



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### Pôle emploi

Question écrite n° 113116

#### Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont appelle l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la situation préoccupante de Pôle emploi. En effet, les agents supportent des conditions de travail difficiles, devant traiter des milliers de dossiers dans des délais impossibles à tenir et recevant des instructions contradictoires de la part de leurs administrations. Les problèmes structurels que connaît cette institution augmentent de manière considérable et le personnel doit travailler dans un perpétuel climat de tension. En effet, il est constamment confronté à l'exaspération justifiée des demandeurs d'emplois qu'ils rencontrent, fatigués par la désorganisation et la lenteur des services. Ces difficultés sont dues au manque de moyens mis en oeuvre pour que la période de l'après fusion de l'ANPE et des ASSEDICS puisse fonctionner correctement. La bonne marche de l'institution Pôle emploi est pourtant une nécessité puisqu'elle garantit un lien entre les demandeurs d'emplois, isolés socialement, et le monde du travail. Si des moyens ne sont pas mis en oeuvre pour que le rapport entre les demandeurs d'emplois et les agents s'améliorent, de nouvelles tensions sociales encore plus profondes ne manqueront pas d'apparaître. Il est à l'évidence nécessaire d'augmenter les effectifs, de redéfinir clairement les compétences et les activités de chacun des services, de former avec rigueur le personnel afin qu'il puisse répondre pertinemment aux attentes des demandeurs d'emplois, ce que pour l'heure, ils ne sont pas en mesure de faire. Elle souhaite donc savoir quelles mesures sont envisagées pour désamorcer cette situation alarmante, quels moyens seront mis en oeuvre pour la formation et la structuration du personnel des services de Pôle emploi de manière à ce que ce service public corresponde un peu plus aux attentes légitimes des personnes qui s'y rendent.

#### 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 nécessité de renforcer les moyens de Pôle emploi. Près de trois 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'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et des Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (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. S'agissant de la question des ressources, l'Etat et les partenaires sociaux au travers de l'Unédic se sont fortement engagés financièrement auprès de Pôle emploi depuis sa création. En 2011, les contributions de l'Etat et de l'Unédic cumulées ont représentés près de 90 % des produits de Pôle emploi, lui permettant de financer ses dépenses d'intervention, de fonctionnement et d'investissement, ce qui représente un montant total de près de 4,35 milliards d'euros. En dépit du contexte actuel contraint des finances publiques, l'Etat a donc bien le souci de donner à Pôle emploi les moyens d'accomplir ses missions. La nouvelle convention pluriannuelle entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi pour les années 2012 à 2014, signée le 11 janvier 2012, prévoit en ce sens que l'Etat contribuera au financement des dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi à hauteur de 1,36 milliards d'euros, soit la même contribution que les années précédentes et ce en dépit du contexte de crise des finances publiques. La contribution annuelle de l'Unédic est fixée par ailleurs à 10 % de

l'assiette des contributions encaissées, soit près de 3 milliards d'euros. Ce budget permet à Pôle emploi de faire face notamment à ses charges de personnels, qui étaient en 2011 de près de 2,9 milliards d'euros. En 2011, l'effectif moyen de l'opérateur en Equivalent temps plein (ETP) était de 45 427 agents. Il convient également de rappeler que, de manière très réactive, le Gouvernement avait autorisé, en 2009 et 2010, le recrutement de 3 400 personnes supplémentaires à Pôle emploi, pour faire face, notamment, à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi, ainsi que pour gérer certains dispositifs (contrats de transition professionnelle, convention de reclassement personnalisé, aide aux très petites entreprises). Suite au rapport mené par l'Inspection générale des finances (IGF) sur les effectifs comparés des services publics de l'emploi en Grande-Bretagne, en Allemagne et en France, le Gouvernement a souhaité que certaines des conclusions du rapport nourrissent la réflexion pour la période 2012-2014. La comparaison menée dans le cadre de la mission IGF s'est fondée non sur une logique institutionnelle mais sur une logique fonctionnelle. Le périmètre d'étude a ainsi été défini à partir des quatre missions principales dévolues à Pôle emploi, à savoir : l'accueil et l'information du demandeur d'emploi, l'accompagnement du demandeur d'emploi, l'indemnisation, et les services aux employeurs. S'agissant de l'accueil et de l'information des demandeurs d'emploi, il convient de rappeler que le rapport de l'IGF estime que le système français « apparaît efficient tout en assurant un large service de proximité grâce à un maillage dense de guichets d'accueil sur l'ensemble du territoire », et que cette logique de proximité a été conciliée avec une logique d'efficacité « de manière innovante ». Pour ce qui est de la fonction relative à l'indemnisation, le rapport de l'IGF observe que le système français, estimé comme le plus économe en effectifs, n'en apparaît pas moins comme « le plus productif des trois ». Une telle constatation est d'ailleurs corroborée par les efforts constants menés par Pôle emploi, dès sa mise en place en janvier 2009, pour contenir les délais d'indemnisation à moins de quinze jours en moyenne. Par ailleurs, en ce qui concerne le service aux entreprises, le rapport souligne que notre pays consacre davantage de personnels (22 ETP pour 10 000 chômeurs au sens BIT) que le Royaume-Uni (10) ou l'Allemagne (18). S'agissant de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, si la France paraît effectivement moins bien dotée que ses voisins européens, ce constat doit être relativisé. En effet, certains publics spécifiques (tels les licenciés économiques) ou plus fragilisés (jeunes, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée) peuvent bénéficier d'un accompagnement renforcé. Pour autant, le Gouvernement a pris la mesure de certains constats établis dans le rapport de l'IGF. La nouvelle convention pluriannuelle prévoit une plus grande personnalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi en fonction de leurs besoins, ce qui pourra fluidifier le travail des conseillers. Ainsi, dès l'entretien d'inscription et de diagnostic, le conseiller pourra, s'il l'estime utile, mettre en place, pour les demandeurs d'emploi en ayant le plus besoin, un accompagnement renforcé, caractérisé par un démarrage immédiat du suivi et une rencontre au moins mensuelle. Cet accompagnement rapproché pourra être effectué soit en interne, par un conseiller de Pôle emploi doté d'un portefeuille de taille réduite (50 à 70 demandeurs d'emploi), soit délégué aux partenaires, co-traitants ou sous-traitants de l'opérateur. A l'inverse, pour les demandeurs d'emploi pour lesquels les conseillers de Pôle emploi estiment qu'un suivi mensuel ne se justifie pas au moment de l'entretien d'inscription et de diagnostic, l'entretien avec le conseiller référent interviendra dans un délai de quatre mois. Au cours de cette période et en dehors de tout rendez-vous programmé avec son conseiller référent, le demandeur d'emploi peut solliciter Pôle emploi pour obtenir des renseignements, des conseils ou des aides si celles-ci sont urgentes. Par la suite, un bilan approfondi sera organisé au bénéfice des demandeurs d'emploi neuf mois après leur inscription dès lors qu'ils n'ont été inscrits qu'en catégorie A ou B au cours de la période. Ce bilan est l'occasion d'examiner l'opportunité d'un placement en suivi renforcé, au sein de Pôle emploi ou auprès d'un autre opérateur, et de programmer les actions nécessaires pour prévenir un basculement dans le chômage de longue durée, notamment par l'élargissement des cibles professionnelles. Par ailleurs, le ministre du travail, de l'emploi et de la santé s'est prononcé en faveur d'un redéploiement interne des personnels de l'opérateur dans le but d'accroître le nombre d'agents dédié à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. En effet, l'opérateur ayant désormais achevé son processus de fusion, la rationalisation des fonctions support, l'adaptation de la chaîne hiérarchique, les gains de productivité sur certaines fonctions « métier » et le recentrage des actions en direction des entreprises, permettent, à effectifs globaux constants, de mobiliser un nombre plus important d'agents aux fonctions d'accompagnement. Les négociations engagées depuis le mois de septembre 2011 entre Pôle emploi, l'Unédic et l'Etat ont pris pour cible 2 000 ETP supplémentaires par rapport à la situation actuelle, soit une progression de 30 % du temps par agent consacré à l'accompagnement. Prévues pour la période 2012-2014, la convention tripartite précitée, qui définit les objectifs fixés à l'opérateur au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont assignés, reprend ces éléments pour donner à

l'accompagnement des demandeurs d'emploi la place centrale qui doit être la sienne. Cette convention, véritable feuille de route de l'opérateur, doit également, tout en favorisant la personnalisation de l'offre de services, réaffirmer l'obligation pour Pôle emploi d'assurer un service public universel, tant à l'égard des demandeurs d'emploi que des entreprises. Enfin, dans le cadre du Sommet sur la crise du 18 janvier 2012, le Président de la République a décidé d'un renfort de 1000 contrats à durée déterminée pour Pôle emploi.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

**Circonscription :** Haute-Vienne (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 113116

**Rubrique :** Emploi

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 5 juillet 2011, page 7070

**Réponse publiée le :** 8 mai 2012, page 3673