



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 55895

Texte de la question

Mme Annick Lepetit interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les moyens humains alloués à Pôle emploi pour remplir sa mission. Plus de 3,5 millions de personnes y sont aujourd'hui inscrites, dont 252 000 personnes supplémentaires rien qu'au premier semestre 2009. La conséquence de cet afflux massif est que chaque agent doit gérer jusqu'à 300 dossiers de demandeurs à la fois. On est loin des promesses d'accompagnement personnalisé de 60 demandeurs par agent. Elle lui demande si le Gouvernement va embaucher rapidement suffisamment de personnel, pour permettre au service public de l'emploi de fonctionner et donc d'avoir des résultats.

Texte de la réponse

La fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic 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, relevé 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 de juin 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 juin 2009, plus de 13 000 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 ont été réalisés et 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 plate-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 a abouti fin juillet et permet la mise en place de ce suivi dès 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 (indemnisation, 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, au service des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Données clés

Auteur : [Mme Annick Lepetit](#)

Circonscription : Paris (17^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 55895

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 28 juillet 2009, page 7339

Réponse publiée le : 8 septembre 2009, page 8612