



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 47365

Texte de la question

M. François Asensi attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les graves insuffisances en effectifs de Pôle emploi. La réduction du périmètre du service public de l'emploi, entérinée par la fusion des ANPE et ASSEDIC, se révèle particulièrement inopportune dans le contexte de crise économique. D'un coût évalué à plus de 400 millions d'euros, la création de Pôle emploi engendre une réorganisation des services et une nécessaire formation du personnel qui pénalise les usagers. Près de 50 000 dossiers d'indemnisation sont en souffrance, les entretiens personnalisés sont abrégés et le délai d'indemnisation atteint près de trois mois alors que les besoins sont pressants. La fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC, menée au pas de charge, coïncide avec l'afflux brutal de 250 000 licenciés en quatre mois. Chaque conseiller suit ainsi 260 demandeurs d'emploi par conseiller contre 120 avant la crise, et l'objectif annoncé par le Gouvernement de 60 personnes suivies par agent est devenu irréalisable. La direction de Pôle emploi a d'ores et déjà revu à la baisse la qualité de son service en concentrant l'effort sur l'indemnisation et en abandonnant l'objectif de suivi individualisé des personnes non indemnisées. L'embauche annoncée de 1 800 équivalents temps plein supplémentaires ne permettra pas d'absorber la hausse de l'activité et le maintien d'un suivi qualitatif des demandeurs. Ces nouveaux emplois ne représentent que la moitié des renforts accordés pour le PARE en 2001 et n'annulent pas la suppression de 5 000 postes programmés dans le cadre de la fusion ANPE-ASSEDIC. Il souhaite connaître le statut et la forme de contrat dont bénéficieront les personnes recrutées par cette structure. En réponse à cette situation de crise exceptionnelle, il lui demande la révision de la convention liant l'État, Pôle emploi et l'Assedic afin de revenir sur les suppressions de postes et de reporter le calendrier de mise en place de Pôle emploi.

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'efficacité. 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 destiné 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 des différents 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. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47365

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 28 avril 2009, page 3981

Réponse publiée le : 21 juillet 2009, page 7245