

La mise en place de Pôle Emploi, un an après

LES CHIFFRES

- **850** : c'est le nombre de sites mixtes Pôle Emploi déployés sur le territoire, sur un total de 910, soit plus de 90%.
- **1,5** : c'est le nombre moyen de jours pour le traitement d'un dossier d'inscription.
- **90 %** : c'est la proportion des inscriptions à Pôle Emploi réalisées en moins de 5 jours.

L'ESSENTIEL

- Lancée il y a un an par Christine LAGARDE et Laurent WAUQUIEZ, la fusion entre l'ANPE et l'Unedic a créé un organisme unique, Pôle Emploi, chargé à la fois d'indemniser les chômeurs et de faciliter leur recherche d'emploi.
- **Douze mois après la naissance de Pôle emploi, la réforme est sur les rails** :
 - 850 sites mixtes Pôle Emploi ont été déployés sur 910 ;
 - La durée moyenne de traitement des dossiers en instance est d'un jour et demi ;
 - 90% des appels au 39.49, relatifs à l'inscription du demandeur d'emploi, reçoivent une réponse.
- Malgré un contexte économique tendu, **les principaux objectifs fixés pour 2009 sont donc remplis.**
- **Cette réforme s'étale sur 3 ans** : **2009** a été l'année de la fusion ANPE-Assedic, **2010** sera celle de la modernisation de l'offre de services et **2011** celle de la pleine efficacité du nouveau dispositif.
- **L'objectif : un service plus efficace, plus humain et plus personnalisé** pour créer une véritable « sécurité sociale professionnelle ».

MISE EN PLACE DE PÔLE EMPLOI : OÙ EN EST-ON ?

- Pôle Emploi a été créé dans un **contexte défavorable marqué par la crise économique et financière.**
- Pour autant, **le Gouvernement a maintenu le cap de cette réforme difficile et a rempli les principaux objectifs fixés pour 2009** :
 - **La fusion ANPE-Unedic a avancé à un bon rythme** : 850 sites mixtes Pôle Emploi ont été déployés sur l'ensemble du territoire, sur un total de 910, soit plus de 90% ! En Ile-de-France, ce sont 115 sites qui sont opérationnels sur 130.
 - **Les délais de traitement des dossiers ont été améliorés** : la moyenne des dossiers de traitement en instance est d'un jour et demi. Il n'y a eu aucun retard dans l'indemnisation, même au plus fort de la crise. Et dans 90% des cas, la procédure d'inscription avec le premier entretien est bouclée en 5 jours.
 - **Le traitement des appels au 39.49 a augmenté** : désormais, lorsque le demandeur d'emploi compose le 39.49 pour s'inscrire, plus de 90% des appels reçoivent une réponse.

NE FAUT-IL PAS AMÉLIORER LE SUIVI DES CHÔMEURS ?

- Les personnes qui se retrouvent au chômage suite à un licenciement économique bénéficient d'un vrai suivi personnalisé avec **1 conseiller pour au maximum 60 personnes**. Pour les autres demandeurs d'emploi, la moyenne est actuellement de **1 conseiller pour 95 personnes**. Nous devons améliorer cela.
- Pour assurer un véritable suivi personnalisé à chaque demandeur d'emploi, **le Gouvernement a choisi de renforcer provisoirement les moyens de Pôle Emploi** :
 - 2840 agents supplémentaires, auxquels vont s'ajouter 1000 recrutements en CDD comme l'avait annoncé le Président de la République le 23 novembre dernier ;
 - 500 contrats aidés pour l'accueil et l'animation au sein des agences ;
 - 500 agents recrutés en CDD pour pourvoir les plateformes téléphoniques régionales du 39.49 ;
 - Recours à des opérateurs privés de placement pour le suivi de 320 000 demandeurs d'emploi sur 2 ans (2010-2011) : dès 2010, Pôle Emploi va anticiper sur cet objectif en confiant le suivi de 55 000 demandeurs d'emploi supplémentaires aux opérateurs privés de placement.

QUELLES RÉPONSES AUX PRÉOCCUPATIONS DES AGENTS DE PÔLE EMPLOI ?

- En raison de la crise et de l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi, les agents de Pôle Emploi ont dû mener à bien leur mission dans des **conditions souvent difficiles**.
- Parce que le Gouvernement a conscience de ces difficultés et qu'il est aux côtés des agents de Pôle Emploi, **Laurent WAUQUIEZ et la direction de Pôle Emploi ont fait de la lutte contre les risques psycho-sociaux une priorité**. En effet, dès le mois d'octobre 2009, un questionnaire a été envoyé aux 48 000 agents. La négociation sur les conditions de travail à Pôle Emploi a débuté le 5 janvier dernier sur la base de ce questionnaire.

QUELLES PRIORITÉS POUR 2010 ?

- L'année 2010 marque le passage à une **seconde phase : celle de la modernisation des services rendus**. En effet, il ne faut pas oublier que la mise en place de Pôle Emploi n'est pas un objectif en soi, mais la condition indispensable pour améliorer le service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.
- Cette modernisation de l'offre de service s'articule autour de **4 axes prioritaires** :
 - **Améliorer l'offre de service Pôle Emploi aux entreprises** grâce à trois actions concrètes. (1) Dans certains secteurs où le recrutement est difficile (construction, industrie), l'opération « Zéro offre d'emploi vacante pendant la crise » va être lancée. En clair, toutes les offres d'emploi devront être pourvues dans les secteurs en tension. (2) De plus, un numéro unique entreprise est en cours de mise en place : le 39.95. (3) Enfin, des objectifs quantitatifs de collectes des offres d'emploi seront fixés aux agences.
 - **Amplifier les aides à la mobilité pour les demandeurs d'emploi**, parce que posséder un véhicule est parfois indispensable pour décrocher un emploi, notamment en zone rurale.
 - **Améliorer l'offre de formation pour les demandeurs d'emploi** grâce à une diversification des formations proposées et à l'acquisition de compétences-clés. L'objectif est clair : Pôle Emploi devra être en mesure de proposer systématiquement au demandeur d'emploi peu après son inscription un choix de formations et de remises à niveau dans le domaine des compétences clés.
 - **Développer l'accès à Internet et les nouveaux moyens de communication** à destination des demandeurs d'emploi. Avec 9 millions de visiteurs par mois, 800 000 CV actifs et 200 000 offres en ligne, la modernisation du site Internet de Pôle Emploi est un enjeu majeur. En 2010, l'objectif est d'accroître le nombre de démarches liées à l'inscription et à la demande d'allocation qui pourront être effectuées en ligne.

Verbatim

Christine LAGARDE : « L'emploi reste LA priorité du Gouvernement en 2010. Preuve de notre détermination, le budget consacré à la politique de l'emploi est en augmentation de 1,9 Md€ dans la loi de finances pour 2010. Dans le contexte exceptionnel qu'est celui de la crise, nous avons mené à bien la fusion ANPE-ASSEDIC pour créer Pôle Emploi. Après un an de fonctionnement, Pôle Emploi est devenu l'acteur unique au service de l'emploi des Français. »

Laurent WAUQUIEZ : « C'est un plan en trois ans. En 2009, nous avons posé les fondations ; cette année, nous réalisons le chantier ; en 2011, nous faisons les finitions. »

Luc CHATEL