



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 50133

Texte de la question

M. Christophe Bouillon attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les moyens mis à disposition de Pôle emploi suite à la fusion imposée par le Gouvernement entre l'ANPE et les ASSEDIC. Au cours de ces derniers mois, des milliers de personnes supplémentaires s'inscrivent à Pôle emploi, et le personnel (ex-ANPE ou ex-ASSEDIC) a plus de mal à suivre. Parant au plus pressé, les agents délaissent la prospection des offres d'emploi auprès des entreprises pour se concentrer sur l'accueil, à tel point que le conseil d'administration et le personnel ont tiré la sonnette d'alarme. Les conseillers de Pôle emploi témoignent au quotidien des difficultés qu'ils rencontrent pour mener à bien leur mission. Ils évoquent en effet le manque de temps qui leur est accordé pour prendre connaissance des modifications importantes des mesures et aides à la reprise d'emploi liée à cette fusion. Le nombre des demandeurs d'emploi dont chaque conseiller doit s'occuper à exploser. Quant à la formation des conseillers et à leur rémunération, on constate qu'auparavant un conseiller à l'emploi ex-ANPE était formé pendant six mois puis soumis à un examen pour valider ses connaissances du métier alors qu'à présent seuls quelques jours sont « nécessaires » pour apprendre les rudiments du métier d'agent. Les salaires sont par ailleurs loin d'être équivalents entre un ex-agent ANPE et un ex-agent ASSEDIC, le premier percevant parfois un salaire inférieur de 30 % par rapport au second. Enfin, l'unique numéro de téléphone pour joindre un conseiller, le 39 49, fait également débat : attente interminable, serveur automatisé et facture de téléphone qui s'envole. Alors qu'une recherche d'emploi représente un coût non négligeable pour les demandeurs d'emploi, la gratuité de ce type d'appel semble une évidence et ce, afin de ne pénaliser personne dans une période déjà très critique. Il lui demande donc ce que prévoit le Gouvernement afin de mettre fin aux nombreux dysfonctionnements observés depuis la 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 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. Christophe Bouillon](#)

Circonscription : Seine-Maritime (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50133

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 mai 2009, page 5054

Réponse publiée le : 4 août 2009, page 7681