



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 94469

Texte de la question

M. Joaquim Pueyo 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. La réorganisation du travail au sein des agences réduit l'accueil sans rendez-vous à la matinée en réservant l'après-midi aux entretiens programmés. Cette nouvelle organisation est problématique pour les demandeurs d'emplois les plus fragiles, précaires, en situation de handicap ou confrontés à des problématiques de transport. Ceux qui ne sont pas équipés d'un ordinateur, maîtrisent mal les outils numériques ou ne disposent pas d'une bonne connexion à Internet risquent également d'être pénalisés car la constitution des dossiers, comme les demandes de rendez-vous, s'effectuent maintenant par voie informatique. L'accès libre sur des plages horaires étendues au service public de l'emploi leur permettait de bénéficier directement d'un premier conseil et rendait la démarche plus humaine. *A contrario*, cette réforme risque d'augmenter la distance entre les demandeurs d'emploi, au moins 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 pour faciliter l'accès à ce service public de proximité en luttant contre toutes les formes de discrimination.

Données clés

Auteur : [M. Joaquim Pueyo](#)

Circonscription : Orne (1^{re} circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94469

Rubrique : Emploi

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

Ministère attributaire : Travail

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 mars 2016](#), page 2526

Question retirée le : 20 juin 2017 (Fin de mandat)