



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 75427

Texte de la question

M. Pascal Popelin appelle l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les difficultés rencontrées par des personnes souhaitant s'inscrire à Pôle emploi. Dans les conditions actuelles, les usagers sont invités à s'inscrire par internet ou par téléphone. Outre le fait qu'environ 20 % des foyers français ne sont pas connectés au réseau internet, l'inscription par voie numérique nécessite de savoir utiliser l'appareil informatique et numérique. Un certain nombre d'usagers n'ont pas cette maîtrise. Par ailleurs, la seconde option qui leur est proposée réside à passer par le « 3949 » en vue de procéder à leur inscription. L'appel est gratuit depuis un poste fixe avec certains opérateurs, mais payant depuis un poste mobile et parfois également depuis un poste fixe, selon l'opérateur. Cette seconde solution d'inscription peut donc se révéler bloquante pour un certain nombre d'usagers qui ne bénéficieraient pas de la gratuité. Face aux difficultés d'accès au service public de l'accompagnement à la recherche d'emploi et au risque de rupture d'égalité d'accès à ce même service, il lui demande quelles mesures il compte prendre pour donner satisfaction à l'ensemble des usagers en particulier issus des quartiers populaires dans le cadre de la procédure d'inscription à Pôle emploi.

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. Pascal Popelin](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75427

Rubrique : Emploi

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

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

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1649

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