

Conseil d'Administration de Pôle emploi du 14 mars 2018  
**Rapport 2017 de Jean-Louis WALTER, Médiateur National de Pôle emploi**

*Le 9<sup>e</sup> rapport annuel du Médiateur National de Pôle emploi, Jean-Louis Walter, a été présenté au Conseil d'Administration de Pôle emploi le 14 mars 2018. Ce rapport met en exergue le rôle clé de la médiation dans la gestion des contentieux et la prise en compte encourageante des recommandations passées par Pôle emploi. Il pointe également des sujets de vigilance et synthétise les principales recommandations émises en 2017.*

Le rapport du Médiateur National rappelle en premier lieu les principaux motifs des réclamations reçues en 2017. Les thématiques les plus courantes sont les droits à l'indemnisation (29%), les trop-perçus (19%) pour lesquels les saisines du médiateur sont en baisse et la formation (12%).

Au registre des recommandations passées mises en œuvre de façon « encourageante », le Médiateur National salue la démarche en cours de simplification des courriers générés par le système d'information afin d'en améliorer la lisibilité et la compréhension. Cette démarche repose sur l'usage d'un langage du type « français pour tous ». Le Médiateur National relève également plusieurs mesures de simplification des règles d'inscription et d'indemnisation.

Au titre des points de vigilance, le Médiateur National indique que les périodes de maladie sont toujours susceptibles de provoquer une perte de droits. Il alerte également sur l'information insuffisante des fonctionnaires en disponibilité lorsqu'ils ont des droits à l'Allocation d'aide au Retour à l'Emploi (ARE). Par ailleurs, il met en exergue plusieurs leviers d'action afin de simplifier les projets de formation des demandeurs d'emploi et de mieux les informer; Ainsi, il propose d'ouvrir la possibilité à un demandeur d'emploi de compléter l'Aide Individuelle à la Formation (AIF) pour financer une formation, d'inclure aux courriers de refus de formation un motif explicite, et d'améliorer l'information sur le financement des projets de formation.

Synthétisant enfin les recommandations émises en 2017, le Médiateur National incite Pôle emploi à reconnaître et assumer ses erreurs, considérées comme inévitables au regard du nombre d'opérations effectuées chaque jour par l'établissement. Il émet également la proposition d'une suspension de la procédure de recouvrement contentieux d'un trop perçu au regard de la situation spécifique d'un demandeur d'emploi, lorsqu'il y a une saisine du médiateur ainsi que des propositions relatives aux enjeux de formation précités.

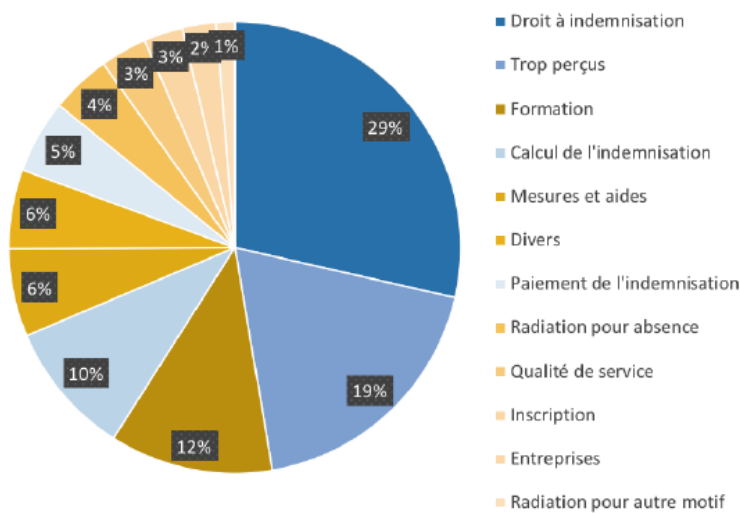
Chiffres-clés :

30472 réclamations ont été reçues par la médiation en 2017 (baisse de 2,5% par rapport à 2016), un chiffre à mettre au regard des 9,9 millions de demandes d'allocations reçues.

62% des saisines sont recevables car relevant d'une réclamation « de deuxième niveau » après saisine du service dont la décision est contestée.

Les thématiques de réclamation les plus courantes sont les droits à indemnisation (29%), les trop-perçus (19%) et la formation (12%).

Les motifs de saisines :



88% des réclamations émanent des demandeurs d'emploi.

29% des réclamations obtiennent une satisfaction partielle ou totale.

#### Le rôle du médiateur et l'organisation de la médiation à Pôle emploi

La loi du 1er août 2008 a mis en place la médiation à Pôle emploi pour faciliter et améliorer les relations entre Pôle emploi et l'ensemble des usagers. Le Médiateur National anime un réseau de 19 Médiateurs Régionaux ayant pour mission de recevoir et de traiter les réclamations individuelles. En étant positionnés, respectivement, directement auprès du Directeur général et des Directeurs régionaux de Pôle emploi, ils placent la médiation au cœur du fonctionnement de l'institution. Le Médiateur National est le correspondant du défenseur des droits.

A ce jour, le Médiateur National a remis et publié 12 rapports dont 3 spécifiques (sur les indus, les radiations et les Instances Paritaires Régionales (IPR)). Ces rapports permettent à Pôle emploi d'améliorer ses pratiques puisque sur les 52 préconisations fortes qui ont été formulées depuis sa mise en place, 50 ont été mises en œuvre par Pôle emploi.

Contact presse :

Marjorie Aubert – 01 40 30 63 46