



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 63964

Texte de la question

L'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social est appelée sur les mesures que le Gouvernement compte prendre pour préserver l'égalité de droit entre demandeurs d'emplois soumis à une présence physique obligatoire et demandeurs exonérés de cette contrainte après l'introduction par pôle emploi d'un nouveau mode de contacts dématérialisés dont bénéficient certains d'entre eux. En région Centre, ce nouveau mode de contact appelé « 100 % web » vise à proposer à 4 000 demandeurs d'emploi volontaires des contacts exclusivement dématérialisés par l'intermédiaire d'une *webcam*. Or des syndicats régionaux de Pôle emploi s'inquiètent de ce que l'absence de présentation physique des demandeurs dans les agences de pôle emploi ne leur permettrait plus de satisfaire aux obligations prévues à l'article L. 5412-1 du code du travail et favoriserait une absence de leur domicile habituel supérieure aux 35 jours par an prévus par l'article R. 5411-10, créant ainsi une rupture d'égalité entre demandeurs soumis à une présence physique obligatoire et demandeurs exonérés de cette contrainte. Afin de préserver cette égalité entre demandeurs, ces syndicats proposent par exemple de mixer les types de contacts en prévoyant une partie en dématérialisé et une partie en présence physique obligatoire. M. Patrice Martin-Lalande l'interroge sur les mesures que le Gouvernement compte faire prendre par Pôle emploi, et suivant quel calendrier, pour que l'introduction d'un nouveau mode de contacts dématérialisés ne rompe pas l'égalité de droit entre demandeurs soumis à une présence physique obligatoire et demandeurs exonérés de cette contrainte. Il l'interroge aussi sur les mesures que le Gouvernement compte prendre pour améliorer l'égalité de droit entre demandeurs qui résident à une distance géographique très variable de l'antenne de pôle emploi, par exemple prévoir que la mairie connectée la plus proche soit le lieu de certaines présences physiques obligatoires et des contacts dématérialisés.

Texte de la réponse

La convention tripartite 2015-2018 signée entre l'Etat, Pôle Emploi et l'Unédic prévoit que Pôle Emploi développe une nouvelle offre digitale accessible à tous et favorisant l'innovation, et ainsi passer pleinement à l'ère numérique. Ceci doit permettre de répondre à l'évolution des usages, les demandeurs d'emploi et les salariés étant de plus en plus nombreux à utiliser internet, à la fois pour rechercher des offres d'emploi, développer et faire connaître leurs compétences, et accéder à la formation. C'est également un levier majeur d'amélioration de l'offre de services de Pôle Emploi, en permettant de créer de nouveaux services, d'améliorer la qualité de l'offre existante, d'en faciliter l'accès et d'aider les conseillers dans leurs différents actes métier. Concernant l'inscription, la convention tripartite fixe un objectif de dématérialisation. Il s'agit d'un axe majeur d'amélioration du service rendu aux demandeurs d'emploi, en les indemnisant plus rapidement et en concentrant le premier entretien sur le diagnostic et le démarrage de l'accompagnement, la constitution du dossier du demandeur d'emploi ayant été traitée en amont par voie dématérialisée. Pour autant, les moyens nécessaires seront mis en oeuvre pour permettre l'accès dans de bonnes conditions à ces services pour l'ensemble des demandeurs d'emploi : un accompagnement personnalisé, par téléphone ou physiquement en agence, est disponible pour ceux qui en ont besoin. Par ailleurs, le développement des Maisons de service au public

permettra aux demandeurs d'emploi dans les zones les plus enclavées de bénéficier également d'un accompagnement pour l'accès et l'utilisation des services numériques.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Martin-Lalande](#)

Circonscription : Loir-et-Cher (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63964

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 : [16 septembre 2014](#), page 7630

Réponse publiée au JO le : [11 août 2015](#), page 6230