



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 93294

### Texte de la question

M. René Rouquet attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la situation préoccupante de Pôle emploi. Face à l'augmentation importante du chômage dans notre pays, les Français attendent de Pôle emploi qu'il soit un outil efficace pour permettre le retour à l'emploi des chômeurs. C'est malheureusement tout le contraire. Manque de moyens, agents surchargés, dysfonctionnements divers, les difficultés sont nombreuses et créent la confusion permanente, pour les bénéficiaires, comme pour les employeurs potentiels. Avec un nombre de dossiers à traiter qui s'élève couramment à plus de 100 demandeurs d'emploi par personne, pour un objectif initial compris entre 30 et 60, les agents n'ont plus les moyens de répondre aux besoins et demandes des publics accueillis et donc de mener à bien leur mission. C'est sans compter les milliers de chômeurs dont les dossiers sont en souffrance (près de 37 000 aujourd'hui), ce qui veut dire qu'ils ne bénéficient d'aucun soutien pour retrouver un emploi dans les meilleurs délais. La systématisation du recours à des plateformes numériques - Internet et téléphone - en lieu et place d'un véritable accueil multiplie difficultés et inégalités de traitement entre individus et territoires. À peine un tiers des chômeurs continuent d'être reçus pour un suivi après cinq mois, alors que l'on oriente toujours plus les demandeurs d'emploi vers des outils ne fonctionnant pas de manière satisfaisante. Cette substitution du téléphone aux entretiens physiques se transforme en « machine à radier ». En l'état, la fusion se résume à un recul de la qualité de l'accompagnement des chômeurs et au démantèlement du service public de l'emploi. Il lui demande quelles mesures il compte prendre pour remédier à cette situation alarmante et faire en sorte que la France soit enfin dotée d'un véritable service public de l'emploi qui soit le fer de lance de la lutte contre le chômage.

### 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 l'accroissement de la qualité du service rendu à l'usager, demandeur d'emploi ou employeur, et naturellement la simplification des circuits administratifs. Dès le début de son activité, en raison de la crise, Pôle emploi a été confronté à une vague considérable d'inscriptions 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, un 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. Pour les 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 ensuite 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 enfin 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. René Rouquet](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (9<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 93294

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 novembre 2010, page 12407

**Réponse publiée le :** 15 février 2011, page 1572