



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 43798

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les conséquences de la fusion ANPE-Assedic. Cette année les chômeurs pourraient être au minimum 282 000 de plus qu'en 2008 (voire plus si l'on se réfère aux chiffres de janvier + 92 000), année durant laquelle ils furent déjà 217 000 de plus. Pôle emploi ne pouvait connaître pire moment pour une naissance : l'afflux de demandeurs d'emploi fait grimper les piles de dossiers en souffrance. Le Pôle emploi est confronté à deux impératifs : la nécessité de former le personnel à leur nouvelle fonction à Pôle emploi et l'urgence de recevoir et d'inscrire des demandeurs d'emplois toujours plus nombreux. Cinq syndicats du Pôle emploi ont donc jugé nécessaire jeudi 19 février un « plan d'urgence » pour augmenter les effectifs face à la « dégradation des conditions de travail » et du service rendu liés, selon eux, à « l'impréparation de la fusion ANPE-Assedic et à la crise ». S'inquiétant notamment d'une « déshumanisation » des rapports avec les demandeurs d'emploi, le SNU Pôle emploi a souhaité, lors d'une conférence de presse, « un plan d'urgence avec des embauches massives de salariés en CDI » pour faire face à « la hausse du chômage liée à la crise ». La CFDT a aussi appelé à « un plan d'urgence pour les effectifs afin que les agents et les demandeurs d'emploi se rendent compte qu'il y a des progrès et qu'on ait le temps de s'occuper des gens ». Les organisations avaient certes des opinions divergentes concernant la fusion mais elles font actuellement les mêmes constats : les demandeurs d'emplois sont mal traités car le projet a peut être été mal ficelé et la crise aggrave bien entendu la situation. Dénonçant « une culture du résultat immédiat » qui aboutit à une « souffrance des personnels et une insatisfaction des demandeurs d'emplois », les syndicats estiment « qu'il faut du personnel supplémentaire, pas un simple recours aux heures supplémentaires, et prendre le temps de former les agents ». Il lui demande donc quelles sont les intentions du Gouvernement face à ces justes revendications.

Texte de la réponse

La fusion de l'ANPE et du réseau des Assedic a été lancée à une période où le chômage, dans notre pays, connaissait une baisse. La conjoncture s'est très brusquement retournée au moment même où Pôle emploi était mis en place, au mois de décembre 2008. Si des dysfonctionnements ont pu être relevés localement, il convient de noter que les personnels du nouvel opérateur ont, avec beaucoup de courage, cherché à relever le défi qui se présentait. Pour répondre à l'urgence de la situation, il a d'abord été demandé aux conseillers de se focaliser prioritairement sur les tâches « régaliennes » : accueil, inscription et indemnisation des demandeurs d'emploi. Pour le mois d'avril 2009, le taux d'inscriptions réalisé moins de cinq jours après identification s'élevait à plus de 93 %. De même, le nombre de dossiers d'indemnisation en instance, qui avait atteint un niveau inquiétant en fin d'année 2008, s'est stabilisé autour de 50 000. À la fin du mois de mai 2009, plus de 12 000 agents de Pôle emploi ont été formés pour répondre aux missions unifiées du nouvel opérateur. Les 1 840 recrutements annoncés par le Président de la République fin mars 2009, qui s'effectuent depuis le mois de mai 2009, vont permettre d'apporter un renfort utile en cette période. En outre, et indépendamment de ces recrutements, 500 nouveaux postes vont être créés par contrat à durée déterminée pour être affectés aux plates-formes téléphoniques régionales qui centralisent les demandes d'inscription et de rendez-vous. Là encore, ces

recrutements permettront d'améliorer le service du 39-49 et de réaliser des gains d'efficience. Par ailleurs, l'appel d'offres lancé en avril 2009 pour l'accompagnement renforcé par des prestataires extérieurs de 320 000 chômeurs sur deux ans devrait aboutir à la mise en place de ce suivi d'ici le mois de septembre 2009. Pour mémoire, ce marché a été fractionné en 66 lots régionaux adaptés aux situations locales et destinés à couvrir l'ensemble du territoire national incluant l'outre-mer. Pour permettre aux conseillers de Pôle emploi de se concentrer sur leur cœur de métier (suivi mensuel des demandeurs d'emploi, accueil des demandeurs d'emploi s'inscrivant pour la première fois), certaines activités seront entièrement externalisées : évaluation des compétences, ateliers CV. Enfin, le recours aux organismes de cotraitance tels que les missions locales, dédiés aux publics « jeunes », sera renforcé. Ces différentes mesures traduisent la volonté de tous les acteurs de la politique de l'emploi d'assurer un service public de l'emploi dans le respect le plus strict du principe d'égalité.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43798

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 mars 2009, page 2220

Réponse publiée le : 4 août 2009, page 7679