

## Le Syndicat des Avocats de France

34 rue Saint Lazare

75009 PARIS

Tél : 01 42 82 01 26

**A l'attention de Monsieur CHARPY  
Directeur Général de Pôle Emploi**



Paris, le 19 septembre 2011

### **Objet : ANNULATION DE LA DÉCISION RELATIVE A LA DÉMATÉRIALISATION DES COURRIERS ADRESSÉS AUX DEMANDEURS D'EMPLOI**

Monsieur le Directeur Général,

Afin de «contribuer au développement durable en limitant les envois de courriers papier» et augmenter ses gains de productivité, Pôle Emploi a choisi de dématérialiser une centaine de lettres-types considérées comme non «opposables», jusqu'à présent adressées aux demandeurs d'emploi par voie postale.

Pour ce faire, une partie des usagers a reçu un e-mail les invitant à valider leur adresse électronique afin que, désormais, ils accèdent aux informations les concernant via leur «espace personnel» sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr). Dans cet e-mail, Pôle Emploi a vanté les nombreux avantages des services mis à leur disposition, mais gardé le silence sur les risques induits. Décidée sans concertation avec les instances représentatives du personnel de Pôle Emploi, sans information des Comités de liaison représentant les chômeurs, cette initiative est appliquée depuis le 20 juin 2011 dans des circonstances inadmissibles, les chômeurs n'ayant pas été correctement avertis de ses implications

En effet :

- Cette « innovation » nécessite que le demandeur d'emploi dispose d'un équipement fiable à domicile — ordinateur, imprimante et connexion internet — lui permettant de consulter sa messagerie et son «espace personnel» quasi quotidiennement. Or, de manière implicite, Pôle Emploi élude non seulement la «fracture numérique» qui est pourtant réelle, mais aussi les pannes et les coupures inhérentes à ces technologies qui peuvent exposer le chômeur à de sérieux ennuis.



- Les allocataires de l'ASS ne sont pas non plus avertis qu'ils doivent disposer d'un ordinateur et d'une imprimante en état de marche pour pouvoir imprimer eux-mêmes leur demande de renouvellement semestrielle afin de la remplir et la retourner dans les meilleurs délais. On voit bien que la contribution au «développement durable» de Pôle Emploi se fait sur le dos des chômeurs qui doivent fournir encre et papier.



Nous avons reçus de nombreux témoignages de demandeurs d'emploi radiés cet été pour «absence à convocation».



La plupart, au moment de leur inscription, avait fourni à Pôle Emploi une adresse électronique bien que n'ayant pas d'équipement à domicile et se connectant occasionnellement (famille, amis, cyber-café...). Ils n'ont pas reçu l'e-mail leur demandant de valider leur adresse électronique, et encore moins donné leur «consentement». Ils n'ont pas été informés qu'ils ne recevraient plus de convocation par courrier. Convoqués depuis juillet via leur «espace personnel», ils n'ont pas pris connaissance de la lettre ni de son rappel, ni de l'avertissement avant radiation qui leur accordait 15 jours pour se justifier et faire lever la sanction. Ensuite, ils ont été reçus à Pôle Emploi avec suspicion et mépris.



D'autres radiés disposant d'un équipement ont bien été avertis par e-mail de la présence d'un document Pôle Emploi à consulter sur leur «espace personnel», mais n'ont rien trouvé dedans quand ils s'y sont rendus : Pôle Emploi prétend mordicus leur avoir communiqué tous les courriers alors que leur «espace personnel» est vide ! (A contrario, d'autres nous signalent qu'ils se sont rendus par eux-mêmes sur leur «espace personnel» où ils ont eu la surprise de trouver une lettre de convocation alors que sa présence n'a jamais été annoncée par e-mail : ainsi ont-ils échappé de justesse à la radiation).



Cette "innovation" renforce volontairement la déshumanisation de Pôle Emploi qui, avant de dématérialiser les courriers avait déjà dématérialiser son accueil en généralisant le 3949..... faute de pouvoir dématérialiser les chômeurs.

Les conséquences de l'application de cette décision prise de manière unilatérale, juste avant l'été, sont déjà mesurables : +25,1% de radiations administratives en juillet.



Les Marches Européennes



D'un point de vue juridique, au regard de nombreuses situations que nous connaissons, la mise en place de ce dispositif, en juin, sans publicité aucune (pas de note, instruction directive sur le site de Pôle Emploi à ce sujet) n'est pas loyale, voire illégale, tant sur la forme que sur le fond, contrairement aux déclarations du responsable de communication de Pôle Emploi, Jean-Baptiste Lafay.

Qualifier cela de polémique "futile" et "déplacée" comme vous l'avez fait n'est pas admissible, car vous connaissez les conséquences de cette mesure : priver de nombreux demandeurs d'emploi de leur revenu de remplacement alors que celui-ci constitue -lorsqu'il y ont accès, - le seul ou l'un des principaux moyen d'existence de bien des chômeurs et travailleurs précaires

En conséquence, nous vous demandons le retrait immédiat de cette "directive" (note, instruction, circulaire ?) consistant à dématérialiser une centaine de courriers adressés auparavant par voie postale, prise sans aucune consultation : ni en interne de Pôle Emploi dans le cadre des instances paritaires, ni en externe dans le cadre des comités de liaison.

En cas de maintien cette directive, nous vous demandons de bien vouloir nous faire connaître les voies et modalités de recours contre cette décision de maintien d'envoi de courriers dématérialisés, et de nous transmettre copie de la note (ou instruction, directive, circulaire) qui stipule et encadre ces modifications d'envoi des courriers aux demandeurs d'emploi et ce afin de contester, devant les tribunaux compétents des méthodes dont le résultat est la radiation de nombreux demandeurs d'emploi et la suspension de leur revenu de remplacement pendant deux mois.

Signataires :

AC ! (Agir Ensemble contre le Chômage), L'APEIS (Association Pour l'Emploi l'Information et la Solidarité) , L'APPEL et la PIOCHE, APNEE/ACTUCHOMAGE, La CGT CHOMEURS, CGT Pôle Emploi, La Fédération SOLIDAIRES Sud Emploi, La CIP-IDF (Coordination des Intermittents et Précaires d'Ile de France), La C. R. I. S. E (Coordination Révoltée des Invisibles Enragé(e)s) , GENERATION PRECAIRE, La Ligue des Droits de l'Homme, Les MARCHES EUROPEENNES, Le MNCP (le Mouvement National des Chômeurs et Précaires), Recours Radiation, Le SNU Pôle Emploi FSU, le Syndicat des Avocats de France