fixé dès l'origine, est d'offrir un service unifié aux usagers. L'aboutissement logique de cette démarche réside dans la mise en place de sites unilocalisés. À cet égard, le schéma des implantations proposé au conseil d'administration de septembre 2010 prévoit que plus de 95 % des demandeurs d'emploi seront à moins de 30 kilomètres d'une agence. Ce schéma national a été précédé par des schémas régionaux qui ont été présentés et validés par les conseils régionaux de l'emploi dans lesquels les collectivités territoriales et les syndicats sont largement représentés. La logique du schéma immobilier n'est pas de supprimer des sites mais plutôt d'unifier les sites des deux anciennes entités (Agence nationale pour l'emploi [ANPE] et Assédic [associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce]) pour offrir des locaux et des sites de production mieux adaptés, notamment au regard des besoins des usagers. L'ensemble de ces sites sont aménagés selon un référentiel immobilier qui doit permettre l'accueil, dans les meilleures conditions possible, des agents de Pôle emploi. Désormais, les 950 agences de Pôle emploi offrent tous les services, contre 650 antennes des Assédic consacrés uniquement à l'indemnisation et 900 sites de l'ANPE pour le seul placement. S'agissant des effectifs de Pôle emploi, il est important de préciser qu'en 2012 ces derniers resteront constants, autour de 45 400 ETP (équivalent-temps plein), et ce en dépit d'un contexte budgétaire contraint, traduisant la prise en compte de la charge de travail des personnels de l'opérateur et le souhait du Gouvernement de maintenir l'emploi en tant que priorité. De plus, sur le plan financier, la dotation publique du service public de l'emploi sera maintenue à 1,36 Mdeuros. Enfin, la prochaine convention tripartite entre l'État, Pôle emploi et l'Unédic pour la période 2012-2014, actuellement en cours de négociation, a pour but de passer à une seconde étape visant à améliorer la qualité du service par une plus grande personnalisation en fonction des besoins des demandeurs d'emploi.

Données clés

Auteur : [M. René Rouquet](#)

Circonscription : Val-de-Marne (9^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 110305

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juin 2011, page 5992

Réponse publiée le : 29 novembre 2011, page 12645