



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 3939

Texte de la question

M. Michel Lesage attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social 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 les personnes inscrites 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 des bogues peuvent survenir 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 défaillante 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 en partie liée à la dématérialisation des courriers de Pôle emploi. Il lui demande donc de lui indiquer comment le Gouvernement entend garantir les droits des personnes inscrites à Pôle emploi et s'il ne peut pas être envisagé le maintien des courriers papier pour les actes importants.

Texte de la réponse

L'utilisation de l'outil Internet par l'opérateur, dans ses relations avec les demandeurs d'emploi, constitue une source de simplification et de fluidification. Tirer le meilleur profit des nouvelles technologies permet d'améliorer le service rendu à ceux qui sont effectivement en capacité, matérielle et cognitive, d'y accéder. A cet égard, il convient de noter que la possibilité de communiquer par messagerie électronique est laissée à l'entière discrétion du demandeur d'emploi, ce dernier n'étant jamais obligé d'y souscrire. La décision de radiation d'une personne de la liste des demandeurs d'emploi est une procédure strictement encadrée par le code du travail. Il convient de rappeler que cette décision ne peut intervenir que si la personne concernée a été mise à même de présenter ses observations. La radiation doit en outre être notifiée par écrit au demandeur d'emploi et préciser les différentes voies et délais de recours dont il dispose. L'introduction de la possibilité offerte aux demandeurs d'emploi volontaires de recevoir certaines informations relatives à leurs démarches par courriel remonte à la mi-2011. Le nombre de radiations administratives s'est élevé à 41 000 en moyenne par mois en 2012 contre 44 000 en 2010 et même 50 000 en 2007. Ces différentes données traduisent une baisse sensible du nombre de radiations administratives ces dernières années. Par conséquent, le nombre de radiations administratives n'apparaît pas lié à l'introduction de la possibilité d'échanges par courriel entre les demandeurs d'emploi et Pôle emploi. Le médiateur de Pôle emploi vient de remettre en février 2012 à la Direction générale un rapport thématique sur les radiations. Celui-ci consacre un chapitre à la dématérialisation des procédures et émet plusieurs recommandations afin d'améliorer l'information des demandeurs d'emploi et d'encadrer les modalités de ces procédures. Il n'y a nul doute que Pôle emploi tiendra utilement compte des recommandations du

médiateur sur ce point.

Données clés

Auteur : [M. Michel Lesage](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3939

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 : [11 septembre 2012](#), page 4997

Réponse publiée au JO le : [26 février 2013](#), page 2320