



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 118551

Texte de la question

Mme Danielle Bousquet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la dématérialisation progressive des procédures à Pôle emploi. En effet, plusieurs organisations syndicales ont indiqué que Pôle emploi envisageait de ne plus adresser ses convocations de suivi par courrier mais par internet. Afin d'augmenter ses gains de productivité, Pôle emploi se lance dans la dématérialisation, incitant 1,5 million de ses inscrits à recourir exclusivement aux services proposés dans l'« espace personnel » du site internet pole-emploi.fr par le biais d'un courrier électronique qui leur demande, pour « contribuer au développement durable en limitant les envois de courriers papier », de valider leur adresse électronique. Mais cette dématérialisation des procédures suscite l'inquiétude car les bugs peuvent être fréquents et les rubriques du site peuvent contenir des informations erronées. De plus, si certaines correspondances sont envoyées exclusivement par courrier électronique, cela signifie que, si la connexion internet d'une personne inscrite est défectueuse ou si son ordinateur tombe en panne, elle risque, par exemple, une radiation pour absence à convocation. Plusieurs organisations de défense des chômeurs dénoncent cette nouvelle pratique de Pôle emploi et, selon un syndicat, la récente augmentation des radiations serait liée à la dématérialisation des courriers de Pôle emploi. Elle lui demande donc de lui indiquer comment garantir les droits des personnes inscrites à Pôle emploi et maintenir les courriers papier pour les actes importants.

Données clés

Auteur : [Mme Danielle Bousquet](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 118551

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 septembre 2011, page 10243

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)