



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Emploi

Question écrite n° 13040

Texte de la question

M. Marc Delatte interroge Mme la ministre du travail sur l'emploi. Le Gouvernement a fait de l'emploi la priorité du quinquennat 2017-2022. Dans ce combat, les plus de 900 agences et relais de Pôle emploi jouent un rôle majeur. Cet établissement public à caractère administratif, produit de la fusion entre l'ANPE et les Assedic, a vu son rôle profondément évoluer. Pôle emploi est en train de prendre le tournant de l'innovation en matière d'emploi. Avec l'ouverture de *labs* partout en France, Pôle emploi a su réaliser de réels progrès, notamment en ce qui concerne les services numériques. Il est désormais possible de s'inscrire à Pôle emploi directement depuis chez soi ou encore de trouver un emploi à partir de l'application mobile « Emploi Store ». Cette transformation est nécessaire et c'est en partie grâce à elle que le taux de satisfaction des personnes inscrites à Pôle emploi est passé de 67 % en 2014 à 76 % en 2017. Les initiatives innovantes pour l'emploi se multiplient et elles ont un réel impact sur le nombre de demandeurs d'emploi. Pour autant, ces mutations de Pôle emploi ne doivent pas se faire au détriment de sa dimension universelle et personne ne doit être laissé de côté. France Stratégie estime que 14 millions de Français sont éloignés du numérique. Si la lutte contre l'illectronisme est un des grands chantiers du Gouvernement, il est essentiel d'accompagner dès aujourd'hui les personnes qui ne seraient pas en mesure d'utiliser les services numériques de Pôle emploi. Il s'agit là d'un enjeu majeur pour les demandeurs d'emploi. Cela l'est encore davantage pour les personnes en situation de handicap. Le numérique peut être une formidable opportunité pour les personnes handicapées, mais cela ne sera le cas que si ces personnes sont accompagnées et que les plateformes leur sont adaptées. Par ailleurs, il est important que les rapports entre Pôle emploi et les entreprises locales soient renforcés. Lors de ses visites en circonscription, il rencontre parfois des chefs d'entreprises qui lui avouent ne plus passer par Pôle emploi pour recruter. Ils ne se sentent pas suffisamment écoutés et les candidats qui leur sont proposés sont souvent inadaptés. Il existe des conseillers entreprises dans les agences Pôle emploi et l'enquête Besoins en main-d'œuvre (BMO) permet un diagnostic des bassins d'emploi. La création d'équipes mobiles qui se déplaceraient dans les entreprises pourrait cependant permettre une meilleure identification des besoins et une totale prise en compte de l'environnement des entreprises. Il souhaite donc l'interroger sur deux points. Premièrement, que prévoit le ministère du travail pour renforcer l'accompagnement des personnes éloignées du numérique dans leurs démarches Pôle emploi ? Secondement, il lui demande si la création d'équipes mobiles de Pôle emploi allant à la rencontre des entreprises est envisageable.

Texte de la réponse

Face aux enjeux de la lutte contre l'illectronisme, Pôle emploi a développé, dans le cadre de la convention tripartite 2015-2018 conclue entre l'Etat, Pôle emploi et l'Unedic, une offre de service numérique à destination de tous les demandeurs d'emploi. Ainsi, la dématérialisation de l'inscription et de la demande d'allocation est effective sur l'ensemble du territoire depuis mars 2016, dans le cadre du déploiement du « nouveau parcours du demandeur d'emploi ». Elle s'accompagne de dispositifs d'assistance en ligne (« chat », guidance dans le web service, service « web call back ») et téléphonique (numéro « 3949 » avec un élargissement des plages horaires d'assistance). En outre, tout demandeur d'emploi en difficulté peut bénéficier d'un accompagnement à l'usage

des bornes en libre accès installées dans chaque agence. Afin de faciliter l'assistance en agence, les zones d'accueil ont été réaménagées avec plus de postes informatiques, et équipées de scanners. Des conseillers sont disponibles pour accueillir, orienter et aider les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des outils en libre accès. En complément des ressources habituellement mobilisées dans ces espaces, 2 200 jeunes en service civique sont venus renforcer les équipes de Pôle emploi et ont été formés pour assister les personnes en difficulté. Le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les services numériques mis à leur disposition par l'opérateur est passé de 77% en 2015 à 91% en 2017. Cette progression s'explique en particulier par le développement des offres d'emploi en ligne sur pole-emploi.fr, l'enrichissement des services proposés sur l'Emploi Store et la mise à disposition de nouvelles applications mobiles. Pôle emploi met également en œuvre plusieurs dispositifs pour accompagner spécifiquement les demandeurs d'emploi les plus éloignés du numérique, à savoir : une détection de la précarité numérique : un parcours, et un outil « Les Bons Clics » <https://www.lesbonsclics.fr/> disponible sur la plateforme <https://www.emploi-store.fr/portail/services/diagnosticNumerique> en partenariat avec WeTechCare; une évaluation des compétences numériques des demandeurs d'emploi via l'outil « Pix » actuellement en test jusqu'à la fin de l'année ; des formations aux outils numériques de Pôle emploi organisées dans les agences. En moyenne, 15 000 demandeurs d'emploi bénéficient chaque mois en agence d'ateliers de sensibilisation aux services numériques de Pôle emploi et d'animations collectives pour développer les usages numériques dans leur recherche d'emploi. Afin de proposer aux employeurs une offre de services répondant à leurs besoins et permettant de faciliter l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi, la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi prévoit « la mise en place d'équipes regroupant des conseillers ayant pour dominante d'activité les services aux entreprises ». Les conseillers « entreprise » exercent trois missions principales : - ils prospectent auprès des entreprises pour identifier leurs besoins de recrutement et promouvoir les profils des demandeurs d'emploi ; - ils accompagnent et aident les recruteurs à sélectionner des candidats et à conduire à son terme le processus de recrutement ; - ils informent les entreprises sur les aides disponibles, puis mobilisent les aides à l'embauche et à la formation en amont du recrutement. S'agissant plus particulièrement de l'activité de prospection, elle s'appuie sur un diagnostic territorial et une stratégie définie au niveau local : Le diagnostic territorial, établi à partir d'une analyse du marché du travail local, identifie les enjeux de développement économique, détermine les problématiques de retour à l'emploi et identifie les partenariats et les dispositifs existants pouvant répondre à ces problématiques ; La stratégie de prospection vise à recueillir des offres d'emploi permettant une insertion durable des demandeurs d'emploi, à promouvoir les profils des demandeurs d'emploi les plus en difficulté, à anticiper les besoins des entreprises, notamment dans les secteurs en tension. Les 4 300 conseillers dédiés à ce service aux entreprises se déplacent sur le territoire pour les rencontrer. Ils ont effectué 132 000 visites en entreprise et promu 620 000 profils de demandeurs d'emploi en 2017.

Données clés

Auteur : [M. Marc Delatte](#)

Circonscription : Aisne (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13040

Rubrique : Emploi et activité

Ministère interrogé : [Travail](#)

Ministère attributaire : [Travail](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 octobre 2018](#), page 9027

Réponse publiée au JO le : [20 novembre 2018](#), page 10530