



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 62604

### Texte de la question

M. Frédéric Cuvillier attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les moyens qu'il convient de donner au service public de l'emploi afin que ce dernier puisse assurer correctement les missions qui sont les siennes. Au début de l'année 2009, la fusion ANPE-UNEDIC était avant tout marquée par l'improvisation, la confusion et la précipitation. Aujourd'hui, en pleine crise de l'emploi, les salariés prennent de plein fouet les erreurs et l'amateurisme de cette fusion. Pôle emploi ne peut plus remplir sa mission, ce qui est intolérable en période de fort chômage. Et la dégradation des conditions de travail des salariés est catastrophique. Ce n'est pas en externalisant, en ayant recours à des CDD, en mettant une pression insupportable sur les salariés que le Gouvernement obtiendra des résultats positifs. Il est urgent que le Gouvernement agisse et prenne ses responsabilités pour remédier au plus vite à cette situation. Aussi, il le remercie de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il compte prendre pour que l'État soit capable de répondre aux attentes des salariés de Pôle emploi, afin que ceux-ci puissent remplir leurs missions dans des conditions de travail décentes, face à la hausse continue du chômage.

### Texte de la réponse

Une double motivation justifie le recours aux opérateurs privés de placement. En premier lieu, cette solution a été conçue pour faire face à l'augmentation du flux des demandeurs d'emploi intervenue au début de l'année 2009 à la suite de la crise économique mondiale. Dans un tel contexte, il paraissait essentiel de répondre aux attentes de chacun des demandeurs d'emploi et, ce faisant, de garantir un accompagnement de qualité. En second lieu, l'objectif est de favoriser l'échange de bonnes pratiques relatives à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, et de permettre ainsi à Pôle emploi d'appréhender les méthodes mises en oeuvre par les opérateurs extérieurs. À cet égard, la qualité du service délivré par les prestataires est contrôlée, en amont, à travers la procédure d'appel d'offres mise en place au printemps 2009, et, en aval, par le biais des modalités de paiement, basées sur les résultats de l'accompagnement. En outre, il est important de préciser que l'orientation des demandeurs d'emploi vers les opérateurs extérieurs ne se fait pas de manière indifférenciée, mais que ce processus répond à un ciblage sur des publics spécifiques. Il s'agit en l'occurrence des demandeurs d'emploi connaissant des difficultés particulières d'accès à l'emploi (170 000 personnes concernées) et des licenciés économiques (150 000 personnes concernées). Il convient également d'ajouter que la décision d'orienter un demandeur d'emploi relevant de ces publics vers un opérateur extérieur est du ressort des seuls agents de Pôle emploi, après accord du bénéficiaire potentiel de cet accompagnement. Enfin, concernant le rapport du comité d'évaluation des expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi, publié en octobre 2009, il convient de rappeler le contexte dans lequel se sont déroulées ces expérimentations pour mieux appréhender les performances observées. Ces expérimentations ont en effet été réalisées dans un contexte de concurrence entre le service public de l'emploi et le secteur privé. Les opérateurs privés de placement des caractéristiques très hétérogènes en termes de taille, d'expérience et d'ancrage territorial, ont dû trouver leur place sur un marché encore émergent. Les équipes en charge du programme « Cap vers l'entreprise », sélectionnées sur la base du volontariat, étaient vraisemblablement plus homogènes, fortement investies et

motivées. Au total, les performances des deux réseaux apparaissent largement cohérentes avec les objectifs qui leur étaient fixés : forte incitation à la remise en emploi durable à l'horizon de six mois (le cas échéant via l'activité réduite) pour les opérateurs privés ; retour à l'emploi durable assorti d'objectifs de mise en relation avec les entreprises pour le programme « Cap vers l'entreprise ». Conçu dans un contexte conjoncturel et institutionnel bien différent, le marché conclu par Pôle emploi avec 23 opérateurs privés pour la prise en charge intensive et le placement des publics éloignés de l'emploi (prestation « trajectoire emploi ») tire d'ores et déjà profit de certains des enseignements de cette évaluation. En particulier, l'accès des demandeurs d'emploi accompagnés par les opérateurs privés de placement aux prestations spécifiques de Pôle emploi est désormais possible. Les services de Pôle emploi sont fortement incités à mettre en place régionalement et localement des comités de liaison avec les opérateurs privés de manière à assurer l'échange d'information indispensable au bon fonctionnement du dispositif et à l'absence de rupture dans le suivi des demandeurs d'emploi. Enfin la régionalisation de l'appel d'offres devrait permettre aux acteurs régionaux de Pôle emploi de suivre au plus près la mise en oeuvre de la sous-traitance.

## Données clés

**Auteur :** [M. Frédéric Cuvillier](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 62604

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 3 novembre 2009, page 10339

**Réponse publiée le :** 28 septembre 2010, page 10577