



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG



AVIS

Avis IV/8/2025

4 mars 2025

Demande de chômage en ligne

relatif au

Projet de loi portant 1. Introduction d'une demande en obtention des indemnités de chômage complet en ligne et 2. Modification des articles L. 521-3, L. 521-7, L. 521-8, L. 521-11, L. 521-18 et L. 525-1 du Code du travail

Par lettre en date du 16 janvier 2025, Monsieur Georges MISCHO, ministre du Travail, a saisi notre chambre pour avis du projet de loi portant 1. Introduction d'une demande en obtention des indemnités de chômage complet en ligne et 2. Modification des articles L.521-3, L.521-7, L.521-8, L.521-11, L.521-18 et L.525-1 du Code du travail.

1. L'exposé des motifs est de la teneur suivante :

« L'Agence pour le développement de l'emploi (ci-après « ADEM ») se modernise en offrant davantage d'interfaces avec les services et fonctionnalités fournis aux citoyens, mais aussi en se dotant d'infrastructures et d'outils digitaux adaptés.

Pour affronter ce défi nouveau, l'ADEM entend être une administration résolument axée sur l'agilité et la transparence, avec des processus efficaces et des outils digitaux adaptés. Une numérisation croissante et un partage sécurisé des données doivent permettre aux citoyens et aux entreprises d'accéder à toutes les informations utiles et nécessaires, pour les soutenir dans leurs démarches et les aider à prendre des décisions pertinentes.

Ainsi, l'ADEM entend entre autres digitaliser son offre de services et ses processus ainsi qu'optimiser la gestion des aides financières et le contrôle de leur exécution.

En ce qui concerne l'optimisation et la gestion des aides financières et le contrôle de leur exécution, l'ADEM s'efforce en permanence de perfectionner son organisation interne dans une logique centrée sur les besoins de ses clients qui sont tout particulièrement l'accès aux informations essentielles, la transparence des démarches, la réactivité des opérateurs et le versement diligent des aides financières.

Etant une administration publique, l'ADEM doit également assurer aux pouvoirs publics et aux citoyens une gestion irréprochable, des mécanismes d'aides simples et efficaces et un contrôle optimal des opérations.

Ceci passe entre autres par une digitalisation des procédures relatives aux aides financières, ce qui permet notamment de faciliter l'introduction de la demande de chômage et des documents joints en ligne basée sur les outils ayant fait leurs preuves.

Il s'agit en l'occurrence de la démarche à introduire via MyGuichet/MyADEM (sur ordinateur, tablette ou smartphone) et de l'utilisation des certificats Luxtrust ou d'autres authentifications fortes.

L'introduction de la demande de chômage en ligne, qui est l'objet du présent projet de loi, s'inscrit parfaitement dans cette approche puisqu'elle permet une réduction de la durée d'instruction et de versement des indemnités de chômage complet ainsi qu'un meilleur contrôle de leur bonne exécution.

En effet, en 2024, l'ADEM a, en moyenne, traité 1540 nouvelles demandes de chômage par mois, ce qui est considérable.

Le fait d'introduire sa demande de chômage en ligne permet d'introduire sa demande plus rapidement : il n'est plus nécessaire d'attendre que le dossier contenant la demande et la liste des pièces à introduire soit envoyé par courrier postal. En outre, la demande remplie via MyGuichet/MyADEM, à condition d'être complète, est réceptionnée par l'administration immédiatement après que l'utilisateur a transmis la demande. Ceci permettra dès lors de réduire considérablement la durée de traitement du dossier.

Pour les usagers ne maîtrisant pas bien les outils informatiques ou ne disposant pas de l'équipement nécessaire, des agents de l'ADEM se tiendront à leur disposition afin de les assister et les accompagner dans l'introduction de la demande de chômage en ligne.

L'introduction de la demande de chômage en ligne permettra, à terme, une indemnisation plus rapide. Si actuellement, le paiement des indemnités de chômage se fait à date fixe selon un calendrier des paiements, il est envisagé qu'à l'avenir, un paiement puisse intervenir à tout moment, dès lors que le dossier sera traité, calculé et validé par l'administration.

En outre le nouveau portail MyADEM permettra de connaître à tout moment l'état de traitement des différentes démarches introduites, de communiquer avec l'ADEM de manière sécurisée et instantanée et

d'y recevoir tous les documents et toutes les informations tels que l'accord sur une aide financière, les fiches de salaires et les certificats de rémunération annuels, les calendriers avec les dates importantes, etc., de manière électronique.

La digitalisation doit permettre par ailleurs des contrôles automatiques afin de garantir la prévention d'erreurs et de fraudes. »

2. La CSL se doit tout d'abord de critiquer que le présent projet de loi n'a pas fait l'objet d'un débat contradictoire au sein de la commission de suivi au sein de laquelle les partenaires sociaux sont représentés et qui, selon l'article L.621-4 du Code du travail, a pour objet d'assister le Ministre dans l'accompagnement et l'évaluation de l'accomplissement des missions et attributions de l'ADEM. Force est de constater que malgré l'article précité lequel prévoit que « la commission de suivi se réunit, sur convocation du président ou à la demande d'au moins un tiers de ses membres, et au moins deux fois par année », la commission de suivi n'a plus été convoquée depuis 2017. Une lettre commune adressée par les syndicats CGFP, LCGB et OGBL au ministre du Travail en date du 23 mai 2024 afin de convoquer la commission de suivi, est également restée sans réponse jusqu'à ce jour.

2bis. La CSL exige que cette commission de suivi soit de nouveau convoquée dans les meilleurs délais afin de discuter du bien-fondé du présent projet de loi, mais également d'autres sujets comme le recours (inquiétant) de l'ADEM à l'intelligence artificielle¹ laquelle risque de créer des inégalités voire des discriminations entre demandeurs d'emploi et de supprimer progressivement l'accompagnement et l'assistance personnelle de ceux-ci par l'ADEM.

3. En ce qui concerne le contenu du présent projet de loi, la CSL se doit de formuler un certain nombre de critiques.

3bis. Si la CSL ne s'oppose pas à une modernisation des services de l'ADEM, elle ne doit en revanche pas constituer une fin en soi, mais être bénéfique pour les demandeurs d'emploi. Voilà pourquoi elle ne peut en aucun cas accepter l'idée que le demandeur d'emploi ne peut formuler une demande d'octroi d'indemnité de chômage complet qu'électroniquement via une plateforme gouvernementale sécurisée, à l'exclusion de tout autre moyen.

3ter. Dans ce contexte, la CSL aimerait souligner que tous les demandeurs d'emploi n'ont pas le même accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et n'ont de surcroît pas le même niveau de connaissances pour formuler en bonne et due forme une telle demande électroniquement. Il s'ensuit que le seul moyen de formuler une demande d'octroi d'indemnité de chômage électroniquement constitue une mesure disproportionnée par rapport à sa finalité, à savoir, faciliter l'accès au chômage pour le demandeur d'emploi et crée par conséquent une inégalité, une stigmatisation voire une discrimination parmi les demandeurs d'emploi en excluant d'office une partie parmi eux de la procédure de demande d'octroi d'indemnité de chômage auprès de l'ADEM.

3quater. Par ailleurs, le moyen électronique de formuler une demande comporte le risque pour le demandeur d'emploi qu'en cas de panne informatique ou de sabotage par autrui, sa demande ne parviendra pas dans les délais au destinataire qu'est l'ADEM, ce qui peut faire en sorte qu'il perdra une partie de son indemnité de chômage aussi longtemps que sa demande n'est pas réceptionnée. Les scandales quotidiens où des milliers de données sont usurpées par des aigrefins devraient amener le législateur à ne pas miser exclusivement sur la digitalisation, mais plutôt sur une diversification des moyens pour formuler une demande de chômage.

¹ Réponse du Ministre du Travail à la question parlementaire No 1153 du 6 septembre 2024 de l'honorable Député Marc BAUM concernant « le recours à l'intelligence artificielle par l'ADEM ».

3quinquies. Voilà pourquoi la CSL exige que la demande d'octroi de l'indemnité de chômage puisse être formulée, au choix du requérant, soit par voie postale soit par voie électronique. Dans les deux cas, la CSL exige un entérinement dans le texte de loi comme quoi la demande doit faire l'objet d'une confirmation (écrite ou électronique selon le mode d'envoi choisi par le requérant) par l'ADEM, et cela, peu importe le lieu de l'Agence et peu importe le service ou la personne auxquels la demande a été envoyée. Voilà pourquoi il est également indispensable que l'ADEM envoie dès réception de la demande une confirmation au requérant comme quoi elle a reçu la demande. L'accompagnement et l'assistance des agents de l'ADEM est et reste primordiale pour aider les demandeurs d'emploi dans leur demande d'octroi du chômage. Si l'exposé des motifs prévoit bel et bien que « pour les usagers ne maîtrisant pas bien les outils informatiques ou ne disposant pas de l'équipement nécessaire, des agents de l'ADEM se tiendront à leur disposition afin de les assister et les accompagner dans l'introduction de la demande de chômage en ligne », l'article L.521-3, point 6, n'en souffle mot. Voilà pourquoi la CSL propose de modifier le texte comme suit :

« 6. être inscrit comme demandeur d'emploi auprès des bureaux de placement publics et avoir introduit, soit par écrit soit électroniquement via une plateforme gouvernementale sécurisée, une demande d'octroi d'indemnité de chômage complet laquelle doit faire l'objet d'une confirmation soit écrite soit électronique de la part de l'ADEM en fonction du mode d'envoi choisi par le requérant ; les agents de l'ADEM se tiennent à disposition pour assister et accompagner le demandeur d'emploi dans l'introduction de la demande de chômage ».

3sexies. Dans le même contexte, les articles L.521-11, paragraphes 3 in fine et 4, alinéa 3, L.521-18, paragraphe 6 et L.525-1, paragraphe 1 in fine doivent être modifiés adaptés à la teneur proposée à l'article L.521-3, point 6, en prévoyant respectivement que tant les déclarations d'informations à fournir à l'ADEM que la demande d'octroi ou de maintien du chômage peuvent se faire soit par écrit soit électroniquement via une plateforme gouvernementale sécurisée, le cas échéant, avec le soutien et l'assistance des agents de l'ADEM.

4. Finalement, la CSL aimerait souligner que si la digitalisation pourra certes optimiser les activités internes des services de l'ADEM, elle ne pourra en aucun cas remplacer l'assistance et l'accompagnement personnels des agents qui sont indispensables pour aider les personnes qui, suite à leur perte d'emploi, se trouvent dans une situation financièrement et socialement précaire. La digitalisation des services ne doit pas servir non plus de prétexte pour éviter d'embaucher du personnel qualifié auprès de l'ADEM afin de pouvoir garantir un service universel et accessible à toute personne à la recherche d'un emploi.

En raison des remarques formulées ci-avant, la CSL est au regret de vous informer qu'elle désapprouve le présent projet de loi.

Luxembourg, le 4 mars 2025

Pour la Chambre des salariés,



Sylvain HOFFMANN
Directeur



Nora BACK
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.