

**DEMANDEURS D'EMPLOI OU DÉLINQUANTS ?
LES RADIATIONS PRONONCÉES PAR PÔLE EMPLOI NE CESSENT
DE S'ÉCARTER DES LOIS VOTÉES PAR LES PARLEMENTAIRES**

LETTRE OUVERTE AUX :

- 1** Premier Ministre
- 2** Ministres du travail, de l'emploi & des Affaires sociales et de la santé
- 1** Directeur général de Pôle emploi
- 73** membres de la Commission des Affaires sociales de l'Assemblée Nationale
- 58** membres de la Commission des Affaires sociales du Sénat
- 72** membres du groupe d'étude de l'Assemblée Nationale sur la pauvreté, la précarité et les sans-abri
- 24** membres de la mission commune d'information relative à Pôle emploi qui a enregistré son rapport le 5 juillet 2011
- 32** membres du Conseil d'administration de Pôle emploi
- 76** membres du Conseil d'administration de l'UNEDIC

*L'ensemble des arguments soumis dans cette lettre ouverte sont mis en avant
par Recours-Radiation depuis plus de 4 ans et sont de plus
en plus repris par les juridictions administratives.*

*Aujourd'hui, nous nourrissons l'espoir qu'ils seront enfin
entendus par le pouvoir exécutif et législatif,*

pour les chômeurs et les précaires

...et pour Pôle emploi.

Aujourd'hui, une personne qui perd son emploi et se retrouve contrainte de s'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi peut se voir couper toutes ressources financières pendant 2 mois complets pour avoir oublié une seule et unique convocation à Pôle emploi.

Si à aucun moment nous ne remettons en cause l'importance potentielle d'un tel rendez-vous, attacher une sanction d'une telle violence économique et sociale à une simple absence à un rendez-vous nous paraît totalement disproportionné.

D'autant plus que ces sanctions administratives si importantes sont prises, en toute illégalité, de manière rétroactive et parfois à l'appui de simples courriers envoyés de manière dématérialisée par un système informatique qui souffre de nombreux bugs et fonctionne de manière opaque.

Nous demandons donc à l'ensemble des pouvoirs de se saisir sans délai de cette question afin de ne plus laisser perdurer cette situation contraire à toute idée de justice sociale.

Recours-radiation et Actuchômage demandent donc :

- 1. la suppression des radiations de 2 mois pour une seule et unique absence à convocation à Pôle emploi,***
- 2. la mise en conformité de Pôle emploi avec le droit en arrêtant d'appliquer rétroactivement ses radiations,***
- 3. la mise en conformité de Pôle emploi avec le droit en supprimant des radiations pour avoir raté l'appel téléphonique de Pôle emploi,***
- 4. L'arrêt de l'envoi des convocations et des courriers d'information avant radiation de manière uniquement dématérialisée.***

A Paris et Lyon, le 18 septembre 2012

1

Supprimer les radiations de 2 mois pour une simple et unique absence à convocation

Couper toutes ressources à un individu pendant 2 mois complets pour une simple absence à un rendez-vous est totalement disproportionné.

L'article L5412-1 du Code du travail dispose qu' « *est radié de la liste des demandeurs d'emploi (...) la personne qui (...) refuse de répondre à toute convocation [de Pôle emploi]* ». L'alinéa 2° de l'article R5412-5 du code du travail vient préciser la durée de la sanction : 2 mois pour le premier manquement et jusqu'à 6 mois en cas de second manquement.

La rédaction de l'article L5412-1 du Code du travail peut laisser planer le doute quant à la possibilité pour Pôle emploi de radier une personne pour avoir simplement manqué un RDV. La Représentation nationale ne semblait effectivement pas viser la simple absence à convocation mais bien « *le refus de répondre* » à plusieurs convocations. Toutefois Pôle emploi a eu une interprétation extensive des mots du Législateur et a mis en pratique depuis plusieurs années l'automaticité des radiations pour absence à une seule et unique absence à convocation. Cette interprétation n'a jamais été remise en cause par une institution, qu'elle soit juridictionnelle, politique ou de médiation. Pôle emploi dispose donc du pouvoir, depuis plusieurs années, de radier de la liste des demandeurs d'emploi pendant 2 mois complets toute personne qui serait absente à une seule et unique convocation dans ses services. Peu importe que le demandeur d'emploi ait cotisé pendant plusieurs années à l'assurance chômage, recherché très activement un emploi en envoyant de nombreux CV par jours, se soit rendu à toutes les actions prescrites par Pôle emploi, ait une famille à sa charge, etc.

Oublier un seul et unique rendez-vous avec un conseiller de Pôle emploi se traduit aujourd'hui automatiquement par la perte totale de tout revenu pendant 2 mois.

Couper toutes ressources à un individu pendant 2 mois complets pour une simple absence à un rendez-vous est un non sens dans l'échelle de sanction mise en place par l'article R5412-5 et apparente, sur le plan de l'échelle des peines française, une absence à convocation à un délit pénal...

L'article R5412-5 du Code du travail précise les sanctions organisées par l'article L5412-1 précité. Ainsi, le refus de participer à une action d'insertion se traduit par une sanction (déjà importante) de 15 jours, le refus de 2 offres d'emploi se traduit par une sanction de 15 jours, l'insuffisance de recherches d'emploi se traduit par une sanction de 15 jours. A contrario, le simple oubli de se rendre à une convocation de Pôle emploi se traduit par une sanction de... 2 mois.

La gravité de la sanction pour absence à convocation est donc totalement incohérente et disproportionnée au regard des sanctions (déjà importantes) que peut prononcer Pôle emploi dans les autres cas de radiations.

Mais elle est également totalement incohérente avec l'échelle générale des peines mise en place en France en matière pénale. En effet, les contraventions de 4ème classe ne peuvent donner lieu à une peine d'amende supérieure à 750€ et les contraventions de 5ème classe à 1500€. Pour rappel, les violations légères contre l'homme sont classées comme des contraventions de 4ème classe tandis que les contraventions de 5ème classe recouvrent les violences volontaires ayant entraîné une ITT égale à 8 jours. Or même une personne qui n'a perçu que le SMIC aura le droit à une Allocation de Retour à l'Emploi de 922 euros. Une radiation pour absence à convocation de 2 mois entraînera donc une sanction (privation de revenu) de 1844 euros. L'importance de la sanction prononcée qualifierait donc plus sûrement l'absence à une simple convocation à Pôle emploi comme un délit pénal...

Il est évidemment inutile de rappeler que les contraventions de 5ème classe relèvent du Tribunal de police et les délits du Tribunal correctionnel. Ni même que le droit pénal prévoit une véritable procédure censée protéger les droits du suspect puis de l'accusé et que la peine est prononcée par un juge. Alors qu'à Pôle emploi, tout se fait selon une procédure décidée et mise en œuvre de manière totalement interne. En outre, La décision de radiation est prise par le Directeur du Pôle Emploi de l'agence où est inscrit le demandeur d'emploi. Le recours interne se fait auprès du même Directeur qui a pris la décision de sanction quelques jours auparavant. Autant dire que le Directeur a souvent du mal à se déjuger et que l'arbitrage d'un tiers, au moment du recours, serait, au regard de la lourdeur et de la gravité de la sanction, hautement justifié.

Pour rappel également, un salarié absent une journée verra la rémunération de cette journée soustraite de sa fiche de paie, et aura tout au plus un avertissement si cette absence n'a pas été justifiée.

Couper toutes ressources à un individu pendant 2 mois complets pour une simple absence à un rendez-vous accentue les difficultés de travail des conseillers de Pôle emploi à travailler sereinement dans un climat social déjà largement dégradé.

Associer une sanction d'une telle violence à une simple absence à un rendez-vous accentue nécessairement les fortes tensions dans les Agences locales de Pôle emploi et les risques d'incidents, rendant encore plus difficile le travail de conseillers déjà débordés et en toute première ligne de la crise économique. D'autant plus qu'ils n'ont aucune maîtrise sur cette gestion totalement informatisée, automatisée et donc inhumaine des procédures de radiation.

En effet, comment prévenir la réaction d'une personne assumant seule la responsabilité d'une famille qui apprend que toutes les ressources de son foyer seront coupées pendant 2 mois pour....une simple absence à convocation ? Ces situations sont naturellement génératrices de grande détresse doublée de colère, souvent verbales et malheureusement parfois physiques en direction des agents de Pôle emploi.

Pire encore, il arrive que le demandeur d'emploi retourne cette violence contre lui-même comme le montre la triste actualité de cet été et l'immolation de Jean Louis Curcusa, âgé de 51 ans, à la CAF de Mantes-la-Jolie puis son décès le 10 août dernier.

Couper brutalement toutes ressources à un individu pendant 2 mois complets éloigne le demandeur d'emploi du retour à l'emploi, rompt et compromet durablement le parcours engagé et est par conséquent contraire à la mission assignée au Pôle emploi.

Certains pourraient, naïvement, voire malhonnêtement, penser que couper toute ressource à une personne favorise son retour à l'emploi car il serait alors « obligé » de trouver un emploi sous peine de ne plus être en mesure de faire face à ses besoins les plus élémentaires tel que s'alimenter. Evidemment la situation sera toute autre. Elle enfoncera la personne dans une misère qui l'éloignera du retour à l'emploi : il ne pourra plus utiliser son véhicule pour se rendre à un entretien, n'aura plus l'esprit tourné vers sa recherche d'emploi qui est déjà déstabilisante mais sera uniquement préoccupé par sa survie : trouver des ressources pour s'alimenter, ne pas perdre son logement, ne pas se voir frapper de frais bancaires, etc etc...

La mission parlementaire d'information relative à Pôle emploi a déjà préconisé en juillet 2011 de réduire drastiquement la durée de la sanction pour une simple et unique absence à convocation.

Supprimer tout revenu pendant 2 mois, à un demandeur d'emploi, après une seule et unique absence à convocation est totalement disproportionné. Ce constat est naturellement partagé par l'ensemble des acteurs institutionnels ayant eu à analyser le processus de radiation.

Ainsi, le rapport d'information n°713 enregistré le 5 juillet 2011 et fait au nom de la mission parlementaire commune d'information relative à Pôle emploi note en page 118 et 119 :

« Cette grande sévérité ne vient pas d'un excès de zèle de la part de Pôle emploi. L'établissement public se contente en effet d'appliquer l'échelle des peines prévue par les textes réglementaires (article R. 5412-5 du code du travail issu du décret n° 2008-1056 du 13 octobre 2008). Reste que cette échelle des sanctions peut heurter et paraître inéquitable.

Comme l'a souligné Marie Lacoste, secrétaire du Mouvement national des chômeurs et précaires : « Un directeur d'agence de Pôle emploi m'a dit : Dans un pays où, lorsqu'on brûle un feu rouge et que l'on risque de mettre en péril sa vie et celle des autres, l'on risque une amende de 90 euros, il est totalement disproportionné de perdre deux mois de revenu parce qu'on n'a pu se présenter à un rendez-vous. Je partage cette analyse : il existe une disproportion entre la « faute » commise et la sanction appliquée. Les termes du contrat ne sont donc pas justes et les demandeurs d'emploi le perçoivent ainsi. »

Pour corriger cette disproportion, la mission d'information recommande de modifier le décret qui précise l'échelle des sanctions pour instaurer une suspension de quinze jours en cas de radiation pour absence à convocation lorsque cette sanction est prononcée pour la première fois ».

Recours-Radiation et Actuchômage demandent donc aux Parlementaires de se saisir de cette question et de modifier l'article L5412-1 du Code du travail afin de supprimer les sanctions pour absence à convocation.

Si cette demande n'était pas acceptée, Recours-Radiation et Actuchômage demandent aux Parlementaires, au minimum, de supprimer la possibilité de sanctionner un demandeur d'emploi après une seule et unique absence à convocation et de réduire drastiquement la durée des sanctions pour refus de se présenter consécutivement à 2 convocations sans motif légitime.

Pour ce faire, Recours-Radiation et Actuchômage demandent aux Parlementaires d'introduire un amendement dans le cadre du projet de loi portant création des emplois d'avenir, n° 146 qui serait rédigé ainsi :

L'article L5412-1 3° c) du Code du travail ainsi rédigé : "refuse de répondre à toute convocation des services et organismes mentionnés à l'article L. 5311-2 ou mandatés par ces services et organismes", est modifié comme suit : "refuse de répondre à deux convocations consécutives des services et organismes mentionnées à l'article L.5311-2".

En outre, nous demandons aux Ministres du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social de modifier, par Décret, l'article R. 5412-5 1° du Code du travail afin de réduire drastiquement la durée de la sanction liée aux absences à convocation.

2

L'arrêt des radiations prononcées rétroactivement de manière totalement illégale

Pôle emploi prononce des décisions de radiations aux conséquences parfois dramatiques pour les personnes qui en sont victimes. Mais en plus, Pôle emploi a décidé, sans base légale expresse, d'appliquer ces décisions de manière rétroactive. Cette rétroactivité aggrave fortement les effets de la sanction de manière totalement inutile et illégale.

La rétroactivité des radiations peut transformer une simple erreur de Pôle emploi en un véritable cauchemar pour le demandeur d'emploi qui en est victime.

Couramment, les demandeurs d'emploi postant sur les forums de www.recours-radiation.fr et www.actuchomage.org nous exposent la situation suivante. Consultant son compte bancaire en début de mois dans l'attente du versement de Pôle emploi et ne voyant toujours pas de sommes versées, le demandeur d'emploi téléphone au 39 49 (numéro unique de Pôle emploi) pour s'enquérir de la raison de ce qu'il pense n'être qu'un simple retard. Il apprend alors qu'il est radié depuis X jours pour absence à convocation. Or il n'a jamais eu connaissance ni de la convocation ni de la lettre d'avertissement avant radiation. La non réception de ces courriers peut s'expliquer par de multiples raisons : courrier automatiquement édité qui n'est jamais parti du fait d'un problème dans le système d'information, problème d'acheminement du courrier mais surtout depuis récemment, courrier dématérialisé placé sur un espace personnel que le demandeur d'emploi n'a pas consulté, bug informatique qui ne crée pas le message ou ne le place pas sur l'espace personnel, etc etc... Les causes sont multiples et nombreuses : le forum de recours radiation et la fréquentation du site montrent qu'il ne s'agit certainement pas de cas d'école.

Or cette simple erreur produira malgré tout des effets financiers potentiellement dramatiques pour le demandeur d'emploi qui en est victime. La décision de radiation étant rétroactive, il se retrouvera non seulement sans ressources financières, le temps que la situation soit rétablie mais il recevra également une lettre le mettant en demeure de rembourser les allocations chômages éventuellement versées entre le jour de son absence et le jour où la décision a été prise.

Il lui sera toujours expliqué au 39 49 ou à son Pôle emploi que s'il n'est pas d'accord avec cette décision de radiation, il doit former un recours devant le/la Directeur/trice de Pôle emploi. Il devra alors rédiger ce recours (s'il en a les facultés), l'envoyer ou le remettre à Pôle emploi puis ce recours devra être traité par le/la Directeur/trice local(e). Une fois la décision prise, elle devra être enregistrée dans le système d'information afin de relancer le processus d'indemnisation, annuler le trop perçu et permettre le virement final qui lui-même prendra quelques jours à être crédité sur le compte du demandeur d'emploi.

Durant toutes ces étapes, le temps court, et le demandeur d'emploi se sent sans prise, prisonnier d'un système qui file seul alors que son découvert bancaire se creuse inexorablement : impossibilité de payer le loyer, obligation de faire des chèques en blanc pour acheter de la nourriture, prélèvement rejeté entraînant des frais bancaires conséquents, etc etc... Lorsqu'enfin la décision sera annulée (si tant est qu'il tombe sur un Directeur qui accepte « à titre exceptionnel », comme nous le lisons trop souvent, d'annuler sa radiation...) et qu'il constatera les dégâts (frais bancaires, problème avec ces créanciers,...), il se posera alors cette question : pourquoi ces problèmes supplémentaires, lui qui a travaillé pendant de nombreuses années avant d'être licencié, qui cherche activement un emploi mais n'arrive pas à décrocher un entretien et qui tente malgré tout de faire bonne figure devant ses proches, ses enfants ? Une simple erreur de Pôle emploi...

La radiation est une sanction administrative : la rétroactivité est donc illégale

Qualifiée « *d'anomalie juridique* » par le Médiateur national de Pôle emploi en personne dans son rapport annuel du 24 février 2012 qui précise qu'« *il n'existe aucun argument fondé sur le droit ou l'intérêt des usagers qui puisse justifier le maintien de cette façon d'administrer les radiations de la liste des demandeurs d'emploi...* », la rétroactivité des décisions de radiations prononcées par Pôle emploi est totalement illégale.

Même si l'ex-ASSEDIC continue de soutenir une analyse datant de plus de 40 ans, construite à une époque où le régime législatif et réglementaire était différent et que les radiations n'étaient pas industrialisées par l'outil informatique comme aujourd'hui, il ne fait plus aucun doute qu'une radiation prononçant une suppression ou une réduction du revenu de remplacement tel qu'organisée par l'article L5412-1 et R5412-5 du Code du travail est une sanction administrative. Cela ne cesse d'être rappelé tant par le Conseil d'Etat que par les diverses Cours administratives d'appel. Voir récemment par exemple et de manière strictement non exhaustive, CE 1ère et 6ème sous-section réunies du 9/04/10¹, CAA de Marseille 29/05/12², CAA de Lyon 21/06/12³, CAA de Bordeaux 30/06/11⁴.

¹ «*Considérant que la CONFEDERATION GENERALE DU TRAVAIL - FORCE OUVRIERE soutient qu'en organisant la sanction de la méconnaissance par les demandeurs d'emploi de leurs obligations, notamment en cas de refus réitéré d'une offre raisonnable d'emploi, sous la forme d'une réduction ou d'une suppression du revenu de remplacement ainsi que de la radiation de la liste des demandeurs d'emploi, le décret attaqué contraindrait les demandeurs d'emploi concernés à un travail forcé (...)* ; que, toutefois, les sanctions mentionnées ci-dessus, au demeurant prévues par les articles L. 5412-1, L. 5426-2 et L. 5426-4 du code du travail et non par le décret attaqué lui-même, ne sauraient être regardées comme créant une situation de travail forcé ou comme portant une atteinte à la liberté du travail au sens de ces différents textes ; que, par suite, et en tout état de cause, le moyen ne peut qu'être écarté»

² «*Considérant qu'il appartient au juge du fond, saisi d'une contestation portant sur une sanction que l'administration inflige à un administré, de prendre une décision qui se substitue à celle de l'administration et, le cas échéant, de faire application d'une loi nouvelle plus douce entrée en vigueur entre la date à laquelle l'infraction a été commise et celle à laquelle il statue ; que, par suite, compte tenu des pouvoirs dont il dispose ainsi pour contrôler une sanction de cette nature, le juge se prononce sur la contestation dont il est saisi comme juge de plein contentieux ; que la sanction encourue, en vertu des dispositions de l'article R. 351-28 du code du travail, pour refus de propositions d'emploi et absence de justification de l'accomplissement d'actes positifs de recherches d'emploi, a le caractère d'une sanction que l'administration inflige à un administré ;»*

³ «*Considérant, d'une part (...)* qu'aux termes de l'article R. 5412-7 de ce code : "La décision de radiation du demandeur d'emploi intervient après que l'intéressé a été mis à même de présenter ses observations écrites. La décision, notifiée à l'intéressé, est motivée. Elle indique la durée de la radiation. " ; *Considérant, d'autre part, que l'article 1er de la loi du 11 juillet 1979 susvisée relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public impose la motivation des décisions qui infligent une sanction* ; qu'aux termes de l'article 3 de cette même loi : " La motivation exigée par la présente loi doit être écrite et comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement de la décision " ; *Considérant qu'il résulte de ces dispositions que lorsque la radiation de la liste des demandeurs d'emploi est prononcée pour un motif mentionné notamment au b du 3° de l'article L. 5412-1 du code du travail, cette sanction doit comporter l'indication des manquements répétés reprochés à l'intéressé ;"*

Or il est illégal de prononcer des sanctions administratives de manière rétroactive. En effet, le principe de non-rétroactivité constitue un principe général du droit et en vertu de ce principe, un acte administratif ne serait produire d'effets à une date antérieure à celle de son édicition (voir par exemple la célèbre jurisprudence du Conseil d'Etat Société du Journal Aurore du 25/06/48).

L'ex-ANPE a d'ailleurs eu l'occasion de rappeler cette illégalité dans l'une de ses instructions publiée au Bulletin Officiel n°2006-2 du 30 avril 2006 :

« 1- Les instructions de 1992 relatives à la gestion de la liste des demandeurs d'emploi prévoyaient que la date d'effet des décisions de radiation était celle du manquement sanctionné (constat du refus d'emploi, absence à convocation...).

Ces instructions s'appuyaient sur une jurisprudence du Conseil d'Etat relative au revenu de remplacement (CE 28 décembre 1992, TREVIGLIO) aujourd'hui dépassée CE 23 février 1998, ZIZZO). Elles sont impraticables depuis le décret n°2005-915 du 2 août 2005 relatif au suivi de la recherche d'emploi en application duquel les radiations peuvent dorénavant descendre en dessous de la limite des deux mois précédemment prévue (article R.311-3-8 nouveau du code du travail).

2- En conséquence et après consultation de la DGEFP et de l'Unédic (échange de lettres des 8 novembre 2005 et 17 novembre 2005), la date d'effet à retenir pour les décisions de radiation doit être celle de leur notification au demandeur d'emploi et non plus celle du fait qui en est la cause. »

L'illégalité de la rétroactivité des radiations a en outre été rappelée expressément par le TA de Marseille dans un jugement du 10 mars 2009.⁴

Au total, l'illégalité des radiations rétroactives est constatée par les juridictions administratives, dénoncée par les associations de chômeurs, le Médiateur National de Pôle emploi en personne et reconnue par Pôle emploi lui-même dans une instruction officielle... Mais rien n'y fait, la machine n'arrive pas à s'arrêter seule.

Recours-Radiation et Actuchômage demandent donc au Directeur général de Pôle emploi ou aux pouvoirs compétents de se saisir de cet état de fait qui ne cesse de perdurer afin de réinscrire l'action de cet Etablissement public administratif dans le respect du droit. Il n'est pas compréhensible qu'un service public puisse prononcer en toute impunité plus de 500 000 décisions illégales par an.

¹ Consultable sur le site www.recours-radiation.fr/images/ta_marseille.jpg

3

La suppression des radiations pour avoir raté un simple appel téléphonique

Aussi étonnant que cela puisse paraître aux différents lecteurs de cette lettre ouverte, aujourd'hui, un demandeur d'emploi peut se voir priver de toutes ressources financières pendant 2 mois pour... avoir manqué un simple appel téléphonique du Pôle emploi.

Pôle emploi se moque de la Représentation Nationale et ne respecte aucune loi en décidant d'instituer une possibilité de radier un demandeur d'emploi pendant 2 mois pour avoir raté un simple appel téléphonique

L'article 5412-1 du Code du travail dispose que « *est radié de la liste des demandeurs d'emploi (...) la personne qui refuse de répondre à toute convocation des services et organismes mentionnés à l'article (...)* ». Il est évident que cet article, en mentionnant le terme précis de « *convocation* » ne vise aucunement un simple entretien téléphonique. D'ailleurs cet article parle "*d'absence*" et non de « non réponse » à un entretien étant entendu que le terme « absence » est impropre à caractériser une non-réponse à un entretien téléphonique. En outre, le terme « convocation » renvoie conjointement, selon le Larousse et le Robert, à l'action de convoquer ; il signifie : « faire venir auprès de soi ». La convocation implique donc nécessairement un entretien physique. Enfin, en matière de sanction administrative, le principe de légalité commande de procéder à une interprétation stricte des termes (Conseil d'État 4 mars 1960 Lévy, RDP 1960 p. 1030). Il est donc évident que c'est sans aucune base légale que Pôle emploi a décidé d'instituer la possibilité de priver un demandeur d'emploi de toute ressource financières pendant 2 mois pour avoir raté un simple appel téléphonique de Pôle emploi.

Pôle emploi a créé un motif de radiation ubuesque

Nos forums nous indiquent que les faits se produisent ainsi. Il est soit décidé soit imposé, à un moment, que l'entretien entre le conseiller et le demandeur d'emploi se fera par téléphone. Le jour dit, le demandeur d'emploi attend patiemment cet appel, avec parfois l'angoisse de le manquer car certains connaissent la procédure de radiation de Pôle emploi. Lorsque le conseiller appelle, l'appel apparaît comme « masqué » sur le téléphone du demandeur d'emploi. Nous avons eu de nombreux cas ubuesques où l'appel a malgré tout été manqué : sans exhaustivité aucune : la demandeuse d'emploi était aux toilettes car dans une période de sa grossesse où elle y était souvent contrainte, le demandeur d'emploi, ne voyant pas l'appel venir, s'est décidé à passer son aspirateur et n'a pas entendu l'appel, le demandeur d'emploi a constaté que la batterie de son téléphone était déchargée, ne captait pas à ce moment car dans une zone de réception difficile, un demandeur d'emploi atteint de surdité n'a pas entendu l'appel car son sonotone était défectueux...etc etc...

Pour quasiment l'ensemble des cas, les demandeurs d'emploi ont souhaité rappeler leur conseiller dans l'heure mais l'appel étant toujours « masqué » ils en ont été incapables. Ils appellent donc quasiment tous automatiquement le seul numéro qui leur est communiqué par le Pôle emploi : le 39 49. Et là, il leur est répondu qu'il s'agit d'une plate-forme téléphonique qui n'a pas vocation à faire passer d'entretien, de ne pas s'inquiéter et qu'un nouveau RDV leur sera fixé. Sauf que dans l'ensemble des cas, ils n'ont pas reçu de nouveaux RDV mais simplement une lettre d'avertissement avant radiation qui se transforme en radiation si aucune explication n'est donnée (et parfois même quand une explication est donnée).

Pôle emploi a créé un motif de radiation contesté, encore une fois, par l'ensemble des acteurs institutionnels du fait de son illégalité patente

Dans son premier rapport annuel publié en 2009, le Médiateur national de Pôle emploi indique clairement dans la partie intitulée « *Le téléphone qui radie* », p. 36 et suivantes, que « *le téléphone est un moyen de communication pour permettre au demandeur d'emploi de garder le contact avec son conseiller ; il ne doit pas être un instrument répressif. (...) En effet, la loi ne prévoit pas le cas de figure d'une convocation par téléphone. Si la pratique existe, elle n'est qu'à usage positif, seulement pour rendre service aux personnes qui éprouvent des difficultés de déplacement, en zones rurales particulièrement. Mais seules les absences non justifiées à convocation physique sont passibles de radiation de la liste des demandeurs d'emploi.* ». Trois ans plus tard, rien n'a changé.

Le rapport d'information n°713 enregistré le 5 juillet 2011 au Sénat constate la même chose et en tire une conclusion similaire, pages 120 et suivantes : « *De fait, si une telle procédure est appliquée à la lettre, elle peut aboutir à des sanctions difficiles à justifier sur un plan humain. Des événements courants et anodins (une ligne téléphonique occupée par un appel, une connexion au réseau momentanément interrompue, un temps de réponse trop long pour décrocher ou une sonnerie inaudible) pourraient en effet suffire à faire d'un demandeur d'emploi un absentéiste et entraîner le cas échéant la perte d'un revenu de remplacement ayant valeur alimentaire. (...) On doit constater que les réponses fournies par Pôle emploi ne sont pas parfaitement claires et cohérentes. La radiation étant une sanction, il conviendrait pourtant que les règles du jeu en soient connues de tous.* » Et le rapport d'information d'en conclure qu'il n'est pas possible de radier pour non réponse à appel téléphonique et de souhaiter que dans le cas d'un appel manqué, le demandeur d'emploi se voit à tout le moins proposer un nouveau RDV par courrier ou soit autorisé à se présenter dans un délai de 15 jours à Pôle emploi.

Recours-radiation et Actuchômage demandent la suppression de la possibilité de couper toutes ressources à un demandeur d'emploi pour avoir simplement raté un appel téléphonique.

4

La suppression des convocations et des avertissements avant radiation envoyés uniquement de manière dématérialisée

L'envoi d'un simple email ou le dépôt d'un message électronique sur un site internet n'est absolument pas compatible avec l'ouverture d'une procédure pouvant sanctionner financièrement un demandeur d'emploi

Aujourd'hui, une seule et unique absence à convocation entraîne automatiquement une radiation de la liste des demandeurs d'emploi de 2 mois susceptible d'entraîner des conséquences financières dramatiques pour le demandeur d'emploi qui en est victime. Il n'est pas concevable que cette procédure puisse continuer à être initiée par l'envoi d'un simple email ou pire encore, le dépôt d'un message électronique sur l'espace numérique réservé aux demandeurs d'emploi et par Pôle emploi sur son site internet. Espace personnel parfois inconnu du demandeur d'emploi lui-même...

Chaque demandeur d'emploi ne consulte pas ses emails quotidiennement. Sans parler de la consultation de cet espace personnel créé sur le site de Pôle emploi qui n'est bien souvent que très peu consulté voir qui n'est parfois tout simplement pas connu des demandeurs d'emploi. Le fait d'envoyer ces convocations uniquement par ce biais créé de facto une obligation pour le demandeur d'emploi de consulter ses emails ou son espace personnel de manière quotidienne. Et rien n'autorise Pôle emploi à imposer une telle obligation.

Sans compter que cet espace personnel semble souffrir de nombreux bugs. Il nous a effectivement été rapporté à de nombreuses reprises sur nos forums que des messages qui y étaient avaient disparu quelques jours plus tard ou qu'inversement, des messages rétro-datés apparaissaient plusieurs jours ou semaines plus tard.

Le système est donc encore loin d'être fiable. Et quand bien même il le serait, il n'existe aucune obligation pour le demandeur d'emploi de disposer d'un ordinateur et d'un accès internet quotidien afin d'être en mesure de consulter les messages électroniques de Pôle emploi. Ainsi, si effectivement, il apparaît positif d'envoyer des convocations de manière dématérialisée, ces envois doivent nécessairement accompagner l'envoi d'un courrier postal afin de multiplier les sources d'informations du demandeur d'emploi. Si l'envoi de simples informations peuvent très bien se faire par email, il n'est pas concevable d'effectuer cette démarche dans le cadre d'une procédure pouvant aboutir à lourdement sanctionner financièrement une personne.

Les demandeurs d'emploi ne sont pas informés que leur consentement à recevoir des informations de manière dématérialisée entraîne l'arrêt de l'envoi postal des convocations

Si le demandeur d'emploi peut donner son consentement à ce que son adresse email soit utilisée par Pôle emploi pour lui transmettre des informations, notamment des rappels de RDV, Pôle emploi n'explicite aucunement les conséquences d'un tel consentement.

Ainsi, la page internet permettant de recueillir le « consentement » du demandeur d'emploi mentionne simplement la possibilité suivante : « *oui, j'accepte que mon adresse électronique soit utilisé pour mes échanges avec Pôle emploi* » ou « *non je n'accepte pas* ». Afin d'inciter le demandeur d'emploi à souscrire à ce service, il est indiqué pour l'acceptation : « *J'accepte que mon numéro de portable soit utilisé afin de recevoir des SMS de Pôle emploi. J'accepte que mon adresse électronique soit utilisée pour des échanges avec Pôle emploi. En échange interactif, confidentiel et sécurisé avec Pôle emploi. Recevez par email un rappel de votre rendez-vous, vos courriers dans votre espace personnel, un SMS pour vous rappeler d'actualiser votre situation* ».

Par conséquent, sous couvert de proposer des services nouveaux et modernes aux demandeurs d'emploi, Pôle emploi n'explicite à aucun moment les conséquences précises de cette acceptation, telle que Pôle emploi la conçoit. Il n'est ainsi aucunement mentionné le fait que désormais, les convocations ne pourront plus être envoyées que par ce biais là, sans accompagnement d'envoi par voie postale, malgré la gravité des sanctions attachées à une absence à convocation... C'est donc en toute illégalité que Pôle emploi se fend de s'appuyer sur le consentement soit disant donné par les demandeurs d'emploi alors que ceux-ci ne sont pas pleinement éclairés des conséquences de cette acceptation.

Pôle emploi n'a pas l'autorité pour décider sans aucune base légale ou réglementaire que les envois de courriers dématérialisés peuvent entraîner des sanctions financières

Le Conseil constitutionnel a jugé dans sa décision n°2009-580 DC du 10 juin 2009 que : « (...) *le principe de la séparation des pouvoirs, non plus qu'aucun principe ou règle de valeur constitutionnelle, ne fait obstacle à ce qu'une autorité administrative, agissant dans le cadre de prérogatives de puissance publique, puisse exercer un pouvoir de sanction dans la mesure nécessaire à l'accomplissement de sa mission dès lors que l'exercice de ce pouvoir est assorti par la loi de mesures destinées à assurer la protection des droits et libertés constitutionnellement garantis ; qu'en particulier doivent être respectés le principe de la légalité des délits et des peines ainsi que les droits de la défense, principes applicables à toute sanction ayant le caractère d'une punition, même si le législateur a laissé le soin de la prononcer à une autorité de nature non juridictionnelle* ».

Or en décidant, à travers la simple modification d'un paramétrage de système d'information, sans aucun décret ni loi, que le simple dépôt de message électronique sur un obscur espace personnel parfois inconnu du demandeur d'emploi pourrait entraîner une procédure de radiation, Pôle emploi a violé le principe de légalité des délits et des peines applicables à la procédure de radiation de la liste des demandeurs d'emploi.

De même, en envoyant non seulement la convocation mais également l'avertissement avant radiation de cette manière, Pôle emploi ne permet pas au demandeur d'emploi d'être en mesure d'exercer les droits de la défense.

Recours-radiation et Actuchômage demandent donc le reparamétrage du système d'information de Pôle emploi et l'envoi de ces messages seulement en accompagnement de l'envoi des courriers postaux.