



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 74413

### Texte de la question

M. Jacques Valax appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les nombreux dysfonctionnements de Pôle emploi. Cet organisme, nouvel interlocuteur des demandeurs d'emplois depuis janvier 2009, fait l'objet de vives critiques de la part des usagers et d'une partie de ses 45 000 employés. Dans un contexte économique difficile, les syndicats avaient dénoncé une fusion trop hâtive sans moyens nécessaires. Un grand nombre d'usagers se plaignent de ne pas avoir un service simplifié et de qualité leur permettant de les aider dans leurs démarches de recherches d'emploi. En effet, certains sont dans l'impossibilité de se connecter au serveur en ligne pour répondre aux offres d'emplois, d'autres lorsqu'ils répondent en ligne à une annonce éditée par le Pôle emploi n'arrivent pas à recevoir la validation de leur candidature ainsi que les coordonnées de l'entreprise. La diminution du personnel se traduit également par une réduction drastique et parfois même par la suppression complète de l'accueil du public. Suite au premier et désormais unique entretien du demandeur d'emploi, celui-ci doit communiquer par téléphone ou Internet. La personne ne maîtrisant pas bien ces outils se retrouve donc démunie. Il souhaiterait donc connaître les nouveaux moyens que le Gouvernement veut mettre en oeuvre afin d'améliorer la qualité de service public pour venir en aide aux demandeurs d'emplois se trouvant dans une position de vulnérabilité.

### Texte de la réponse

L'un des objectifs de la création d'un opérateur unique traitant l'indemnisation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi est naturellement la simplification des circuits administratifs et également l'accroissement de la qualité du service rendu à l'utilisateur, demandeur d'emploi ou employeur. Mis en place en janvier 2009, Pôle emploi a été confronté à une vague d'inscription de demandeurs d'emploi (100 000 inscriptions supplémentaires lors de ce seul mois de création), alors qu'auparavant, leur nombre diminuait au rythme de 15 000 à 20 000 par mois. Face à cette situation, les directives qui ont été données aux directions régionales et les priorités qui ont été données aux agents ont été d'inscrire, d'indemniser et de commencer l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Ces actions ne constituent pas des finalités par elles-mêmes, mais elles demeurent un moment essentiel dont découlent ensuite d'autres possibilités, notamment concernant les nombreuses prestations relevant de l'accompagnement. S'agissant du 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 augmentées. 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. Les entreprises utilisatrices du site Internet de Pôle emploi peuvent décider de ne pas indiquer leurs coordonnées en ligne, de même qu'elles peuvent demander que les candidatures reçues fassent l'objet d'un traitement par Pôle emploi dans le but d'une plus grande efficacité. Concernant l'accueil du public, de nombreux efforts ont été faits, de telle sorte qu'en attendant qu'un socle commun de compétences soit généralisé au niveau des agents, deux personnes ont été placées à l'accueil, l'une plutôt compétente en matière d'indemnisation, l'autre en matière de placement. Au regard des conditions conjoncturelles exceptionnelles dans lesquelles Pôle emploi s'est constitué en 2009, le Gouvernement s'est attaché à renforcer les moyens de

l'opérateur pour lui permettre de répondre à ses obligations de services en matière d'inscription, d'indemnisation et d'accompagnement des personnes à la recherche d'un emploi. Ainsi, il convient de relever que 1 840 agents supplémentaires ont été recrutés par Pôle emploi en 2009 et affectés en particulier dans les territoires les plus en difficulté, pour faire face à la très forte augmentation du nombre de demandeurs d'emploi accompagnés par ce dernier. Un renfort complémentaire de 500 agents mobilisés spécifiquement sur des plates-formes téléphoniques régionales et un contingent supplémentaire de 500 contrats aidés sont venus renforcer ces mesures conjoncturelles. Le Gouvernement a en outre autorisé l'opérateur à recruter 1 000 CDD supplémentaires en 2010, pour être affectés prioritairement dans les territoires où le marché du travail le nécessite le plus. 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.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jacques Valax](#)

**Circonscription :** Tarn (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 74413

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 23 mars 2010, page 3243

**Réponse publiée le :** 14 septembre 2010, page 10044