



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 113785

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la mise en place du Pôle emploi. Il désire connaître les gains en termes de gestion depuis la mise en oeuvre de cette structure.

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 mise en place de Pôle emploi. La fusion de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et du réseau de l'assurance-chômage mise en oeuvre par la création de l'opérateur Pôle emploi a entraîné des gains de gestion dans plusieurs domaines. Pôle emploi a d'abord réalisé des économies au niveau de sa politique d'achat. Après avoir dégagé des économies de 59 Meuros, soit 12,4 % des achats de fonctionnement (périmètre de la convention tripartite) en 2009, Pôle emploi a maintenu ses efforts de réduction des coûts de fonctionnement. L'année 2010 a été marquée par des surcoûts liés à l'augmentation des effectifs pour maintenir la capacité de production dans un contexte de chômage élevé, à des évolutions de périmètre et à la montée en charge de la transformation de Pôle emploi (évolution de l'offre de services, préparation du transfert du recouvrement, intégration des personnels en provenance de l'Association pour la formation professionnelle des adultes, etc.). Les achats de fonctionnement ont augmenté de 7 Meuros par rapport à 2009 et restent, malgré l'augmentation de charge et d'effectifs, inférieurs au niveau 2008 de 52 Meuros. Les synergies dégagées par la fusion portent principalement sur : la rationalisation des marchés qui a permis une meilleure massification des achats et donc une optimisation des coûts d'achats ; des économies dégagées par l'unification des systèmes d'information : gains essentiellement obtenus par l'unification des infrastructures de réseau informatique, téléphonie, poste de travail ; des économies sur l'achat des prestations externes (sous-traitance, réduction des frais d'honoraires) ; la rationalisation des dépenses de communication. Concernant les achats, la systématisation des enchères inversées sur les achats de fournitures a permis des gains sensibles impactant les budgets d'investissement et de fonctionnement : achats de mobilier, papier bureautique, etc. De même, la négociation de remises de fin d'année permet tout autant d'optimiser les coûts d'achat. S'agissant du schéma d'implantation territoriale et de l'immobilier associé, il convient de rappeler qu'antérieurement à la fusion le patrimoine immobilier des deux institutions préexistantes était composé de 1 737 points d'accueil (1 089 points d'accueil pour l'ANPE - dont 827 agences - et 648 points d'accueil pour le réseau de l'assurance-chômage). La constitution du réseau de Pôle emploi a été opérée en deux temps. Un premier palier de délivrance unifiée des services a été mis en oeuvre en 2009, consistant notamment, à partir des sites existants, à organiser le déploiement d'un premier niveau d'unités locales polyvalentes et unifiées (accueil unique puis sites mixtes). Ces regroupements sur des sites mixtes, qui poursuivaient le mouvement de constitution de guichets uniques engagés depuis la loi de cohésion sociale de 2005, se sont achevés au premier trimestre 2010, dans le cadre d'une première vague de rationalisation du réseau (930 sites mixtes). Un second palier de restructuration, en continuité avec les travaux engagés en 2009, est désormais réalisé dans le cadre d'un schéma cible. Prévu par la convention tripartite État-Unedic-Pôle emploi signée en avril 2009, ce schéma national a été présenté au conseil d'administration de Pôle emploi le 24 septembre 2010. Ce schéma national est issu des 26 schémas régionaux qui ont chacun, préalablement, obtenu

l'aval des conseils régionaux de l'emploi. La programmation immobilière prévue pour ce schéma cible, d'une durée de quatre ans, prend en compte la nature des agences de Pôle emploi et leur localisation sur le territoire, au-delà, donc, du simple regroupement des équipes de Pôle emploi au sein de sites uniques. Pour mesurer le gain en termes d'accessibilité du service, pour les usagers, et d'efficacité, pour l'opérateur, il doit être rappelé que le schéma cible prévoit à terme : 896 agences de proximité qui permettent à 98 % des demandeurs d'emploi d'être à moins de 30 kilomètres et 92 % des demandeurs d'emploi à moins de 20 kilomètres (ces agences de proximité sont complétées par 44 relais et 100 visio-guichets) ; des unités spécialisées par public (25 agences « cadres » et 5 agences « spectacles ») ; des agences multiservices spécialisées sur l'accompagnement renforcé et l'orientation (à ce stade, 142 agences multiservices sont prévues) ; 85 implantations en zones urbaines sensibles (ZUS) contre 79 implantations actuelles. Enfin, la simplification des processus d'inscription et d'indemnisation des demandeurs d'emploi permis par la création de Pôle emploi peut également s'analyser en des gains de gestion. Cela a été permis grâce à une organisation et à un pilotage des activités d'accueil physique, téléphonique et Internet qui s'est amélioré dès 2010. Ainsi, dans un contexte économique pourtant fragile, 94 % des inscriptions sont réalisées en moins de 5 jours après le premier contact du demandeur avec Pôle emploi. S'agissant de l'indemnisation, de nouvelles étapes ont été franchies en 2010 avec l'harmonisation du processus d'indemnisation, préalable à la mise en place de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID) et à la dématérialisation de l'attestation employeur. Cet entretien unique simplifie encore le parcours du demandeur d'emploi et permet de mobiliser plus rapidement et plus efficacement l'ensemble des moyens dont dispose Pôle emploi. Généralisé à l'ensemble du territoire national courant 2011, toutes les agences Pôle emploi réaliseront l'inscription des demandeurs d'emploi en EID d'ici à la fin 2011.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 113785

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 juillet 2011, page 7574

Réponse publiée le : 29 novembre 2011, page 12655