



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 6436

Texte de la question

Mme Dolores Roqué 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. Plusieurs organisations syndicales ont soulevé le fait que Pôle emploi envisageait de ne plus adresser ses convocations de suivi par courrier mais par internet. En effet, dans une dynamique de gains de productivité, Pôle emploi se lance dans la dématérialisation. Les personnes inscrites sont invitées 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. Cette dématérialisation, bien qu'elle soit en accord avec une démarche de limitation de production et de déchets papier en accord avec les principes de développement durable, suscite l'inquiétude car des pannes informatiques peuvent survenir et les rubriques du site peuvent contenir des informations erronées. Aussi, 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. Elle 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, au moins pour les actes importants.

Données clés

Auteur : [Mme Dolores Roqué](#)

Circonscription : Hérault (6^e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6436

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 : [9 octobre 2012](#), page 5495

Question retirée le : 30 octobre 2012 (Fin de mandat)