



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 96140

Texte de la question

M. Jean-Pierre Le Roch attire l'attention de Mme la ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les modalités d'accueil des demandeurs d'emploi et la dématérialisation des démarches auprès de Pôle emploi. Cette réorganisation du travail au sein des agences réduit désormais le temps d'accueil sans rendez-vous aux seules matinées, en dédiant les après-midi aux entretiens programmés. Cette nouvelle organisation peut s'avérer problématique pour les demandeurs d'emplois les plus fragiles, précaires, en situation de handicap ou confrontés à des difficultés de transports. Les personnes non équipées d'un ordinateur, ou maîtrisant mal les outils numériques risquent également d'être pénalisées car la constitution des dossiers, comme les demandes de rendez-vous, s'effectuent maintenant exclusivement par voie informatique. La réduction d'un accès libre sur des plages horaires étendues permettait aux demandeurs d'emploi de bénéficier directement d'un premier conseil et rendait la démarche plus personnalisée. *A contrario*, cette réforme risque d'augmenter la distance entre les demandeurs d'emploi les plus en difficulté et leur conseiller, qui doit bénéficier du temps nécessaire pour effectuer un suivi adapté aux situations individuelles. Aussi il souhaite savoir si le Gouvernement compte évaluer cette réorganisation en fonction de son impact sur l'accueil des demandeurs d'emploi.

Texte de la réponse

La convention tripartite Etat – UNEDIC – Pôle emploi du 18 décembre 2014 prévoit « la mise en place d'un processus dématérialisé d'inscription et de demande d'allocation afin que les demandeurs d'emploi soient informés au plus tôt de leurs droits et avant même le premier entretien. Tenant compte des disparités d'accès aux technologies numériques, Pôle emploi accompagne, en agence si nécessaire, les demandeurs d'emploi qui en ont besoin dans la réalisation de cette nouvelle démarche en ligne » (article 1.4.1). Le décret no 2015-1264 du 9 octobre 2015 relatif à l'inscription par voie électronique sur la liste des demandeurs d'emploi modifie ainsi l'article R. 5411-2 du code du travail qui prévoit désormais que « L'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi est faite par voie électronique auprès de Pôle emploi. Le travailleur recherchant un emploi qui demande son inscription déclare sa domiciliation et transmet les informations permettant de procéder à son identification. A défaut de parvenir à s'inscrire lui-même par voie électronique, le travailleur recherchant un emploi peut procéder à cette inscription dans les services de Pôle emploi, également par voie électronique, et bénéficier le cas échéant de l'assistance du personnel de Pôle emploi [...] ». Pour mémoire, le processus d'inscription sur www.pole-emploi.fr permettait déjà à tout utilisateur du web, de remplir une demande d'inscription et d'allocation en ligne. Pour valider sa demande d'inscription, la personne concernée devait cependant se présenter physiquement et être munie des pièces permettant de justifier son identité et son accès au marché du travail. Conformément au décret no 2015-1264, des postes informatiques en libre accès équipés d'un scanner ont désormais été mis en place dans l'ensemble des agences Pôle emploi afin de permettre aux demandeurs d'emploi n'ayant pas accès aux outils informatiques de procéder à leur inscription et à leur demande d'allocation en ligne. Cette possibilité est ouverte pendant les horaires d'ouverture des agences, y compris pendant les après-midi réservés aux rendez-vous entre les conseillers et leurs demandeurs d'emploi, soit 35 heures par

semaine. Les demandeurs d'emploi procédant à leur inscription en agence peuvent également « bénéficier [...] de l'assistance du personnel de Pôle emploi ». L'ensemble des agences Pôle emploi est ainsi doté d'une assistance réalisée par des personnes dédiées dans les zones de libre accès, permettant d'accueillir, d'orienter et d'aider les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des outils en libre accès et de faciliter ainsi l'inscription de ces derniers sur les listes de Pôle emploi. Pour cela, Pôle emploi a procédé au recrutement de 2 200 jeunes en service civique, avec une priorisation pour les agences situées dans les zones « quartiers prioritaires politique de la ville » ou accueillant plus de 15 % de demandeurs d'emploi en fin de mois résidant en QPV. Enfin, tout au long du processus d'inscription sur pole-emploi.fr, les demandeurs d'emploi sont informés qu'ils peuvent contacter le 39 49 pour échanger avec un conseiller s'ils souhaitent résoudre un problème. Afin de garantir la meilleure accessibilité à l'assistance téléphonique, les plages horaires ont été étendues : du lundi au vendredi de 8h à 19h pour la métropole et de 7h à 19h pour l'outre-mer, et le samedi de 8h à 17h pour la métropole et de 7h à 17h pour l'outre-mer. Après avoir été expérimentée en Corse, Franche-Comté, Guyane et Picardie, cette procédure dématérialisée est instituée depuis fin mars 2016 au sein de l'ensemble des agences Pôle emploi sur le territoire. L'évaluation de l'expérimentation, conduite préalablement à la généralisation, a montré la satisfaction des demandeurs d'emploi concernés (globalement satisfaits pour 80 % des interviewés, 70 % estimant que leur inscription en ligne a été rapide et 79 % qu'elle a été simple). Si ces nouveaux services font l'objet d'une évaluation régulière par Pôle emploi, une évaluation est également en cours, conformément à la convention tripartite 2015-2018, dite « évaluation de mi-parcours ». Une mission d'inspection IGAS-IGF est chargée de la synthèse des travaux d'évaluation existants et d'investigation de terrain. L'évaluation à mi-parcours s'appuie sur les résultats d'évaluations disponibles, au regard du calendrier de mise en œuvre des actions prévues par la convention tripartite, en prenant en compte notamment l'avancement du déploiement du « nouveau parcours du demandeur d'emploi » (NPDE). L'évaluation portera donc notamment sur la modification des horaires d'ouverture des agences et la généralisation de la dématérialisation des demandes d'inscription et d'allocation des demandeurs d'emploi. En fin de convention tripartite, d'ici à la fin du 1er semestre 2018, une seconde évaluation sera conduite en prévision du renouvellement de cette convention.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Le Roch](#)

Circonscription : Morbihan (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96140

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 : [31 mai 2016](#), page 4622

Réponse publiée au JO le : [31 janvier 2017](#), page 823