



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question au Gouvernement n° 1382

Texte de la question

PÔLE EMPLOI

M. le président. La parole est à Mme Jacqueline Maquet, pour le groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche.

Mme Jacqueline Maquet. Monsieur le secrétaire d'État chargé de l'emploi, ma question porte sur la très inquiétante dégradation du service public de l'emploi.

M. Patrick Roy. Eh oui !

Mme Jacqueline Maquet. Avec un rythme de 3 000 chômeurs de plus chaque jour, et plus de 250 000 demandeurs d'emploi supplémentaires ces trois derniers mois, notre pays court à la catastrophe sociale. Nous sommes confrontés à la détresse de ces personnes. La question de leur accompagnement dans la recherche d'un emploi est cruciale.

Sur le terrain, des chômeurs inquiets me disent qu'ils n'ont toujours pas été indemnisés ; leur situation est dramatique. D'autres me disent qu'ils ont du mal à obtenir un rendez-vous avec leurs conseillers, faute de pouvoir les joindre directement - le 39 49 sature.

Les chômeurs subissent les dysfonctionnements et les échecs de Pôle emploi : dossiers en attente, justificatifs maintes fois demandés, manque de suivi et, pis encore, perte de dossiers. Pourtant, c'est dans ces moments de grande détresse que ces personnes ont le plus besoin d'un service public de grande qualité.

Aujourd'hui, en moyenne on compte un conseiller pour quatre-vingt-cinq demandeurs. Mais le plus souvent, un conseiller suit en fait deux cents personnes.

En mars dernier, vous aviez promis une augmentation des effectifs du Pôle emploi pour faire face à cette forte hausse du nombre de chômeurs. Aujourd'hui la situation ne semble pas évoluer ; c'est même un échec sur toute la ligne. Ainsi, les agents de Pôle emploi sont surchargés, pas toujours bien formés faute de temps, et ils doivent faire face à un afflux de demandes. Ces employés travaillent sous tension, certains sont même au bord de la crise de nerfs. Dans ce contexte de crise, l'effectif de 45 000 agents n'est pas suffisant : il en faudrait 60 000. Les chômeurs et les entreprises font face à un interlocuteur qui s'éloigne au moment même où il devrait se rapprocher. Nous sommes très loin du " meilleur service public de l'emploi européen " que Nicolas Sarkozy avait promis lorsqu'il présidait l'Union européenne, en octobre 2008.

Vous privilégiez la logique comptable et non l'intérêt général. (*" Deux minutes ! " sur les bancs du groupe UMP.*) Ma question est simple : quand allez-vous donner à Pôle emploi les moyens de faire son travail ?

(*Applaudissements sur les bancs des groupes SRC et GDR.*)

M. le président. La parole est à M. Laurent Wauquiez, secrétaire d'État chargé de l'emploi.

M. Patrick Roy. Et du chômage !

M. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État chargé de l'emploi*. Madame Maquet, chaque semaine, nous nous rendons auprès des agents de Pôle emploi, sur le terrain, pour évaluer la situation avec eux, et essayer de trouver ensemble des solutions. (*Exclamations sur les bancs des groupes SRC et GDR.*)

M. Frédéric Cuvillier. Pôle emploi, c'est le bazar !

M. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État*. Je ne cherche pas à vous raconter des histoires : la situation est difficile parce que nous devons réussir à accompagner un nombre croissant de demandeurs d'emplois.

M. Patrick Roy. À qui la faute !

M. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État*. Cependant, chaque fois que des difficultés se sont présentées, nous avons tenté, avec les équipes de Pôle emploi, de trouver des réponses le plus rapidement possible.

Je citerai trois exemples précis.

À la fin de l'année 2008, il y a effectivement eu des retards et des risques de retards quant au traitement de l'indemnisation des demandeurs d'emploi. Les équipes de Pôle emploi ont immédiatement réagi, et grâce à leur dévouement et à leur engagement, nous avons réussi à corriger le tir : nous sommes aujourd'hui revenus à une situation normale.

Je prendrai aussi l'exemple du numéro d'appel 39 49. Comme plusieurs députés présents aujourd'hui dans l'hémicycle, Arnaud Robinet nous avait déjà interpellés, Christine Lagarde et moi-même, à ce sujet. Ce numéro faisait, il est vrai, l'objet d'une surtaxation de la part des opérateurs téléphoniques. Nous avons fait pression sur ces derniers et, aujourd'hui, le 39 49 est devenu le moins cher des numéros d'appel payants des services publics. Par ailleurs, grâce à l'engagement des agents, alors que le taux de décrochage était de seulement 50 %, il atteint aujourd'hui 80 %.

Enfin, j'évoquerai les renforts en effectifs, puisque vous m'interrogez sur ce point. La décision a été prise concernant ces renforts : 1 800 agents supplémentaires sont en train d'être déployés - cela représente à peu près deux conseillers de plus par agence.

Madame la députée, permettez-moi, pour conclure, de faire un petit rappel. En 1993, alors que la situation de l'emploi était beaucoup moins difficile qu'aujourd'hui, les files d'attente s'allongeaient devant l'ANPE, les délais d'inscription dépassaient quatre semaines, et des agences ASSEDIC qui ne pouvaient pas faire face étaient parfois obligées de fermer.

Je ne dis pas que la situation soit parfaite actuellement, loin s'en faut : nous devons continuer à travailler pour l'améliorer constamment, et je souhaite profiter de cette occasion pour rendre hommage à l'engagement des agents de Pôle emploi sur le terrain. Je ne doute pas que cette démarche sera partagée par tous les députés. *(Applaudissements sur les bancs des groupes UMP et NC.)*

Données clés

Auteur : [Mme Jacqueline Maquet](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 1382

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 juin 2009

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 4 juin 2009