



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Suppression de postes au sein de Pôle emploi

Question écrite n° 16749

Texte de la question

Mme Typhanie Degois appelle l'attention de Mme la ministre du travail sur la suppression annoncée de postes au sein de l'établissement public à caractère administratif Pôle emploi. En 2018, près de 300 postes et 1 380 contrats aidés ont été supprimés au sein de cet établissement. Tandis que la loi de finances pour 2019 prévoit la suppression de 1 385 postes d'opérateurs de l'État de « la mission Emploi », dont 550 au sein de l'Agence nationale pour la formation des adultes et 800 au sein de Pôle emploi, les salariés de cette structure s'inquiètent. En effet, en réponse à une question écrite n° 05080 du 24 mai 2018, il avait été précisé que des réflexions étaient en cours au sein du ministère sur différents scénarios d'évolution des effectifs au sein de Pôle emploi. Depuis juillet 2018, il apparaît qu'aucun arbitrage n'ait encore été rendu public en la matière et cette incertitude alerte les représentants du personnel de Pôle emploi. Dès lors, elle lui demande d'être tenue informée des avancées concernant les réflexions menées et l'interroge quant aux éventuelles décisions prises à l'échelle nationale et plus particulièrement en région Auvergne-Rhône-Alpes.

Texte de la réponse

La mise en œuvre de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit une redéfinition de l'offre raisonnable d'emploi afin que cette notion soit mieux adaptée aux réalités actuelles du marché du travail. Cette nouvelle définition s'inscrit dans une démarche globale d'accompagnement plus individualisé, qui continue de se développer. Le plan d'investissement dans les compétences va permettre d'accompagner les demandeurs d'emploi vers les métiers qui recrutent le plus, en les dotant des compétences nécessaires à l'emploi et les plus attendues par les entreprises. Ce renforcement de l'accompagnement des demandeurs d'emploi s'articule avec une augmentation des effectifs spécialisés dédiés au contrôle de la recherche d'emploi. Conformément aux engagements du Gouvernement, Pôle emploi a redéployé 400 agents vers les équipes de contrôle pour atteindre un effectif global de 600 agents depuis le 1er janvier 2019. Les procédures de contrôle n'ont pas pour seul objectif de sanctionner les demandeurs d'emploi fautifs, mais elles ont aussi pour but de redynamiser leurs démarches de recherche afin d'éviter l'enfermement dans le chômage de longue durée. Cependant, la sanction existe pour les demandeurs d'emploi qui ne feraient pas preuve de l'effectivité de leurs recherches ou de leur volonté de les reprendre et concerne aujourd'hui environ 14 % des personnes contrôlées. S'agissant des conditions de travail des conseillers de Pôle emploi, il convient tout d'abord de souligner l'engagement sans faille dont font preuve les salariés de l'opérateur. S'il est vrai que la charge de travail a pu augmenter avec la croissance du nombre de demandeurs d'emploi entre 2012 et 2016, la baisse du chômage, désormais engagée, permet de redonner progressivement des marges de manœuvre à Pôle emploi et, ce, d'autant plus que la dématérialisation progresse à un rythme soutenu dans cet établissement. En effet, ce sont plus de 50 % des demandes d'allocation qui sont traitées automatiquement, libérant ainsi les conseillers de tâches à faible valeur ajoutée mais chronophages. Au-delà de cette dématérialisation, Pôle emploi a engagé ces dernières années un mouvement de transformation d'ampleur pour s'adapter à l'augmentation du nombre d'inscrits mais surtout aux mutations profondes du marché du travail. Cette transformation a permis d'augmenter le temps consacré à l'accompagnement des demandeurs d'emploi (5 200 postes équivalents temps plein travaillés réalloués depuis

2012) et particulièrement au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin. Ce sont ainsi 600 000 demandeurs qui bénéficient actuellement d'un accompagnement intensif au sein de portefeuilles de taille réduite (moins de 100 demandeurs d'emploi), soit trois fois plus qu'en 2012. Cette évolution a également permis de développer une offre de service numérique donnant accès à de nombreuses ressources pour effectuer ses démarches de recherche d'emploi. Cette offre de service est soutenue par 3200 jeunes en service civique présents dans les agences pour accompagner les demandeurs d'emploi qui ne maîtrisent pas pleinement l'outil numérique. Cette transformation a produit des résultats reconnus par le récent rapport d'évaluation de l'Inspection générale des affaires sociales et de l'Inspection générale des finances qui souligne le haut niveau de performance de l'opérateur et sa capacité d'adaptation aux évolutions du marché du travail. Ces résultats se traduisent par une amélioration marquée de la satisfaction émanant des demandeurs d'emploi (73,2 % en 2018, soit + 9,5 % par rapport à 2014) ou des entreprises (76 % au premier trimestre 2019, soit + 9 % par rapport au premier trimestre 2014). Dans ce contexte, le Gouvernement est attentif à l'équilibre entre la charge que Pôle emploi doit assumer et la nécessaire contribution des différents services publics à la rationalisation des coûts. Par ailleurs, l'Etat invite Pôle emploi, comme les autres services publics, à explorer toutes les pistes permettant d'améliorer son efficacité en s'appuyant en particulier sur la transformation numérique soutenue notamment par le fonds pour la transformation de l'action publique.

Données clés

Auteur : [Mme Typhanie Degois](#)

Circonscription : Savoie (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16749

Rubrique : Emploi et activité

Ministère interrogé : [Travail](#)

Ministère attributaire : [Travail](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [12 février 2019](#), page 1316

Réponse publiée au JO le : [21 mai 2019](#), page 4845