

Paris, le 29 juin 2022

---

**Décision du Défenseur des droits n°2022-099**

---

**La Défenseure des droits,**

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu le code du travail ;

Saisie par Madame X d'une réclamation relative aux difficultés rencontrées sur le site internet de Pôle emploi lors de son inscription en qualité de demandeuse d'emploi ;

Prend acte du réexamen favorable de la situation de Madame X par le directeur régional de Pôle emploi Y au regard de la recommandation émise par le Médiateur national de Pôle emploi ;

Recommande aux services de Pôle emploi de procéder le plus rapidement possible à la modification du script de son site internet afin que conformément à l'instruction Pôle emploi n° 2016-33 du 6 octobre 2016, « *La date d'effet de l'inscription correspond à la date à laquelle l'intéressé valide l'étape « mon inscription » via le script* » ;

Recommande au surplus à Pôle emploi d'identifier les personnes se trouvant éventuellement dans la même situation que Madame X et de revoir leur situation ;

Demande à Pôle emploi de rendre compte des suites données à ces recommandations, dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON

---

## Recommandation en application de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011

---

Le 27 juillet 2021, la Défenseure des droits a été saisie par Madame X, des difficultés qu'elle a rencontrées concernant son inscription en ligne sur le site de Pôle emploi.

### **I- Faits et instruction de la réclamation**

Madame X était employée, jusqu'au 30 avril 2021, à la mairie de Z au titre d'un contrat de travail à durée déterminée.

Le 28 avril 2021, Madame X a débuté la création de son espace en ligne sur le site de Pôle emploi.

Madame X a utilisé le mode brouillon pour préparer sa demande d'indemnisation.

N'ayant pas tous les éléments nécessaires, elle n'a pu poursuivre et finaliser son inscription. Sa demande est donc restée en mode brouillon, possibilité offerte par le site internet de Pôle emploi.

Ce n'est que le 1<sup>er</sup> mai, après avoir réuni les éléments requis, qu'elle a finalisé la création de son espace en ligne, en validant son adresse courriel, et a donc pu déposer sa demande d'inscription et d'indemnisation au titre de l'allocation de retour à l'emploi.

Par courriel du 4 mai 2021, elle a reçu un courriel confirmant la création de son espace personnel en ligne à compter du 1<sup>er</sup> mai ainsi qu'une notification d'inscription.

Un courrier postal émanant du Pôle emploi de L daté du 3 mai 2021 lui a indiqué que la date retenue pour l'inscription de Madame X était : « à partir du 28 avril 2021 ».

Madame X n'ayant pas conscience de l'enjeu tenant à la date mentionnée sur ce courrier, elle ne s'est pas manifestée auprès des services de Pôle emploi avant que son allocation de retour à l'emploi ne lui soit effectivement versée.

En effet, c'est à ce moment qu'elle a pu constater que son dernier contrat de travail avait été exclu des éléments pris en compte pour le calcul de son indemnisation.

Par courriel en date du 19 juin 2021, elle s'est enquis auprès des services de Pôle emploi de la situation et a contesté la date retenue.

Le 22 juin 2021, un courriel non signé émanant des services de Pôle emploi, lui a confirmé la prise en compte de la date du 28 avril 2021 et lui a indiqué que :

*« La démarche d'inscription ne doit pas être anticipée, et doit être faite, une fois que vous êtes disponible pour rechercher un emploi.*

*Selon l'annexe 2 à l'instruction n° 2016-33 du 06 octobre 2016, concernant l'inscription dématérialisée, fiche 2 paragraphe 3, la date d'effet de l'inscription correspond à la date de validation de l'étape "inscription" via le script. <http://www.bo-pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n2016-33-du-6-octobr.html?type=dossiers/2016/bope-n2016-80-du-17-novembre-201> ».*

Par ailleurs, elle a été invitée à saisir la Médiatrice de Pôle emploi Y, si elle n'était pas satisfaite de la réponse qui lui était apportée.

Le 22 juin 2021, Madame X a donc entamé une démarche auprès de la médiation régionale de Pôle emploi.

Par courriel en date du 15 juillet 2021, les services de la médiation régionale ont rejeté la demande de Madame X en lui indiquant qu' :« *Après vérification de la réglementation d'assurance chômage, il semble que la date d'inscription retenue est celle du jour où vous faites la demande pour la première fois. Le brouillon reste valide pendant 15 jours à compter de l'enregistrement de celui-ci. Ce qui fait que, la date de l'enregistrement du brouillon, vaut pour date de la demande, dès lors que le scripte de la demande est validé avant le délai des 15 jours. C'est la raison pour laquelle, les salariés en cours de contrat n'ont pas lieu d'anticiper leur demande d'inscription. En matière d'indemnisation, les services de Pôle emploi sont tenus de se conformer à la réglementation d'assurance chômage en vigueur. En la circonstance, la Médiatrice Régionale n'est pas davantage en mesure d'intervenir dans le sens de votre demande* ».

Par courriels des 15 juillet et 20 août 2021, Madame X a contesté l'analyse de la médiation Pôle emploi Y et a demandé à ce que son dossier soit réexaminé notamment à la lumière de l'instruction n° 2016-33 du 6 octobre 2016 évoquée par les services de Pôle emploi pour justifier la date retenue pour la validation de son inscription, que l'intéressée interprète différemment.

Il est à noter que Madame X n'a pas obtenu de réponse à ses courriels.

C'est dans ces conditions qu'elle a saisi la Défenseure des droits.

Les services du Défenseur des droits ont pris contact par courrier avec le directeur régional de Pôle emploi Y afin d'obtenir son éclairage sur la réclamation de Madame X.

Le 10 mars 2022, le directeur régional de Pôle emploi a informé les services du Défenseur des droits que le Médiateur national, sollicité dans ce dossier par Pôle emploi, a préconisé de revoir la date d'inscription de Madame X. Cette préconisation, suivie par la direction régionale de Y, a donc permis de revoir les droits à l'assurance chômage de l'intéressée, en y intégrant son dernier contrat de travail.

## **II- Analyse juridique**

Depuis 2015, l'inscription des demandeurs d'emploi se fait, sauf cas exceptionnel, uniquement par voie électronique.

L'article R. 5411-2 du code du travail dispose que : « *l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi est faite par voie électronique auprès de Pôle emploi. Le travailleur recherchant un emploi qui demande son inscription déclare sa domiciliation et transmet les informations permettant de procéder à son identification.*

*À défaut de parvenir à s'inscrire lui-même par voie électronique, le travailleur recherchant un emploi peut procéder à cette inscription dans les services de Pôle emploi, également par voie électronique, et bénéficier le cas échéant de l'assistance du personnel de Pôle emploi. »*

Dans l'instruction Pôle emploi n° 2016-33 du 6 octobre 2016, et plus particulièrement le point 3 de l'annexe 2, intitulé « *la date d'effet de l'inscription dématérialisée* », il est indiqué que : « *La date d'effet de l'inscription correspond à la date à laquelle l'intéressé valide l'étape*

*« mon inscription » via le script. Cette même date sera retenue lorsque cette inscription nécessite l'intervention d'un conseiller, lorsque la procédure dématérialisée ne peut aboutir. Lors de la démarche d'inscription, l'internaute peut, à tout moment, mettre sa demande d'inscription en mode « brouillon ». Ce brouillon est gardé en mémoire (enregistré) par le système informatique pendant 15 jours. La date de prise en compte de l'inscription reste la date de validation de l'étape « inscription » par le demandeur d'emploi via le script. »*

En l'espèce, Madame X a effectivement validé sa demande d'inscription le 1<sup>er</sup> mai 2021.

Elle a anticipé les démarches nécessaires à son inscription en tant que demandeuse d'emploi en utilisant la possibilité offerte par le site de Pôle emploi de créer un brouillon, ce dont il ne peut lui être fait grief.

En effet, comme il est indiqué dans le texte susmentionné, la date prise en compte reste la date de validation de l'étape « *inscription* » par le demandeur d'emploi via le script.

À aucun moment, il n'est indiqué dans l'instruction mise en avant par les services de Pôle emploi que la date de l'enregistrement du brouillon vaut pour date de la demande, dès lors que le script de la demande est validé avant le délai des 15 jours.

Au demeurant, la possibilité de créer un brouillon, ne devrait pas être préjudiciable aux demandeurs d'emploi, d'autant plus que dans le cas de Madame X, cela a induit la non prise en compte d'un contrat de travail de 7 mois, ce qui pèse directement sur ses droits à indemnisation.

Il est à noter que le « brouillon » est une possibilité offerte par plusieurs sites institutionnels, ce qui permet à l'internaute de préparer en amont une demande qu'il formulera ultérieurement, sans pour autant que cette possibilité ne se retourne contre lui ou ne l'engage d'une quelconque manière.

Au demeurant, il semblerait qu'aucune information ne soit communiquée aux futurs demandeurs d'emploi sur les conséquences de la création de ce brouillon en amont de la validation officielle du dépôt de la demande.

En considération des éléments qui précèdent, la Défenseure des droits :

Prend acte du réexamen favorable de la situation de Madame X par le directeur régional de Pôle emploi Y au regard de la recommandation émise par le Médiateur national de Pôle emploi.

Recommande à Pôle emploi de modifier le script de son site internet afin que conformément à l'instruction Pôle emploi n° 2016-33 du 6 octobre 2016, « *La date d'effet de l'inscription correspond à la date à laquelle l'intéressé valide l'étape « mon inscription » via le script* » ;

Recommande au surplus à Pôle emploi d'identifier les personnes se trouvant éventuellement dans la même situation que Madame X et de revoir leur situation ;

Demande à Pôle emploi de rendre compte des suites données à ces recommandations, dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON