



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 95008

Texte de la question

Mme Marie-George Buffet alerte M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la situation de l'emploi. Les dernières statistiques de l'INSEE mettent en évidence une stabilisation du chômage à un niveau très élevé. 2,6 millions de personnes n'ont pas du tout travaillé durant le dernier trimestre. Près de 4 millions de personnes sont actuellement en recherche d'emploi, soit 5 % de plus qu'il y a un an. Le taux d'emploi en CDI a encore baissé, pour atteindre moins de 50 % de l'emploi total. Cette stabilité de l'emploi dans la précarité masque cependant une hausse du chômage pour les jeunes et pour les plus de 50 ans. Le nombre d'inscrits de plus de 50 ans a crû de 1,2 % en un mois et de près de 16 % en un an. Le taux de chômage des jeunes a connu une hausse de 1 % au dernier trimestre après une baisse durant l'été. Ces données sont très préoccupantes à deux égards. Le recul de l'âge de la retraite provoquera un retour de la pauvreté des personnes âgées tout en privant les jeunes de leur premier emploi. Concernant les jeunes, l'augmentation du chômage s'accompagne d'une montée de la précarité de ceux qui ont un emploi, en raison d'un recours massif tant aux CDD qu'à l'intérim et de l'inadaptation des contrats d'alternance et d'apprentissage, qui entretiennent la pauvreté. Cette stabilité, enfin, est en grande partie due à la politique de radiations massive pratiquée à Pôle emploi, liée à la fois à la désorganisation des services depuis la fusion de l'ANPE et de l'Unedic et la politique gouvernementale de culpabilisation des demandeurs d'emplois. En un an, les radiations administratives ont augmenté de 13,9 % et les cessations d'inscription pour défaut d'actualisation de 11,4 %. Cela explique près de 54 % des sorties des sorties, qui sont en augmentation de 7,6 %. Dans ce contexte, elle demande quand Pôle emploi sera dotée des moyens humains dont il a besoin pour fonctionner dans de bonnes conditions. Elle demande comment le Gouvernement compte créer des emplois alors qu'il coupe les budgets publics et mène une politique de rigueur en partenariat avec le Medef. Elle demande quand le Gouvernement mettra en place un service public garantissant de manière effective une sécurité de l'emploi ou de la formation.

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 : [Mme Marie-George Buffet](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (4^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 95008

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13304

Réponse publiée le : 15 février 2011, page 1572