



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 40450

Texte de la question

M. Alfred Marie-Jeanne attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les conditions difficiles dans lesquelles s'exerce l'activité de pôle emploi en Martinique. En effet, suite à une agression d'un agent de pôle emploi par un usager à l'agence de Kerlys, à Fort-de-France, les employés ont exercé leur droit de retrait accompagné de la fermeture de cette agence le vendredi 27 septembre 2013 en signe de contestation. Deux causes principales semblent expliquer cette situation. D'une part, il y a une exaspération profonde des usagers avec un malaise profond lié à l'augmentation du nombre de chômeurs qui s'élevait en août 2013 à 52 511 chômeurs. D'autre part, des questions se posent légitimement quant aux moyens mis en œuvre dans cette bataille contre le chômage. Ainsi, selon la direction régionale de pôle emploi, « trois nouvelles modalités d'accompagnement des demandeurs d'emplois se mettent progressivement en place : l'accompagnement renforcé, l'accompagnement guidé et le suivi ». C'est une réorganisation qui permettrait de suivre environ 170 personnes. Or ce chiffre correspondrait à 30 000 chômeurs alors qu'en réalité il y a plus de 50 000 chômeurs en Martinique. Par ailleurs, dans une étude relative à la prise en charge des usagers de pôle emploi par région en déterminant la moyenne des personnes en portefeuille par agent, les chiffres concernant la Guadeloupe, la Guyane et la Martinique n'ont pas été indiqués. Dans un contexte de chômage grandissant, en dépit de nombreux efforts réalisés, les délais de traitements s'en trouvent nécessairement amplifiés et l'exaspération est croissante tant du côté des usagers que du côté des agents. Certainement qu'un nombre plus conséquent d'agents faciliterait la gestion des dossiers en portefeuille et raccourcirait les délais de traitement. Il lui demande de lui indiquer les mesures envisagées pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Texte de la réponse

La publication de l'étude réalisée par Pôle emploi le 20 novembre 2013 relative aux nouvelles modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi ne fait effectivement pas état, au 1er septembre 2013, de la taille des portefeuilles par agences et par modalités d'accompagnement de la Guadeloupe et de la Martinique, les chiffres n'étant pas connus à cette date. Concernant la Guyane, le portefeuille moyen de demandeurs d'emploi par conseiller référent s'élevait à cette date à 185 dossiers et était donc supérieur à la moyenne nationale. Afin d'assurer un renforcement du suivi et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, et notamment d'atténuer les disparités territoriales entre régions, le recrutement de 2 000 conseillers en contrat à durée indéterminée (CDI) a été annoncé en mars 2013 par le Premier ministre. Celle-ci n'avait pas produit tous ses effets à la date de cette étude, tous les recrutements n'ayant pas été encore effectués. La répartition de ces 2 000 équivalents temps plein (ETP) entre régions a été effectuée de manière à corriger les écarts de ressources. Ainsi, la Guadeloupe, la Guyane et la Martinique ont bénéficié respectivement d'une augmentation de 46, 14 et 36 ETP. Les opérations de recrutement de 2 000 conseillers en CDI de 2012 et de 2 000 conseillers en CDI de 2013 ont permis de renforcer les effectifs de la Guadeloupe, la Guyane et la Martinique respectivement à hauteur de 17 %, 20 % et 15,6 %.

Données clés

Auteur : [M. Alfred Marie-Jeanne](#)

Circonscription : Martinique (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40450

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 octobre 2013](#), page 11004

Réponse publiée au JO le : [28 octobre 2014](#), page 9103