



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 106148

Texte de la question

M. Christophe Bouillon attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur l'augmentation de manière générale des entretiens téléphoniques entre les demandeurs d'emploi et leur conseiller Pôle emploi au détriment de l'entretien physique. En effet, nombre de demandeurs d'emploi se voient dorénavant avertis par leur conseiller Pôle emploi qu'ils s'entretiendront avec eux par téléphone et non plus lors d'un entretien de visu dans leur agence Pôle emploi. Si cette idée de départ semble *a priori* bien intentionnée puisqu'elle prend en compte la difficulté de déplacement ou de disponibilité d'une partie des usagers, elle n'est pas sans créer quelques inquiétudes chez les demandeurs d'emploi. Ils se demandent par exemple ce qu'ils encourent si le rendez-vous téléphonique, pour une raison indépendante de leur volonté, n'aurait pas lieu ou encore de quelle manière ils pourront, par téléphone, évoquer leur démarche de recherche d'emploi et en apporter les preuves. En effet, et même si Pôle emploi conteste ces accusations, il semble bien que de très nombreux demandeurs d'emploi aient fait l'objet d'une radiation et se soient vus privés d'allocation au motif que cet entretien téléphonique n'ait pas eu lieu. Le recours existe, certes, mais il induit des démarches longues et fastidieuses qui s'ajoutent à toutes celles que le demandeur d'emploi doit déjà effectuer dans le cadre de ses recherches d'emploi. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend prendre pour aider les agents du Pôle emploi à effectuer leur mission dans les meilleures conditions possibles et pour ne pas sanctionner les demandeurs d'emploi en les privant d'une aide constructive dans leur démarche de retour à l'emploi.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'augmentation générale des entretiens téléphoniques entre les demandeurs d'emploi et leur conseiller Pôle emploi, au détriment de l'entretien physique. Pôle emploi a effectivement développé les entretiens par téléphone pour trois principales raisons : en premier lieu, le nombre accru de demandeurs d'emploi s'étant inscrits en 2009 et 2010 a entraîné la nécessité d'adapter au mieux les méthodes pour apporter des réponses à tous les demandeurs ; en deuxième lieu, les différents profils des demandeurs d'emploi n'appellent pas le même mode de suivi, l'intensité des contacts pouvant ainsi varier. Pour certains d'entre eux, un entretien par téléphone peut être suffisant pour assurer un suivi, tandis que pour d'autres, dont les difficultés sont plus importantes, la possibilité d'avoir un entretien en face à face est indispensable et se trouve donc maintenue ; enfin, l'entretien téléphonique constitue une solution plus pratique pour certains demandeurs d'emploi, notamment ceux rencontrant par exemple des problèmes de garde d'enfants ou connaissant des difficultés particulières en termes de mobilité. S'agissant de la question des radiations, la non-réponse d'un demandeur d'emploi à un entretien avec Pôle emploi prévu par téléphone relève des mêmes règles que l'absence à un entretien physique. Si la radiation s'avère injustifiée, la personne concernée pourra naturellement obtenir sa réintégration.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Bouillon](#)

Circonscription : Seine-Maritime (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 106148

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 26 avril 2011, page 4186

Réponse publiée le : 6 septembre 2011, page 9644