



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 19390

### Texte de la question

Mme Isabelle Attard alerte M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les nombreuses radiations injustifiées de demandeurs d'emploi. Le médiateur de Pôle emploi a rendu ce mois-ci un rapport sur la gestion des listes des demandeurs d'emploi. Ce rapport vient confirmer en tous points les difficultés rapportées par les demandeurs d'emploi de sa circonscription. Pôle emploi fait aujourd'hui le choix de radier des demandeurs d'emploi qui n'ont pas répondu à une convocation. Mais les moyens de communication employés ne permettent pas de démontrer la bonne information de ces demandeurs. D'une part, ces radiations mettent les demandeurs d'emploi dans des difficultés insupportables, qui vont *a contrario* de l'objectif de réinsertion qui est celui de Pôle emploi. D'autre part, les nombreuses procédures juridiques qui ne manqueront pas de naître de ces radiations injustifiées mettent Pôle emploi dans une situation d'insécurité juridique. Ces procédures sont fondées à aboutir en la défaveur de Pôle emploi, puisque les courriers simples ne permettent pas d'étayer une défense. En conséquence de quoi, elle lui demande à quelle date il compte demander à Pôle emploi de suivre les recommandations du médiateur, en demandant à Pôle emploi de cesser la pratique des radiations automatiques pour cause d'absence à un entretien, téléphonique ou physique, lorsque la convocation a eu lieu par message téléphonique ou par courrier simple.

### Texte de la réponse

Le rapport de février 2013 du médiateur de pôle emploi sur les radiations permet d'éclairer objectivement la pratique au sein de pôle emploi vis-à-vis des radiations. Tout d'abord, il réfute deux idées préconçues. D'une part, il n'existe pas de « politique du chiffre » concernant les radiations. D'autre part, les radiations ne sont pas automatiques, seuls les courriers invitant à justifier une absence à un entretien le sont. En 2012, il y a eu 500 000 radiations administratives, soit 40 000 par mois. Ce chiffre est significativement en baisse ces dernières années (600 000 en 2007) et moins de 1 % des demandeurs d'emploi inscrits sont radiés au cours d'un mois. Le refus sans motif légitime de répondre à toute convocation du service public de l'emploi constitue un motif de radiation (article L. 5412-1 du code du travail). Dans son rapport, le médiateur de pôle emploi considère qu'en pratique, une simple absence à convocation est assimilée à un refus de répondre, alors même que l'on ne peut interpréter une simple absence comme l'expression systématique d'une volonté. Dans ce contexte, le mode de convocation du demandeur d'emploi, s'il est dématérialisé, peut être source de difficultés. En effet, les courriers dématérialisés ne doublent pas les courriers papiers mais les remplacent. Or une convocation dématérialisée non lue peut déclencher une radiation. Dans ces conditions, la question du consentement éclairé de la personne qui souscrit aux services dématérialisés est fondamentale. En pratique, les demandeurs d'emploi perçoivent la dématérialisation comme un service supplémentaire et ne sont pas suffisamment informés des conséquences de leur choix, notamment de la suppression des courriers papiers et de la possibilité de radiation en cas de non réponse à une convocation dématérialisée. Le médiateur propose donc de rendre la procédure de consentement plus descriptive, avec une information complète et explicite, incluant notamment les pré-requis informatiques. Ce rapport sur les radiations, ainsi que l'ensemble des préconisations associées, a été présenté aux membres du conseil d'administration de pôle emploi le 24 février 2013. La direction générale de pôle emploi s'est engagée,

lors de cette instance, à expertiser l'ensemble des recommandations du médiateur dans les tous prochains mois, afin d'évaluer leurs conditions de mise en oeuvre. Enfin, à l'occasion du comité national de liaison du 15 mars 2013, réunissant la direction générale de pôle emploi, les représentants des syndicats interprofessionnels et des associations de chômeurs, ainsi que le médiateur national de pôle emploi, le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social a salué les travaux de ce dernier, et a convenu d'en examiner toutes les conséquences, afin d'améliorer la pratique quotidienne de l'opérateur au bénéfice des demandeurs d'emploi. Au comité de liaison du 9 juillet 2013, ont été notamment présentées pour discussion avec les associations de chômeurs les principales suites données au rapport du médiateur. Il s'agit principalement d'instructions clarifiant les motifs légitimes d'absence à entretien des demandeurs d'emploi, ainsi que le cadre dans lequel s'exercent les entretiens à distance.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Isabelle Attard](#)

**Circonscription :** Calvados (5<sup>e</sup> circonscription) - Écologiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 19390

**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 :** [26 février 2013](#), page 2101

**Réponse publiée au JO le :** [24 septembre 2013](#), page 10185