



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

[retour](#)

Question écrite n° 89811

### Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur le rapport relatif au retour en France des Français de l'étranger, rendu public en juillet 2015, et souhaite connaître l'avis du Gouvernement sur la proposition visant à permettre aux personnes qui s'apprêtent à rentrer en France de bénéficier d'entretiens à distance avec un conseiller de Pôle emploi.

### Texte de la réponse

Le rapport remis au Premier ministre en juillet 2015 par Hélène CONWAY-MOURET, sénatrice représentant les Français établis hors de France, « Retour en France des Français de l'étranger » indique effectivement que 59 % des retours en France des Français de l'étranger sont dus à un motif professionnel et que 54 % d'entre eux se disent préoccupés par la question du retour à l'emploi. La modernisation du suivi des demandeurs d'emploi de l'étranger concerne à la fois leur inscription comme demandeur d'emploi en France et l'accompagnement qui leur est proposé par Pôle emploi. Les Français de l'étranger peuvent ainsi bénéficier des services dématérialisés développés par Pôle emploi, mais également de services qui leur sont spécifiquement dédiés. La dématérialisation de la demande d'inscription et d'allocation est un objectif visé par la convention tripartite Etat – UNEDIC – Pôle emploi 2015-2018 et par le décret no 2015-1264 du 9 octobre 2015 relatif à l'inscription par voie électronique sur la liste des demandeurs d'emploi. Un des objectifs de la convention consiste à assurer l'inscription comme demandeur d'emploi et la demande d'allocation à distance en amont du premier entretien, grâce à la dématérialisation de l'ensemble des démarches. Ce processus permettra d'informer les demandeurs d'emploi de leurs droits et de les indemniser plus rapidement. Actuellement, les personnes en recherche d'emploi peuvent procéder à leur pré inscription en ligne ou par téléphone. D'ici le 31 décembre 2016, l'entretien d'inscription et de diagnostic, actuellement organisé dans les 72 heures suivant la pré inscription en ligne, sera supprimé au profit d'un processus entièrement dématérialisé. La convention tripartite 2015-2018 prévoit également de faire évoluer l'accompagnement des demandeurs d'emploi au profit d'une plus grande dématérialisation. Elle fixe à Pôle emploi l'objectif de proposer une nouvelle offre de services digitale et accessible à tous les demandeurs d'emploi en incapacité d'accéder physiquement aux services proposés. Dans ce cadre, Pôle emploi doit étendre son offre de services 100 % web à tous les demandeurs d'emploi volontaires, et notamment à ceux résidant à l'étranger. Cet objectif est repris dans le plan stratégique Pôle emploi 2020 qui prévoit d'étendre les possibilités d'accès au service 100 % web. Au-delà de l'offre de services dématérialisée et généraliste proposée à tous par Pôle emploi sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr) et sur mobile, l'accompagnement 100 % web permet de bénéficier de canaux de contact et de délivrance de services en ligne supplémentaires : visioconférence par Webcam, entretiens avec son conseiller par chat, téléphone ou courriels. Cet accompagnement est proposé sur la base du volontariat aux demandeurs d'emploi en mode « guidé ». Il s'inscrit dans les mêmes étapes et jalons que l'accompagnement guidé mais les entretiens de suivi sont dématérialisés. Les premiers résultats du 100 % web sont positifs. Ils montrent une implication accrue des demandeurs d'emploi et un accompagnement de qualité mis en œuvre par les conseillers. Ces derniers affirment que la dématérialisation des échanges favorise la transmission de nombreux outils et d'informations sans délai dans

une ambiance de travail calme et permet aux demandeurs d'emploi accompagnés d'être plus sereins, notamment lors des « web-dating » organisés avec les employeurs. Fin 2014, 14 000 demandeurs d'emploi bénéficiaient d'un accompagnement 100 % web selon le rapport de Pôle emploi sur la responsabilité sociétale. Les possibilités d'accès à ce service ont été étendues en 2015 et ont vocation à se généraliser d'ici à 2018 pour tout demandeur d'emploi souhaitant en bénéficier. Les Français de l'étranger organisant leur retour en France peuvent donc solliciter ce service auprès de Pôle emploi, afin d'activer ou de réactiver leurs droits et de les accompagner dans leur recherche d'emploi. Par ailleurs, Pôle emploi développe déjà un certain nombre de services dédiés aux demandeurs d'emploi de retour de mobilité, par exemple des informations sur l'inscription à Pôle emploi, son fonctionnement, et sur les conditions d'indemnisation spécifiques pour les expatriés de retour en France. Aujourd'hui, 125 conseillers, au sein de 52 équipes, sont spécialisés dans les questions de mobilité internationale à Pôle emploi. Cette offre de services internationale sera renforcée dans les prochains mois, pour intégrer davantage la situation des expatriés.

## Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Lazaro](#)

**Circonscription :** Nord (6<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 89811

**Rubrique :** Français de l'étranger

**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 :** [6 octobre 2015](#), page 7560

**Réponse publiée au JO le :** [29 décembre 2015](#), page 10816