# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 64192

### Texte de la question

M. Marcel Rogemont appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la situation inacceptable que rencontrent les agents du Pôle emploi de Bretagne. Aujourd'hui, le service public national de l'emploi est dans l'incapacité de répondre aux besoins de plus en plus nombreux des demandeurs d'emploi, ni aux attentes légitimes des agents. La très forte participation des agents de Bretagne à la grève du 21 octobre 2009 exprime autant un ras-le-bol qu'un appel ferme à des mesures rapides et précises afin que les demandeurs d'emplois et les employeurs puissent bénéficier du service qui leur est dû. La fusion bâclée de l'ANPE et de l'ASSEDIC se traduit par des dysfonctionnements nombreux comme : l'augmentation de la charge de travail (150 à 200 demandeurs d'emploi par conseiller), l'inadaptation des outils informatiques, des conditions matérielles et immobilières inacceptables dans certains sites, des renforts de personnels insuffisamment formés, pertes de repères et d'identité professionnelles des agents. Pour exemple, en Bretagne, 83 % des agents du placement n'ont suivi qu'une formation de trois jours sur le métier de l'indemnisation alors que cette formation de base est de six semaines, suivie de tutorat. De même, seuls 55 % des agents de l'indemnisation ont suivi une formation de conseiller personnel de neuf jours, largement insuffisante : la durée de formation pour devenir conseiller à l'ANPE est de six mois en alternance. Ceci donne une idée du gâchis et de la pression. De plus le Gouvernement attribue encore à Pôle emploi de nouvelles compétences : formation de tous les demandeurs d'emploi, gestion des contrats d'apprentissage, de celle du RSA... Ce sont autant d'objectifs irréalisables qui désespèrent agents et cadres en créant une confusion et une inefficacité pour ceux qui cherchent un emploi ou des employés. C'est pourquoi il lui demande : de temporiser, de surseoir au déploiement des sites mixtes, notamment pour les bassins de Rennes, Brest et Saint-Brieuc ; de consolider la mise en place des derniers sites mixtes, de prendre le temps de former correctement, sur la base du volontariat, les agents prêts à apprendre leur nouveau métier ; de reporter la mise en place de l'entretien unique en prenant en compte les risques psychosociaux importants générés par cette marche forcée des nouvelles organisations de travail ; de reconnaître la mission de ce service public et de ne pas abuser des recours aux opérateurs privés qui ont de moins bons résultats que Pôle emploi. Il le remercie de lui indiquer les décisions qui vont être prises en ce sens.

### 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 notamment 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 de réaliser progressivement une amélioration de ces activités prioritaires. Ces améliorations se sont notamment 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 uniques 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 en comparant 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, par exemple dans les bassins de Rennes, Brest et Saint-Brieuc. 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 notamment 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 dernier 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 la compétitivité économique.

## Données clés

**Auteur :** M. Marcel Rogemont
**Circonscription :** Ille-et-Vilaine (3e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 64192
**Rubrique :** Emploi
**Ministère interrogé :** Emploi
**Ministère attributaire :** Emploi

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 24 novembre 2009, page 11063
**Réponse publiée le :** 30 mars 2010, page 3666