



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 63079

### Texte de la question

M. Kléber Mesquida attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'impréparation et la précipitation qui entourent la fusion de l'ASSEDIC et de l'ANPE. Depuis septembre 2008, on enregistre + 25 % de demandeurs d'emploi, contexte qui ne facilite pas la fusion dans la sérénité. Les renforts en effectifs sont loin d'être à la hauteur des annonces du président de la république. Ils ne permettent pas d'assurer le service dû aux employeurs et aux demandeurs d'emploi. Les salariés de Pôle emploi du Languedoc-Roussillon expriment leur désappointement : la charge de travail a explosé (de 150 à 200 demandeurs d'emploi par portefeuille), des logiciels inadaptés, un environnement de travail déplorable pour les agents mis en difficultés dans l'exercice de leur mission ; des conditions immobilières et matérielles inacceptables dans certains sites ; des pertes de repères pour les agents ; des formations insuffisantes en durée et contenu (les agents du placement suivent une information de trois jours sur l'indemnisation alors que, pour les agents de l'ASSEDIC, la formation se déroulait sur une base de six mois suivie du tutorat ; de même les agents de l'indemnisation suivent une formation de neuf jours pour une mise en pratique de conseiller personnel alors que les agents de l'ANPE devaient intégrer une formation de six mois en alternance). C'est une situation qui amène lentement mais sûrement vers une dégradation du service qui doit être rendu. Sachant que le directeur général de Pôle emploi a informé l'instauration de l'entretien unique dès le 1er janvier 2010, les syndicats alertent et interpellent les élus pour obtenir une détente du calendrier de construction de Pôle emploi. Aussi, il lui demande quelles mesures elle compte mettre en place pour reporter la mise en place de l'entretien unique, ainsi que la fusion des derniers sites mixtes. Par ailleurs, il lui demande si elle compte prendre des dispositions pour réadapter une formation qualifiante pour chacun des agents et ouvrir les négociations pour atteindre une taille de portefeuille de 60 demandeurs d'emploi par agent, conformément aux annonces du Gouvernement.

### Texte de la réponse

La convention tripartite conclue le 2 avril 2009 entre l'État, l'Unédic et Pôle emploi a fixé à Pôle emploi des objectifs ambitieux pour les trois années à venir (2009-2011). Pour l'année 2009, la convention prévoyait la mise en oeuvre d'un premier palier de transformation, centré sur l'opération de fusion et un premier niveau de renforcement des services offerts aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises. La mise en oeuvre de cette convention en 2009 ainsi que le processus de fusion ont été fortement marqués par un contexte économique difficile. Ainsi, on comptait 3 745 200 demandeurs d'emploi en France métropolitaine tenus d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi (catégories A, B, C) au mois de septembre 2009, soit une augmentation de 20,4 % en un an. Cette évolution résulte à la fois d'une augmentation du nombre des inscriptions et d'une baisse du nombre de sorties vers l'emploi. Cette situation inédite a conduit Pôle emploi à recentrer dans un premier temps ses priorités sur l'accueil des demandeurs d'emploi, leur inscription et leur indemnisation. Cet effort particulier, appuyé sur des évolutions d'organisation (mise en place de plates-formes téléphoniques), des recrutements significatifs décidés par le Gouvernement et des perspectives d'externalisation plus prononcées en direction d'organismes privés de placement, concernant 320 000 demandeurs d'emploi sur une période de deux ans, renouvelable un an, a ainsi permis de contenir la dégradation et parfois réaliser

progressivement une amélioration de ces activités prioritaires. Ces améliorations se sont illustrées dans le courant de l'année 2009 par le fait que plus de 90 % des demandeurs d'emploi sont inscrits moins de cinq jours après leur identification, que le taux d'accès des usagers aux numéros de téléphone unique mis en place pour les demandeurs d'emploi et les employeurs s'est progressivement amélioré, que le nombre de dossiers d'indemnisation en instance est resté maîtrisé, notamment si on compare l'année 2009 à l'année 1993, pendant laquelle l'afflux des dossiers d'indemnisation s'était traduit par des difficultés de traitement de la part des ASSEDIC. Il n'en reste pas moins que la situation relative à l'évolution de la demande d'emploi et de la qualité de service délivrée par Pôle emploi demeure fragile et contrastée selon les territoires considérés. L'approche globale et nationale du niveau de service rendu ne reflète que partiellement les situations, plus ou moins satisfaisantes ou à l'inverse difficiles, vécues par les agents et les usagers dans les différentes régions et bassins d'emploi. Néanmoins, cet examen national, s'il met en lumière des difficultés de mise en oeuvre du premier palier de déploiement tel que défini dans la convention tripartite et dont certaines peuvent directement être rattachées à des causes conjoncturelles externes, doit également conduire à relever le nombre important de grands chantiers lancés simultanément par l'opérateur, conformément à la feuille de route assignée par ses commanditaires. Il en est ainsi de l'organisation opérationnelle et des lignes managériales et de l'adoption de la nouvelle convention collective, qui va permettre d'harmoniser les statuts des agents de Pôle emploi et de leur offrir de nouvelles perspectives salariales et d'évolution professionnelle. Il convient donc de poursuivre en 2010 les réformes engagées. Il s'agit de finaliser la mise en place des sites mixtes et de l'entretien unique, de poursuivre l'orientation d'un flux significatif de demandeurs d'emploi vers les organismes privés de placement, ainsi que les actions de formation des conseillers de Pôle emploi déjà engagées en 2009 et d'améliorer encore le soutien déjà apporté aux agents de Pôle emploi, à travers la mise en place d'outils performants et la détection des situations de détresse. Mener à bien l'ensemble de ces actions en 2010 supposera en toute hypothèse un engagement fort dans l'action de l'ensemble des agents de Pôle emploi, dans des conditions objectivement difficiles, ainsi que l'a indiqué le 23 novembre le Président de la République devant 1 700 cadres opérationnels de Pôle emploi. Le Président de la République a ainsi salué leur implication exemplaire, au service d'une réforme fondamentale pour l'amélioration du fonctionnement du marché du travail en France, et donc de notre compétitivité économique.

## Données clés

**Auteur :** [M. Kléber Mesquida](#)

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

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 63079

**Rubrique :** Emploi

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 10 novembre 2009, page 10540

**Réponse publiée le :** 4 mai 2010, page 4998