



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### Pôle emploi

Question écrite n° 68487

#### Texte de la question

M. Jean-Paul Lecoq interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les dysfonctionnements du Pôle emploi. Depuis janvier 2009, le Pôle emploi est le nouvel interlocuteur des demandeurs d'emploi ; il est né de la fusion de l'ANPE et de l'Unedic. Cet organisme fait l'objet de vives critiques par une partie de ses 45 000 employés et des syndicats, sans oublier les usagers eux-mêmes. Les syndicats avaient dénoncé une fusion trop précipitée, sans véritable concertation ni moyens nécessaires dans un contexte économique fragilisé. Les agents dépourvus de la double compétence se retrouvent confrontés à des difficultés pour traiter les dossiers par manque de formation suffisante. Quant aux usagers, un trop grand nombre d'entre eux se plaignent de ne pas avoir un service simplifié comme cela leur avait été promis. En effet, certains ont été dans l'impossibilité de se connecter au serveur en ligne pour répondre à une offre d'emploi et se sont alors déplacés mais en agence aucune explication ne leur a été donnée et leur problème n'a pas été solutionné. Ces constatations semblent révéler qu'à l'origine de cette fusion se cache un désir de réaliser des économies drastiques quelque puissent en être les conséquences pour le service public. La diminution des personnels affectés à ce service se traduit par peu, voire pas, d'accueil du public. De plus, sont dénoncés des retards dans le traitement des dossiers, des erreurs mais, comme les problèmes se règlent désormais dans le virtuel quand ça fonctionne, les réponses par courrier parviennent tardivement à l'allocataire, la demande peut s'étaler désormais sur plusieurs mois, période sans ressource, ni proposition d'emploi avec toutes les difficultés en chaîne que cela induit. Le numéro de téléphone unique, le 3949, poursuit la déshumanisation des relations entamées depuis quelques années à l'ANPE ou à l'Assedic. Le serveur vocal, mis en place pour les allocataires dans le but d'améliorer la qualité du service, ne fait que compliquer les démarches par un parcours de touches téléphoniques au sein duquel on peut aisément se perdre. Après le premier et désormais unique entretien du demandeur d'emploi, celui-ci doit désormais tout faire par téléphone ou Internet. Or comment fait la personne qui prononce difficilement le français, ou qui ne maîtrise pas bien ces outils ? Face à ces dysfonctionnements, il l'interroge sur les mesures qu'il entend prendre pour améliorer la qualité de ce service public, ô combien indispensable, pour venir en aide à nos concitoyens dont la seule situation de demandeurs d'emploi les place en position de vulnérabilité.

#### Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative au fonctionnement de Pôle emploi. Pôle emploi, créé par la loi du 13 février 2008, a été mis en place au mois de janvier 2009. L'un des objectifs de la création de cet opérateur unique destiné à traiter l'indemnisation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi, est naturellement la simplification des circuits administratifs mais également l'accroissement de la qualité du service rendu à l'utilisateur, demandeur d'emploi ou employeur. Dès le début de son activité, en raison de la crise Pôle emploi a été confronté à une vague considérable d'inscription de demandeurs d'emploi (100 000 inscriptions supplémentaires lors du seul mois de janvier 2009). Et si des difficultés et des retards ont pu être observés au cours du premier trimestre de l'année 2009, il convient de rappeler que la situation a été relativement bien contenue. Ainsi, le nombre de dossiers d'indemnisation en instance en fin de mois a-t-il été limité (47 000 en juin 2009, 35 000 en août 2009), et le taux de décision en

moins de quinze jours, s'agissant de l'indemnisation, n'est jamais tombé en dessous de la barre des 80 % en cours de l'année 2009. S'agissant du numéro de téléphone unique 3949, des plate-formes régionales d'appel ont été mises en place au milieu de l'année 2009 et des recrutements ont été effectués concernant cette activité. Cela a permis de réduire le temps d'attente et d'améliorer le niveau des réponses. Dans le cadre de ses missions, Pôle emploi a mis en oeuvre une animation forte de son réseau d'agences (900 environ sur l'ensemble du territoire) afin d'être au plus près des usagers. La professionnalisation constante des agents, que ces derniers soient en relation avec les demandeurs d'emploi ou avec les entreprises, constitue, pour Pôle emploi, une des clés de l'efficacité de son activité. Ainsi, l'adaptation aux nouvelles missions induites est-elle fondée sur des formations « métier » et des plans d'action mis en oeuvre par Pôle emploi pour parfaire le service rendu aux usagers. Il a été décidé de mettre en place un socle commun de compétences pour les agents issus des deux réseaux et, par ailleurs, de maintenir deux expertises complémentaires (intermédiation, d'une part, gestion des droits à indemnisation, d'autre part). Concernant le site Internet pole-emploi.fr, des difficultés liées à l'afflux des inscriptions intervenues au début 2009 ont pu être relevées, mais les capacités ont, au fur et à mesure, été améliorées. Il convient de préciser que la possibilité de se créer un profil, de diffuser son curriculum vitae et d'être alerté quasiment en temps réel des offres déposées par les entreprises constituent un réel saut qualitatif. Enfin, s'agissant des personnes ne maîtrisant pas suffisamment les outils Internet, les conseillers peuvent proposer des solutions alternatives et adaptées pour communiquer. De même, de nombreuses prestations peuvent permettre d'acquérir des bases au regard de tels outils, outre le fait que le programme compétences clés peut être proposé à des demandeurs d'emploi connaissant des difficultés spécifiques sur les savoirs de base. S'agissant enfin des effectifs, le Gouvernement a autorisé le recrutement de plus de 3 400 personnes supplémentaires depuis la création de Pôle emploi. Ces effectifs ont été intégralement affectés aux fonctions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les recrutements ont été autorisés afin de faire face aux contraintes opérationnelles liées au processus de fusion, mais aussi et surtout à l'évolution constatée du nombre de demandeurs d'emploi. Pour l'avenir, les effectifs évolueront en tenant compte des bénéfices attendus de la fusion et de l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi nécessitant un accompagnement par Pôle emploi. Il convient de rappeler les résultats de la consultation lancés en août 2010 auprès des usagers de Pôle emploi qui témoignent de la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises. Des axes d'amélioration de l'offre de services sont néanmoins attendus et des efforts seront accomplis en 2011 pour améliorer les services de cet opérateur.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Paul Lecoq](#)

**Circonscription :** Seine-Maritime (6<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 68487

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 21 décembre 2010

**Question publiée le :** 12 janvier 2010, page 229

**Réponse publiée le :** 28 décembre 2010, page 14043