



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question au Gouvernement n° 2148

### Texte de la question

#### PÔLE EMPLOI

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

Mme Françoise Imbert. Monsieur le secrétaire d'État chargé de l'emploi, le médiateur de Pôle emploi a démissionné après avoir présenté son rapport sur les dysfonctionnements du service public de l'emploi, estimant n'avoir ni les moyens ni le soutien nécessaire pour continuer son travail.

Pôle emploi connaît bien des difficultés depuis la fusion entre l'ANPE et les ASSEDIC. Outre cette fusion mal préparée, les salariés de Pôle emploi ont dû gérer une importante hausse du chômage : 15 % environ en un an. Les effectifs ne correspondent pas à cette nouvelle charge de travail, et des postes sont même supprimés dans certaines agences.

Des personnes recrutées temporairement, occupant donc elles-mêmes un emploi fragile, n'ont pas reçu la formation nécessaire pour effectuer certaines tâches. Leur contrat arrive bientôt à échéance et elles se demandent ce qu'elles vont devenir. De plus, l'appel à des opérateurs privés pour réaliser des missions confiées jusqu'à présent à l'organisme n'arrange guère la situation.

Un profond malaise touche tous les conseillers de Pôle emploi, victimes d'une charge de travail trop importante, victimes de la nouvelle culture du rendement et de la culpabilisation du citoyen demandeur, victimes de l'incompréhension de la hiérarchie et d'un manque patent de moyens matériels. Des agences commencent à être affectées par des mouvements de grève.

Monsieur le secrétaire d'État, allez-vous entendre l'inquiétude du personnel ? Allez-vous accorder les moyens humains et matériels nécessaires au service public de l'emploi ? *(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. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État chargé de l'emploi*. Madame Imbert, vous avez rappelé à quel point la réforme de Pôle emploi était difficile dans un contexte de crise où les agents devaient faire face à l'accroissement du nombre de demandeurs d'emploi. Ce n'est sans doute pas pour rien que, depuis de nombreuses années, les majorités qui se sont succédé n'ont pas eu le courage de procéder à cette réforme. *(Protestations sur les bancs des groupes SRC et GDR.)*

Reste, et je vous remercie de l'avoir souligné, que les agents de Pôle emploi ont su faire face à une situation difficile. Ils sont parvenus à indemniser tous les demandeurs d'emploi sans qu'on déplore aucun retard. Ils sont parvenus à traiter 90 % des dossiers en moins de cinq jours après leur dépôt alors que, en 1993, on pouvait constater de très importants retards. *(Exclamations sur les bancs du groupe SRC.)* Aucune agence n'a fermé alors que, en 1993 toujours, à l'occasion d'une crise bien moins grave, de nombreuses agences de l'ANPE s'étaient trouvées dans ce cas. Enfin, les agents de Pôle emploi ont fait face à la crise en oeuvrant chaque jour pour que deux millions de personnes puissent recevoir leur indemnité chaque mois et pour que, chaque mois, 240 000 personnes retrouvent un emploi.

Nous sommes au demeurant pleinement conscients de ce qu'il reste beaucoup à faire pour poursuivre l'amélioration de Pôle emploi. C'est dans cette perspective que nous avons souhaité mettre en place un médiateur...

M. Alain Néri. Il est parti !

M. Laurent Wauquiez, *secrétaire d'État*. ...chargé d'écouter les doléances des demandeurs d'emploi.  
(*Exclamations sur les bancs du groupe SRC.*)

Ce médiateur bénéficie du concours de vingt-six médiateurs régionaux ainsi que d'un service support. Il y a un mois, il a rendu un rapport qui propose des mesures visant à améliorer la communication vis-à-vis des demandeurs d'emploi, mais aussi à résoudre certains points techniques - il s'agit en particulier d'apporter des réponses aux situations de cumul d'allocations.

Moins d'un mois après la remise de son rapport, le médiateur n'a pas souhaité poursuivre sa mission.

(*Exclamations sur les bancs des groupes SRC et GDR.*) Je regrette que, contrairement aux agents, il n'ait pas voulu rester sur le front. Je souhaite que nous continuions à poursuivre ce travail d'écoute et d'amélioration de Pôle emploi avec les agents. J'ai donc demandé à son directeur de faire en sorte qu'un nouveau médiateur soit chargé de cette mission dans les plus brefs délais. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe UMP.*)

## Données clés

**Auteur :** [Mme Françoise Imbert](#)

**Circonscription :** Haute-Garonne (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question au Gouvernement

**Numéro de la question :** 2148

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 28 avril 2010

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 28 avril 2010