



## 5. Gestion de la liste, droits et devoirs du DE

### Ce que mentionne le code du travail

- Le code du travail ne prévoit pas de dispositions spécifiques à l'accompagnement dématérialisé du DE, et il convient de préciser qu'aucune prescription ne l'exclut expressément.
- La présence physique n'est expressément requise que lors de l'inscription (avec une dérogation en cas de réinscription moins de six mois après une radiation ou cessation). En outre, s'agissant spécifiquement des convocations, le code du travail considère comme motif légitime le refus de répondre à toute convocation

### Les droits et les devoirs du demandeur d'emploi

- Tous les demandeurs d'emploi ont les mêmes droits et devoirs.
- Le demandeur d'emploi en accompagnement guidé dématérialisé dispose d'un accompagnement personnalisé au même titre que les autres demandeurs d'emploi.
- Le demandeur d'emploi volontaire pour l'accompagnement guidé dématérialisé, et sous réserve du diagnostic du conseiller, sera informé par un processus de consentement spécifique.
- L'aménagement de l'une des modalités d'accompagnement sous une forme dématérialisée n'exonère en rien le DE concerné du respect de ses obligations, celles-ci étant inhérentes à son statut de demandeur d'emploi, indépendamment de sa modalité d'accompagnement.
- L'accompagnement guidé dématérialisé n'est donc ni un privilège ni une contrainte. Il s'agit de l'aménagement d'une modalité d'accompagnement, proposé à un DE volontaire, sous réserve de certaines garanties de moyens et de maîtrise informatique.
- La situation personnelle du DE ainsi que sa modalité d'accompagnement n'est pas irréversible. Un ajustement du diagnostic et de la modalité d'accompagnement est toujours possible.

### La gestion de la liste

- En cas d'absence prévisible à un rendez-vous, les demandeurs d'emploi ont la possibilité d'en informer Pôle emploi via le 3949 ou le mail.
- En cas d'absence à un rendez-vous dématérialisé, c'est la notion du motif légitime qui devra guider le conseiller dans l'appréciation de cette absence. Les motifs comme les problèmes de connexion ou d'ordinateur sont quasiment de même récurrence qu'un problème de transports en commun. Ainsi, deux DE devant se présenter à un RDV (physique pour l'un et dématérialisé pour l'autre) se retrouvent quasiment dans les mêmes conditions d'imprévisibilité.
- Dans tous les cas, Pôle emploi apprécie la nature du motif allégué par le DE au regard de sa situation individuelle et particulière (événements familiaux ou personnels s'ils sont graves ou imprévisibles, maladie ou inaptitude). Il est également tenu compte des éventuelles précédentes demandes de modification de rendez-vous ou d'absences répétées pour mêmes motifs. La question de la preuve est appréciée au vu de l'ensemble des éléments du dossier. A tout le moins, le conseiller peut proposer un ajustement de l'accompagnement.
- La connexion à l'espace personnel sur pe.fr nécessite des codes d'accès personnels. Cette procédure permettant l'identification de la personne derrière l'écran est tout autant sécurisée que les autres services sur internet.
- Concernant la localisation du DE, il convient de rappeler que les DE sont tenus de signaler à Pôle emploi, dans les 72 heures, tout changement affectant leur situation : absence du domicile plus de 35 jours, résidence à l'étranger, etc. Dès lors, tout DE qui ne respecte pas cette obligation se retrouve, selon le cas, sous le coup d'une procédure de radiation, d'un signalement auprès du Préfet, quelle que soit la modalité d'accompagnement. En cas de doute, le conseiller peut saisir le service de fraude.