

# LE MÉDIATEUR NATIONAL

## RAPPORT 2017

Mars 2018







# SOMMAIRE

AVANT PROPOS	5
<b>1. DONNÉES CHIFFRÉES</b>	<b>7</b>
1.1. La nature des saisines	8
1.2. Les motifs de saisine	9
1.3. Les origines des saisines	10
1.4. Les suites données aux saisines	11
<b>2. ÉQUITÉ : DES CHIFFRES, DES FEMMES, DES HOMMES</b>	<b>13</b>
2.1. Des données chiffrées sur l'équité	14
2.2. Des visages sur l'équité	16
<b>3. LA MÉDIATION TOUJOURS TRÈS IMPLIQUÉE</b>	<b>25</b>
3.1. Une actualité très dense	25
3.1.1. L'interaction soutenue entre le Médiateur de Pôle emploi et le Défenseur des droits	25
3.1.2. Le non renouvellement de certains contrats aidés	26
3.1.3. Les offres d'emploi frauduleuses qui prennent de nouvelles formes	27
3.2. Des préconisations et des alertes suivies d'effets	29
3.2.1. La suppression de l'annexe IV du Règlement Général de l'Assurance Chômage	29
3.2.2. La révision des démissions « au fil de l'eau »	29
3.2.3. Les règles d'indemnisation entre secteur privé et secteur public	30
3.2.4. Les ruptures conventionnelles dans l'UE	30
3.2.5. La simplification des courriers	31

<b>4. POINTS DE VIGILANCE</b>	<b>33</b>
<b>4.1. Les irritants qui persistent</b>	<b>33</b>
4.1.1. La perte d'un droit suite à une période de maladie	33
4.1.2. Les fonctionnaires en disponibilité et ARE	33
<b>4.2. La formation des demandeurs d'emploi</b>	<b>34</b>
4.2.1. Compléter l'AIF pour cofinancer sa formation	34
4.2.2. Réviser le courrier de refus de formation	38
4.2.3. Améliorer l'information quant au financement	39
<b>4.3. Choses vues par les Médiateurs Régionaux</b>	<b>39</b>
4.3.1. Le contrôle de la recherche d'emploi	39
4.3.2. Les frais bancaires pour une erreur de Pôle emploi, les frais d'huissier supérieurs au trop-perçu	40
4.3.3. Les périodes non déclarées sanctionnées	41
4.3.4. Les reconstitutions de carrière	43
4.3.5. Les radiations : la gradation des sanctions	46
<b>5. AMÉLIORATIONS DU SERVICE AUX USAGERS : PRÉCONISATIONS 2017</b>	<b>49</b>
<b>5.1. Erreur de Pôle emploi : la reconnaître et assumer</b>	<b>49</b>
<b>5.2. Suspension de la procédure de recouvrement le temps du recours</b>	<b>50</b>
<b>5.3. Formation des demandeurs d'emploi</b>	<b>52</b>
5.3.1. Courrier de notification d'un refus de formation	52
5.3.2. Cofinancement par les stagiaires de leur formation	52

## ANNEXES

57

Les préconisations du Médiateur National depuis sa création

Les Médiateurs de Pôle emploi

La loi n° 2008-758 du 1er août 2008  
créant le Médiateur à Pôle emploi

Le Médiateur National de Pôle emploi  
est le correspondant du Défenseur des droits

Le Médiateur National de Pôle emploi  
est membre du Club des Médiateurs de Services au Public



# AVANT PROPOS

Pour la médiation de Pôle emploi, l'année 2017 restera comme une période particulièrement active, préparant le terrain à des avancées importantes et des responsabilités nouvelles. Ces projets préparés en 2017, mais qui verront le jour en 2018, vont dans deux directions principales.

L'une, au travers de la loi du 16 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle (J21), est la reconnaissance de la médiation comme méthode alternative de règlement des conflits. Elle confère au Médiateur de Pôle emploi (décret n°2018-101 du 16 février 2018) l'expérimentation d'une médiation préalable obligatoire avant la saisine du juge administratif pour les contestations des décisions relatives à l'allocation de solidarité spécifique et aux radiations.

L'autre est une évolution culturelle dans laquelle s'engage Pôle emploi, pour acquérir la « culture de la réclamation » que j'ai si souvent appelée de mes vœux.

Préparer ces projets nous a mobilisés fortement, nous avons hâte d'en mesurer les effets sur l'année 2018.

Hormis ces développements novateurs, nous présentons dans ce rapport un bilan de nos recommandations à la veille de nos 10 ans d'existence. Quel chemin parcouru et pourtant, les saisines concernant les règles d'indemnisations restent largement majoritaires !



Que de fois ai-je signalé que la complexité des textes et règles qui gouvernent les activités de Pôle emploi était source de risques juridiques, de difficultés pour les conseillers, d'erreurs inévitables et de dégâts collatéraux pour les allocataires ? Qu'on songe à la volumétrie des conventions, tomes, livres, règlements qu'il faut sans cesse décrypter et croiser avant de prendre une décision. Qu'on songe à la diversité des statuts et formes d'activités. Au travers des saisines des demandeurs d'emploi, nous constatons tous les jours inquiétudes et interrogations.

La formation est un autre grand sujet d'actualité. L'analyse des saisines montre, là aussi, la difficulté de compréhension du jeu complexe d'acteurs multiples. L'engagement dans un parcours de formation vers une reconversion nécessite confiance et visibilité sur un retour à l'emploi durable. L'aspect financier doit être clairement identifié dès le début de la démarche.

Dans mes rapports, j'évoque souvent la violence qui anime les rapports humains d'aujourd'hui. Les réclamations en sont parfois le cercle d'expression. Au moment où Pôle emploi se dote de la posture et des outils nécessaires pour mieux prendre en compte ces réclamations, il faut rappeler quelques fondamentaux. Réclamer n'est pas se défouler, rester poli est une exigence, les agents de Pôle emploi méritent le respect.

*Jean-Louis Walter*  
*Médiateur National*

# 1. DONNÉES CHIFFRÉES

Le nombre des saisines amorce une légère baisse, d'environ 2,5% par rapport à 2016.

**Saisines, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017 :**

Saisines du Médiateur National : 1 636

Saisines des Médiateurs Régionaux : 28 836

**Total 2017 : 30 472**

Dans le même temps, 490 255 réclamations ont été enregistrées au premier niveau, dont 479 370 émanaient de demandeurs d'emploi et 10 885 d'employeurs.

Tous ces chiffres sont à rapprocher des 9,9 millions de demandes d'allocations reçues en 2017.

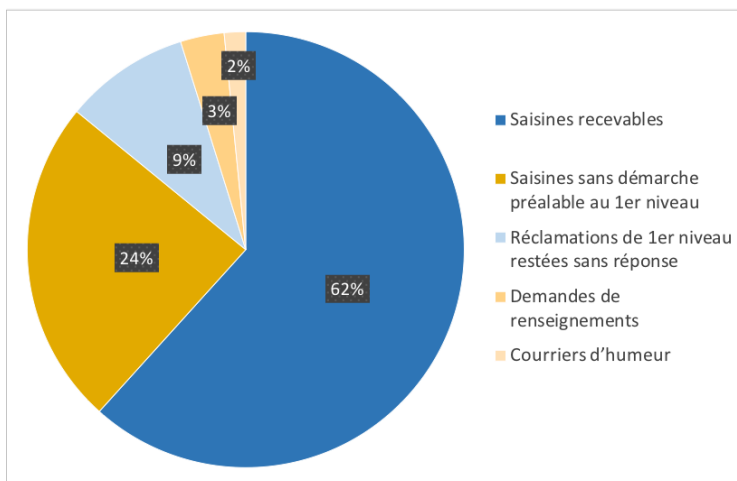
Les saisines du Médiateur National sont traitées par les Médiateurs Régionaux, ce dont les requérants sont informés. D'une manière générale, sont traitées au niveau national les situations sensibles, que ce soit par leur urgence, leur complexité ou leur spécificité.

## 1.1. La nature des saisines

Conformément à la loi, le Médiateur reçoit et traite en médiation les réclamations de *deuxième niveau*, c'est-à-dire celles qui ont été précédées d'une démarche auprès du service dont la décision est contestée, c'est-à-dire de l'agence dans la quasi-totalité des cas. À défaut, il s'agit de réclamations de *premier niveau*.

De façon constante, ces dernières représentent 33% des sollicitations reçues par le Médiateur : soit le requérant a délibérément escamoté l'étape du premier niveau, soit il a bien effectué la démarche mais elle est restée sans réponse. Dans le premier cas, le Médiateur réoriente la réclamation vers l'agence.

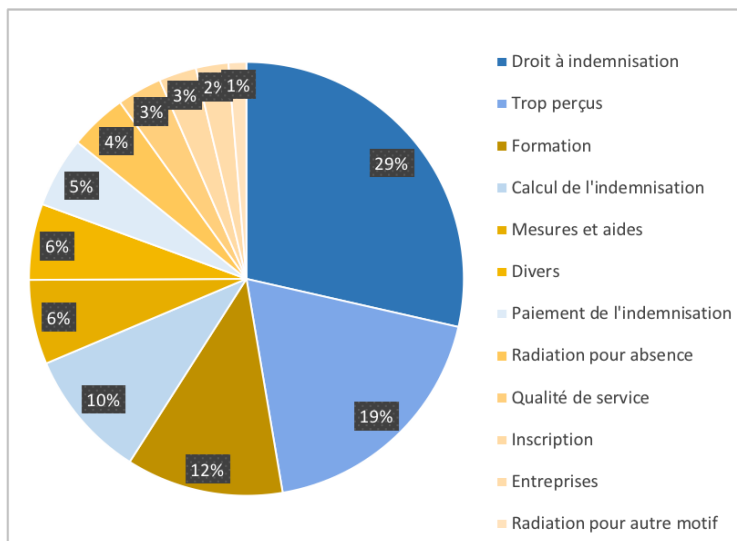
Les simples demandes de renseignements traduisent soit une difficulté à contacter le premier niveau, soit un raccourci : il est généralement fait en sorte qu'une réponse soit donnée. La proportion des courriers d'humeurs n'est pas significative.



## 1.2. Les motifs de saisine

De façon constante, plusieurs motifs représentent toujours moins de 1% des saisines : c'est le cas des radiations pour refus d'emploi, de prestation ou pour recherche d'emploi insuffisante.

Le contrôle de la recherche d'emploi a fait des débuts médiatisés en 2017, mais ne représente que 0,20% des saisines. Il en va de même de la réduction des contrats aidés (0,17%). Par ailleurs, la nouvelle convention d'assurance chômage semble avoir un impact apaisant sur les démissions *au fil de l'eau* <sup>(1)</sup>.

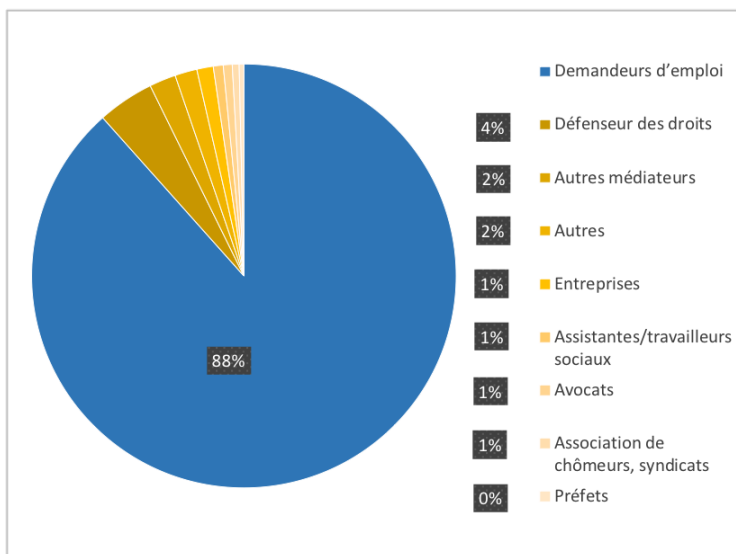


(1) Rapport annuel 2015, § 2.7.4, page 42, *L'avenant du 8 juillet 2015 et les démissions "au fil de l'eau"*.

### 1.3. Les origines des saisines

Plus encore qu'en 2016, la grande majorité des saisines est adressée au Médiateur par les demandeurs d'emploi (88%). La part des entreprises reste très faible, représentant 1% des saisines.

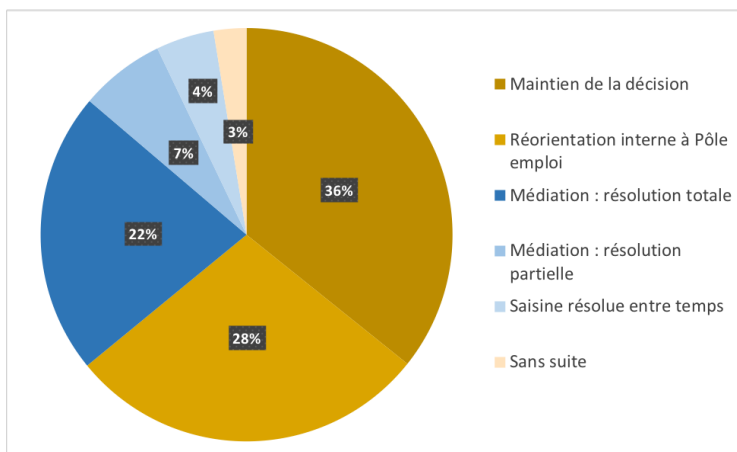
Le Défenseur des droits est l'autre interlocuteur important. Progressivement, les Médiateurs d'autres institutions prennent place à ses côtés : c'est le résultat de la politique de contact et de collaboration menée par le Médiateur de Pôle emploi, au niveau national comme régional.



## 1.4. Les suites données aux saisines

Quelle que soit l'issue d'une saisine, le Médiateur répond et donne les explications utiles à la compréhension de la situation. L'instruction des saisines s'effectue selon les critères de la Charte du Médiateur National, qui est téléchargeable sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr). D'année en année, la répartition des motifs de clôture des saisines reste stable.

Si la situation le justifie, le Médiateur peut adresser une préconisation aux services de Pôle emploi, laquelle peut aboutir à la satisfaction totale ou partielle <sup>(2)</sup> de la demande du requérant. La catégorie *sans suite* désigne les courriers auxquels il ne peut être répondu en raison de leur nature ou de leur contenu : courriers d'humeur ou réclamations persistantes auxquelles il a déjà été répondu à plusieurs reprises, notamment.



(2) Soit il n'a pas pu être donnée suite à la totalité de la demande (date d'inscription ou calcul de droits, par exemple). Soit il a été proposé une solution autre que celle réclamée, mais qui est l'alternative la plus proche.



## 2. ÉQUITÉ : DES CHIFFRES, DES FEMMES, DES HOMMES

La vocation de l'équité est d'introduire une dose de réflexion, lorsque l'application des règles provoque un effet injuste, disproportionné ou contraire à leur esprit.

Dans les rapports 2014 et 2015, on a expliqué pourquoi la loi et les règles ne peuvent pas tout prévoir et comment le Médiateur de Pôle emploi est amené à formuler des préconisations en équité. On a aussi défini l'équité et souligné comment elle s'oppose à l'*égalitarisme*, lequel n'est pas l'*égalité* mais la posture qui consiste à ne pas différencier les individus et à tous les traiter à l'identique, abstraction faite du contexte.

On rappelle que le Médiateur ne prend pas de décisions. Il soumet des préconisations, au Directeur Régional généralement, qui prend et signe les décisions correspondantes.

L'équité est un outil de dernier ressort, invoqué lorsqu'aucune solution technique ou règlementaire n'a pu être dégagée. Pour en asseoir la visibilité, le Médiateur National a souhaité qu'elle soit quantifiée et détaillée dans ses rapports. C'est aussi la façon de décrire comment les règles peuvent parfois créer un effet inverse à celui recherché.

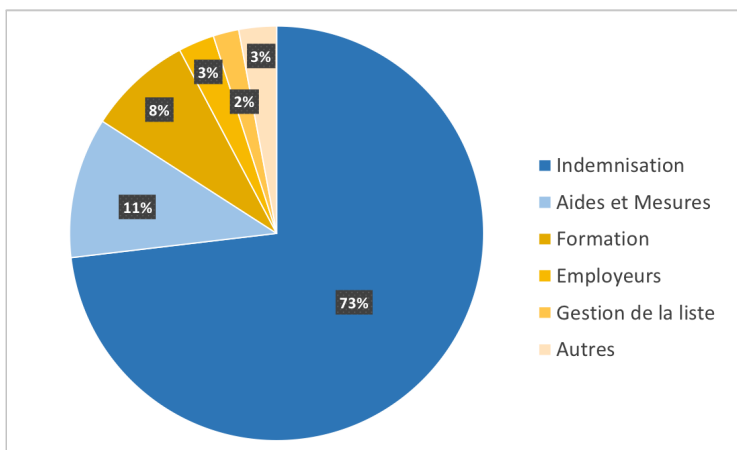


## 2.1. Des données chiffrées sur l'équité

En 2016, le Médiateur de Pôle emploi a formulé 748 préconisations en équité, ce qui représente 2,5% du total des saisines.

Ensemble, les secteurs liés à l'indemnisation pèsent pour 73% des recommandations en équité formulées en 2017. Le *droit à l'indemnisation* augmente sensiblement. A contrario, mais de façon moins marquée, la part du *calcul de l'indemnisation* décroît, comme celle des *trop-perçus*.

La part des *radiations* devient quasi insignifiante, passant de 14 recommandations en 2016 à seulement 5 en 2017. La rubrique *mesures et aides* ne reflète pas l'impact de la réduction des contrats aidés, comme on le verra plus loin.



## Répartition détaillée par objets :

<b>Indemnisation</b>	<b>547</b>
<i>Droit à indemnisation</i>	396
<i>Calcul de l'Indemnisation</i>	107
<i>Trop-perçu</i>	24
<i>Indemnisation (paiement)</i>	12
<i>Activité non salariée</i>	8
<b>Aides et Mesures</b>	<b>82</b>
<i>Aides et Mesures diverses</i>	35
<i>Aide au permis conduire</i>	32
<i>Aide à la mobilité</i>	12
<i>Contrat Aidé</i>	3
<b>Formation</b>	<b>61</b>
<b>Employeurs (Aides et Mesures)</b>	<b>21</b>
<b>Gestion de la liste des demandeurs d'emploi</b>	<b>15</b>
<i>Inscription rétroactive</i>	10
<i>Radiation (absence à convocation)</i>	5
<b>Autres</b>	<b>22</b>
<i>Accompagnement et qualité de service, offre d'emploi frauduleuse, contestations diverses.</i>	

## 2.2. Des visages sur l'équité

### *AFPR : l'intérêt de l'entreprise et du salarié d'abord*

La **société T-T** rencontre des difficultés de recrutement sur un poste très spécifique. Pour honorer ses engagements envers son client et pallier le manque de compétences locales, elle dépose une offre d'emploi pour un CDD de six mois, assortie d'une Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR) de 400 heures. Un candidat est trouvé.

Mais la société est soumise à une disposition légale de fermeture annuelle : en 2017, elle sera de 16 jours, du 31 juillet au 15 août. Or, l'AFPR limite à 15 jours les interruptions entre les modules de formation. L'agence explique alors la nécessité de raccourcir le plan de formation ou de décaler le projet.

Saisi, le Médiateur reconnaît le besoin urgent de recrutement, ainsi que le renforcement de compétence et l'opportunité de placement pérenne pour le candidat. La période de fermeture comprend par ailleurs le jour férié du 15 août et un pont... Il recommande au Directeur Régional, qui accepte, d'octroyer l'AFPR.

### *CSP : pas d'employeurs successifs*

**Monsieur L.A.** a adhéré au CSP le 14 juillet 2017. Le 25 septembre, il a repris en emploi en CDD de plus de six mois : il est éligible à la prime de reclassement et reçoit un premier versement. Le 23 octobre, il quitte son CDD pour un CDI : la deuxième partie de la prime lui est refusée car il a changé d'employeur.

**Madame D.L.** est pénalisée dans les mêmes conditions après avoir choisi un CDI plutôt qu'un CDD.

À l'appui de sa recommandation, le Médiateur rappelle que l'objectif du CSP est atteint et que c'est là l'essentiel. C'est aussi l'esprit du dispositif, qui ne prévoit pas pénaliser les personnes pour avoir repris en emploi durable.

### **CSP : des reprises d'emploi trop rapides**

**Madame B.S.** a été licenciée pour motif économique le 20 mai 2017, date à laquelle elle a adhéré au CSP. Elle a repris un emploi le 19 juin 2017, puis a demandé à bénéficier de la prime de reclassement CSP. Elle lui a été refusée par Pôle emploi, parce que sa reprise d'emploi n'a pas été précédée du pré-bilan (PBI) nécessaire pour bénéficier de la prime.

Madame B.S. considère qu'elle ne pouvait attendre la résolution de délais administratifs pour reprendre ce travail, lequel résulte d'une offre de reclassement proposée en juin 2017 et répond à l'objectif premier du CSP.

Le Médiateur constate : *« Pôle emploi a respecté la réglementation en refusant le versement de la prime. Mais c'est ignorer le déroulement des faits. Le pré-bilan a finalement été réalisé près d'un mois après la reprise de travail. Dans ces conditions, comment Mme B.S. pouvait-elle répondre aux conditions d'attribution de la prime ? Devait-elle attendre son pré-bilan au risque de perdre un emploi ? Sa reprise de travail rapide ne peut lui être reprochée ».*

**Madame V.V.** s'est trouvée dans la même situation, ayant retrouvé un emploi avant l'entretien de pré-bilan. Le Médiateur précise que le bon sens veut *« que l'on considère ce qui compte avant tout, non que le pré-bilan soit fait avant la reprise de travail mais que cette reprise soit effective ».*

### **Démission : c'était le Nouvel An**

**Monsieur F.G.** a démissionné de son emploi le 28 décembre 2016 pour reprendre un autre emploi, du 2 janvier au 3 novembre 2017. Ce faisant, il a créé une rupture dans son parcours et ne justifie plus des trois années d'affiliation continue qui auraient pu garantir le maintien de son indemnisation. Compte tenu de la période de Fête, il ne lui manque en fait que deux jours ouvrés.

Le Médiateur constate que le lien de causalité entre la démission et la reprise d'emploi est avéré et que Monsieur F.G. aurait dû reprendre un emploi dès le 29 décembre, si son nouvel employeur n'avait pas été en congé ce jour-là. Il recommande au Directeur Régional, qui accepte, d'indemniser Monsieur F.G.

*Démission : un cas de force majeure*

**Monsieur B.B.** s'est vu reprocher un abandon de mission par son agence d'intérim après avoir subi un accident de voiture. Il a fait un séjour à l'hôpital, son véhicule a été détruit et aucun bus n'existe pour l'amener à son lieu de travail. Et en application de la réglementation sur la perte volontaire d'emploi, Pôle emploi lui a opposé un refus d'indemnisation.

Le Médiateur rappelle que l'agence a fait une bonne application de la règle. Au regard de l'ensemble des justificatifs fournis par Monsieur B.B., il constate cependant que celui-ci ne peut pas être tenu responsable de la rupture anticipée de sa mission et recommande au Directeur Régional, qui accepte, de lui ouvrir des droits.

*Démission : se mettre en danger pour un meilleur emploi*

**Madame D.B.** a repris un emploi mais, le dernier jour de sa période d'essai, elle est contactée par une agence d'intérim pour une mission devant déboucher sur un CDI, mieux rémunérée et plus proche de chez elle. Elle rompt donc sa période d'essai le 21 juin 2017. Mais le nouvel employeur met fin à la mission dès le 30 juin... Sans surprise, lors du rechargement de ses droits, l'agence notifie à Madame D.B. un rejet pour démission.

Le Médiateur examine la saisine et constate que Madame D.B. a toujours fait preuve de dynamisme dans sa recherche d'emploi, ce dont témoignent ses reprises de travail régulières. Sur recommandation du Médiateur, le Directeur Régional ouvre ses droits à Madame D.B..

### *Droit d'option : réfléchir vite*

Suite à une fin de contrat de travail au 31 mars 2017, **Monsieur B.S.** bénéficie de la reprise d'un droit ouvert en février 2016. Ses derniers salaires étant plus élevés, il demande à exercer son droit d'option, mais un refus lui est opposé : il a dépassé le délai de 21 jours de réflexion.

L'examen mené par le Médiateur révèle cependant que Monsieur B.S. a reçu un courrier de son agence déclarant son droit d'option recevable. Il ne trouve pas de traçage informatique d'échanges qui auraient pu intervenir ensuite. Par ailleurs, Monsieur B.S. se trouve indemnisé sur la fin d'un emploi qui n'a duré que quatre mois, alors qu'il avait auparavant été en contrat d'apprentissage de trois ans, lequel lui aurait permis de bénéficier du droit d'option. Constatant un effet injuste de la règle, il propose au Directeur Régional, qui accepte, de faire bénéficier Monsieur B.S. du droit d'option.

### *Droit d'option : l'erreur de Pôle emploi*

Inscrit en juin 2017, **Monsieur S.Y.** se voit notifier une reprise de droits acquis en 2014. En octobre 2017, il crée sa société d'ingénieur conseil et, avant de déposer une demande d'ARCE, il demande à bénéficier du droit d'option : son agence lui notifie alors un nouveau taux journalier de 111,78 € au lieu de 89,35 €, pour une durée de 730 jours au lieu de 253. Mais, courant décembre, à l'occasion de l'examen de sa demande d'ARCE, l'agence annule son droit d'option : de nouveaux calculs ont fait apparaître que, pour 0,53 €, il ne justifie plus de l'écart d'indemnisation requis.

Le Médiateur constate que Monsieur S.Y. s'est fié au droit d'option pour engager des frais pour créer sa société, que ce droit lui a été accordé et notifié et que, enfin, le revirement se fonde sur 0,53 € seulement. Pour ces motifs, il préconise au Directeur Régional, qui accepte, que le droit d'option primitivement notifié soit maintenu.

### *Formation en Belgique interrompue*

**Monsieur G.R.** est sapeur-pompier professionnel, en disponibilité de la fonction publique. Il travaille régulièrement, a obtenu un diplôme de maître-nageur et souhaite devenir kinésithérapeute. En septembre 2017, il est tiré au sort pour intégrer la Haute École de la Province de Liège. Il en informe son agence et reçoit une notification d'indemnisation pour 730 jours. Puis l'agence interrompt son indemnisation au mois de novembre.

La situation de disponibilité de Monsieur G.R. était connue de Pôle emploi, comme en atteste le système d'information, mais elle a été oubliée lors de la notification de prise en charge. Monsieur G.R. n'a jamais été informé de la limitation de l'indemnisation à la première année de disponibilité. L'erreur et le préjudice sont avérés et reconnus par l'agence qui adresse Monsieur G.R. au Médiateur. Soulignant l'investissement de Monsieur G.R. et les frais qu'il a déjà engagés pour s'installer en Belgique, ce dernier formule une recommandation acceptée par le Directeur Régional.

### *Formation : lorsque travailler nuit*

**Monsieur J.T.** recherche un poste de soigneur animalier et son projet de formation est validé par Pôle emploi, qui veut le faire bénéficier de la RFPE (Rémunération des Formations Pôle emploi) dès l'épuisement de son ARE et son entrée en stage, le 5 septembre 2017.

Mais il a occupé un emploi saisonnier de vendangeur de 15 jours au mois d'août et cela a eu pour effet de décaler la fin de son ARE au 16 septembre, c'est-à-dire après son entrée en formation. La RFPE doit donc être rejetée.

Le Médiateur constate que cette rémunération s'adresse en effet aux personnes qui ne sont ni indemnisées ni indemnisables au premier jour de formation. Cependant, Monsieur J.T. se trouve pénalisé d'avoir travaillé, car il ne peut plus assumer ses charges ni son loyer. Son projet est en péril. Avec l'accord du Directeur Régional, il est proposé à Monsieur J.T. de renoncer au reliquat de 12 jours d'ARE restant à la date de son entrée en formation. C'est ainsi qu'il a pu bénéficier de la RFPE comme prévu.

### **Formation : un pont de trop**

**Madame E.S.** a épuisé tous ses droits et souhaite entreprendre une reconversion en tant que vendeuse dans un caveau viticole. Elle a repris une activité à temps partiel dans ce domaine et la coopérative qui l'emploie lui a fait une promesse d'embauche à temps plein, sous condition d'être autonome et formée.

La directrice de son agence lui signe une AIF, mais le service régional la rejette car elle est d'une durée inférieure à 21 heures hebdomadaires. En fait, la formation ne peut se faire dans la continuité et se trouve scindée en deux parties pour tenir compte des ponts du mois de mai... C'était donc une lecture trop stricte de la règle, sans tenir compte de la réalité de la situation ni du calendrier qui avait motivé le rejet.

### **Frais bancaires : radiation à tort et paiement tardif**

**De :** en@laposte.net

**Envoyé :** lundi 9 octobre 2017

*Voici l'ensemble des mes relevés bancaire depuis l'incident, vous pourrez constater que je n'ai effectué aucune opération sur cette période, il n'apparaît que les prélèvements automatiques, et un chèque qui a été rejeté. Les frais bancaires s'élèvent actuellement à 681€25 auxquels s'ajoutent les pénalités de retard appliqués par les créanciers, qu'il m'est difficile de chiffrer car les prélèvements sont représentés majorés sans que je sois informés.*

Le Médiateur constate une succession d'évènements dont l'intéressé ne peut être tenu pour responsable et qui sont à l'origine d'une partie des frais bancaires. Il préconise au Directeur Régional, qui accepte, la prise en charge des frais bancaires générés par le retard de paiement de l'ARE, soit 318,00 €.



***POEI : le retard et la bonne foi de l'entreprise***

**L'entreprise « LF »** a reçu un accord pour six Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelles (POEI), pour des postes d'employés polyvalents de restauration et un manager. Cinq des six stagiaires ont ensuite été embauchés en CDI. Mais, malgré des échanges très réguliers avec l'agence, les éléments permettant le règlement de l'aide parviennent au pôle régional de gestion avec deux mois de retard, ce qui a entraîné leur rejet.

Le Médiateur tente des recherches car l'entreprise, qui reconnaît ne pas avoir été très vigilante dans le traitement administratif, dit avoir transmis les documents dans les délais. L'agence n'en trouve pas trace, mais des éléments partiels sont retrouvés. Il s'agit d'une entreprise en plein essor, qui a triplé son effectif depuis son ouverture et qui continue à confier ses recrutements à Pôle emploi. Sur ces éléments, le Médiateur recommande le paiement des factures.

***Rigueur administrative : un jour trop tard***

**Madame C.W.** est âgée de 50 ans. Elle élève seule sa fille et travaille à temps partiel comme aide-ménagère. En septembre 2017, elle a perçu 28,35 €, en octobre, 40,56 €. Son ARE est de 26,62 € par jour. En octobre, elle dépose une demande d'aide à la garde d'enfants pour les parents isolés (AGEPI). Mais son agence la refuse car le délai de dépôt avait expiré la veille.

Le Médiateur estime que l'application juste de la réglementation a des conséquences disproportionnées et contraires à l'esprit du dispositif, qui est de faciliter le retour à l'emploi d'un parent isolé ayant à charge un enfant de moins de dix ans. Il recommande au Directeur Régional, qui accepte, que l'AGEPI soit accordée à Madame C.W. à titre dérogatoire.

### *Travail en Belgique et information erronée*

**Madame L.S.** a quitté son emploi en Belgique dans le cadre d'une rupture conventionnelle, après avoir interrogé par deux fois le 3949 pour s'assurer qu'elle aurait droit à l'ARE. Pourtant son agence lui oppose un refus : la réglementation de l'assurance chômage assimile la rupture conventionnelle en Belgique à une démission. Madame L.S. reste seule avec trois enfants à charge.

Le Médiateur invoque le mémo réglementaire n° 195 de juillet 2017, qui fait état des contestations grandissantes autour des ruptures conventionnelles dans un État membre de l'Union Européenne assimilées en France à des démissions. Il retient aussi l'information erronée donnée à Madame L.S. et la responsabilité de Pôle emploi dans la situation dans laquelle elle se trouve. Ces éléments étayant la recommandation qu'il adresse au Directeur Régional, lequel accepte d'ouvrir le droit à indemnisation.



# 3. LA MÉDIATION TOUJOURS TRÈS IMPLIQUÉE

## 3.1. Une actualité très dense

2017 laissera la marque d'une année très active pour la médiation, dont la visibilité lui vaudra prochainement de nouvelles missions. Préparer demain, intervenir aujourd'hui et maintenir la vigilance, telle est la pratique quotidienne du Médiateur.

### 3.1.1. L'interaction soutenue entre le Médiateur de Pôle emploi et le Défenseur des droits

La loi désigne le Médiateur National comme correspondant du Défenseur des droits à Pôle emploi. Parallèlement, les Médiateurs régionaux sont ceux de ses délégués. Ce lien est renforcé par une convention, signée entre le Défenseur des droits et Pôle emploi le 30 juin 2015, qui formalise la synergie entre les deux institutions.

Le Défenseur des droits a fait l'actualité en 2017, à travers le rapport « *Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ?* », qu'il a publié le 7 septembre. Sévère, circonstancié et détaillé, il a été relayé par les media, sur le thème de la « *chasse aux fraudeurs* ». Par les indemnisations qu'il verse, Pôle emploi y est évidemment cité. Les situations qui sont décrites ont été signalées dans les rapports du Médiateur National chaque fois que nécessaire.

L'objectivité oblige à constater que ces alertes ont été entendues et que plusieurs pratiques ont été éradiquées : non-respect de la quotité saisissable ou remboursement sans l'accord du débiteur, entre autres. Certes, tout n'est pas parfait et il persiste, de façon résiduelle, des endroits où, par exemple, la présomption de fraude bloque l'indemnisation pendant des mois — alors que c'est une pratique interdite <sup>(3)</sup>. C'est de la responsabilité du Directeur Régional.

### 3.1.2. Le non renouvellement de certains contrats aidés

En août 2017, le gouvernement a fait connaître son intention de diminuer le nombre de contrats uniques d'insertion et de contrats d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE). La mise en œuvre de cette décision a prévu des aménagements, pour les emplois d'assistant de vie scolaire et l'accompagnement des enfants handicapés notamment.

L'impact potentiel de cette mesure a incité le Médiateur National à prévoir un dispositif de crise, pour centraliser et traiter les réclamations prévisibles. Mais, contre toute attente, elles ont été très peu nombreuses : 49 de septembre à décembre 2017.

On peut y trouver plusieurs explications. L'une est qu'il s'agissait d'une situation *a priori* non négociable, d'une décision gouvernementale non susceptible de remise en cause. L'autre repose sans aucun doute sur le rôle des agences et des directions régionales, qui ont su expliquer la situation, mais aussi mettre en œuvre des mesures correctrices là où cela semblait nécessaire et possible, en intervenant auprès de leur réseau institutionnel. Il faut noter que les réclamations reçues émanaient quasi exclusivement des employeurs eux-mêmes. Hormis quelques associations, les employeurs publics étaient majoritaires.

---

<sup>(3)</sup> Instruction n° 2011-62 du 9 mars 2011 du Directeur Général de Pôle emploi, relative à l'incidence d'une déclaration inexacte ou d'une attestation mensongère sur le paiement de l'allocation d'aide au retour à l'emploi.

### 3.1.3. Les offres d'emploi frauduleuses qui prennent de nouvelles formes

Le revers du progrès numérique est l'exposition accrue à toutes les formes d'escroquerie et de délinquance. Dans les années passées, de faux « employeurs » ont diffusé des offres d'emploi frauduleuses sur le site de Pôle emploi. Les demandeurs d'emploi répondant à ces offres se trouvaient embarqués dans une relation parallèle, au cours de laquelle différentes opérations leur étaient proposées, à seule fin d'extorsion. Le site de Pôle emploi est aujourd'hui sous surveillance et prévient de ces pratiques.

Mais depuis un an environ, la méthode d'hameçonnage a évolué. Elle consiste à adresser directement un mail à des personnes ayant déposé leur curriculum-vitae sur le site de Pôle emploi <sup>(4)</sup>. Pour consulter ces CV, l'accès se fait en usurpant le SIRET ou les codes d'accès d'un autre employeur. Les demandeurs d'emploi ne répondent donc pas à une offre qui s'avère frauduleuse, ils se font directement solliciter, par une prise de contact à caractère prétendument professionnel.

Comme les processus de rapprochement et de mise en contact du site Pôle emploi ne sont pas utilisés, il n'y a pas de traces qui permettraient de repérer l'espace du recruteur pour le fermer. Ces messages sont souvent rédigés maladroitement, avec des fautes de français, ceci, conjugué à la nature de leur contenu, suffit souvent à éveiller la méfiance des destinataires.

Lors de l'apparition des offres d'emploi frauduleuses, il a été écrit dans quelques media qu'il fallait saisir le Médiateur National de Pôle emploi. Cette information s'est propagée jusque dans les agences. Or le Médiateur n'est évidemment pas le mieux placé face à une telle situation. En réalité, c'est l'agence qui doit être contactée et qui sera du meilleur conseil.

---

(4) Les candidats peuvent diffuser ou non leur curriculum-vitae, le rendre anonyme ou communiquer leurs coordonnées. Le contact se fait via leur espace personnel sur le site pole-emploi.fr.

### **Des exemples d'offres frauduleuses**

*Après avoir parcouru le site pôle emploi, nous avons remarqué que votre profil répond au critère que nous recherchons, nous sommes à la quête d'un(e) pâtissier / pâtissière de restaurant de confiance, dynamique, rigoureuse, attentionnée, afin d'apporter son aide dans notre nouveaux restaurant. Je me permets de vous redemander votre adresse complète afin de voir si cela convient à notre recherche. Cordialement !!*

*Je viens par le présent mail vous informer que j'ai décidé de vous offrir le poste d'auxiliaire de vie. Après concertation avec ma femme j'ai décidé de vous donner 420€ représentant votre premier salaire. Si cela ne vous pose pas de problème, je demanderais à mon chef comptable qu'un chèque certifié soit établi à votre nom. Une fois le montant en votre possession, vous déduirez vos 420€ puis transférer la somme restant au plombier (...). N'ayant personne sur place pour s'occuper de cette tâche et étant donné que vous serez désormais à notre service, j'ai décidé de vous déléguer cette mission bien sûr avec votre accord. En espérant pouvant vous faire confiance, Veuillez bien me confirmer encore une fois votre intérêt à mon offre afin qu'on puisse vite anticiper les diverses formalités.*

*J'ai pris note de votre CV détaillé sur pole emploi et je me suis permis de vous proposer un travail autre que celui que vous cherchez. Je vous informe que je suis à la recherche d'une personne sérieuse qui pourra se charger de collecter les loyers auprès de mes locataires pendant mon absence sans se déplacer pour une bonne rémunération. Si vous êtes intéressé,veuillez me tenir au courant pour avoir plus de détails.*

### **Des questions posées au Médiateur**

*Pensez-vous que c'est une offre frauduleuse ?  
Si cette offre est valide, pouvez-vous me prévenir ?  
J'ai reçu un chèque que dois-je en faire ?*

## **3.2. Des préconisations et des alertes suivies d'effets**

### **3.2.1. La suppression de l'annexe IV du Règlement Général de l'Assurance Chômage**

Le rapport annuel 2016 <sup>(5)</sup> préconisait la suppression de l'annexe IV du Règlement Général de l'Assurance Chômage. Pour mémoire, ce dispositif imposait aux intérimaires que les périodes de chômage entre leurs missions soient matérialisées par une inscription ; plus il y avait de jours d'inscription, plus l'allocation correspondait aux salaires perçus. À une époque où l'intérim est davantage subi que choisi, ce régime pouvait être pénalisant. La convention d'assurance chômage du 14 avril 2017 l'a supprimé.

### **3.2.2. La révision des démissions « au fil de l'eau »**

Corrélativement à la création des droits rechargeables, un avenant (8 juillet 2015) à la convention d'Assurance Chômage 2014 avait instauré un examen des départs volontaires *au fil de l'eau* : c'est-à-dire qu'à l'occasion de chaque rechargement de droits, l'existence d'une démission était recherchée dans le passé du demandeur d'emploi et pouvait interrompre l'indemnisation.

Le rapport annuel 2015 du Médiateur National avait appelé à la vigilance sur ce dispositif, qui créait une disparité en fonction du contexte d'examen des droits <sup>(6)</sup>, une complexité technique nouvelle et l'incompréhension des usagers qui se voyait reprocher a posteriori une démission restée jusque-là sans conséquence. La convention d'Assurance Chômage 2017 met fin à l'opposabilité des démissions qui n'avaient pas entraîné d'interruption des paiements à l'époque de leur survenance.

---

(5) Améliorations du service aux usagers, § 5.2, page 63.

(6) Ouverture ou rechargement (Cf. rapport annuel 2015, § 2.7.4, p. 42, *L'avenant du 8 juillet 2015 et les démissions "au fil de l'eau"*).



### **3.2.3. Les règles d'indemnisation entre secteur privé et secteur public**

Pour régler les problèmes liés à l'instruction et à l'ouverture de droits des personnes ayant travaillé successivement dans le secteur public et dans le secteur privé, le Médiateur National préconisait en 2013 la publication d'une instruction par Pôle emploi, préconisation réitérée dans ses rapports annuels 2014 et 2016. Des évolutions significatives sont intervenues avec la publication le 6 juillet 2017 d'un mémo n°196 « Disponibilité / Reliquat / Règles de coordination Secteur public - Secteur privé » par la Direction de la Réglementation et de l'Indemnisation de Pôle emploi, clarifiant certains points relatifs aux règles d'indemnisation. Pour être pleinement effectif, il demeurerait souhaitable que ce texte soit complété par un décret <sup>(7)</sup>.

### **3.2.4. Les ruptures conventionnelles dans l'Union Européenne**

Dans son rapport annuel 2016, le Médiateur National rappelait que la question de l'indemnisation du chômage des personnes circulant et travaillant au sein de l'Union Européenne demeurait une préoccupation. La complexité et l'inadaptation des règles, ainsi que la gravité de leurs effets, avait déjà été exposée dans les rapports 2014 et 2015, notamment dans les situations de rupture conventionnelle dites « d'un commun accord », qui sont considérées en France comme des démissions.

Une avancée importante est intervenue, avec la publication le 6 juillet 2017 du mémo n°195 « Qualification de volontaire ou involontaire du motif de rupture mentionné sur le document portable U1 » de la Direction de la Réglementation et de l'Indemnisation de Pôle emploi, qui précise : « *en cas de rupture conventionnelle conclue dans un autre État membre, la procédure d'homologation prévue par le droit français ne peut être imposée.*

---

(7) Cf. rapport annuel 2016, § 5.3.2, page 72, *La prise en charge de l'indemnisation du chômage.*

*La demande du demandeur d'emploi peut toutefois être examinée s'il fournit aux services de Pôle emploi les éléments et justificatifs permettant de qualifier sa rupture d'involontaire ».*

### **3.2.5. La simplification des courriers**

La rédaction et la façon de s'adresser aux usagers sont des thèmes qui émaillent régulièrement les rapports du Médiateur. Ces préoccupations sont aujourd'hui largement intégrées par la Direction Générale, qui a ouvert un important chantier de refonte des courriers gérés par le système d'information. Il s'agit là de dizaines de modèles qui sont à revisiter et qui mobilisent autant d'ateliers. C'est un investissement très important, en temps comme en développement.



## 4. POINTS DE VIGILANCE

### 4.1. Les irritants qui persistent

#### 4.1.1. La perte d'un droit suite à une période de maladie

La déchéance des droits est un sujet ancien, qui a déjà été porté par le Médiateur National <sup>(8)</sup> et le Défenseur des droits, mais qui n'a pas évolué.

Il concerne tout à la fois :

- L'absence de prorogation du CSP en cas de maladie,
- Le congé parental lors de l'examen à 122 jours par l'IPR,
- L'arrêt de maladie long, qui peut placer l'allocataire en situation de reliquat de droit déchu.

#### 4.1.2. Les fonctionnaires en disponibilité et ARE

Les fonctionnaires en disponibilité peuvent se trouver demandeurs d'emploi et s'ouvrir des droits à l'ARE. Pour autant, la notification d'ouverture de droits qu'ils reçoivent omet de préciser un point important : même s'il est d'une durée théorique plus longue, le versement des droits s'interrompra à la date de fin de leur première disponibilité. La durée notifiée est donc raccourcie si la date de fin de disponibilité intervient entre temps.

---

<sup>(8)</sup> Cf. rapport annuel 2015, § 2.6.2, page 36, *Absence de prorogation du CSP en cas de maladie*.

Faute d'avoir été prévenues, les personnes concernées perçoivent évidemment cette interruption comme un choc, d'autant plus qu'elles viennent de renouveler leur disponibilité. Prévoir leur information est une nécessité, comme l'a préconisé le rapport annuel 2016, resté avec peu d'effets à ce jour. Pôle emploi peut assurer ce rôle pour la partie qui le concerne, mais les fonctionnaires doivent aussi être incités à prendre toutes assurances auprès de leur administration de rattachement.

## 4.2. La formation des demandeurs d'emploi

En 2017, le Médiateur National, sur la base des saisines reçues, a mené une réflexion sur le thème de la formation. Quelques propositions de bon sens peuvent être formulées pour faciliter la vie des candidats à la formation.

### 4.2.1. Compléter l'AIF pour cofinancer sa formation

Il est fréquent que des demandeurs d'emploi dont le projet ne peut pas être totalement financé dans le cadre de l'aide individuelle à la formation (AIF) proposent d'apporter la différence sur leurs fonds propres. Mais le dispositif AIF, pourtant bâti autour de la personnalisation des projets, ne permet pas cette souplesse. L'AIF est un *tout ou rien*. En conséquence :

- Les demandeurs d'emploi peuvent seulement financer l'*intégralité* de leur formation <sup>(9)</sup>,

---

<sup>(9)</sup> On entend par là les *frais pédagogiques* de la formation. Concernant l'*indemnisation*, si leur conseiller valide le projet et l'inscrit dans leur Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE), et s'ils ont des droits suffisants, les stagiaires pourront percevoir l'AREF (ARE Formation) pour la durée de la formation qu'ils financent.

- La possibilité de financement du *reste à charge* par le demandeur d'emploi <sup>(10)</sup> n'est pas prévue par le dispositif AIF. La proposition de financer la partie non couverte par l'AIF reçoit une fin de non-recevoir et toute la formation est refusée,
- Financer un *complément* n'est possible que par l'entremise éventuelle du Compte Personnel de Formation (CPF).

Pourtant, la posture participative des candidats mériterait d'être mieux accueillie, car elle exprime une volonté d'engagement et de responsabilisation qui s'inscrit dans la mouvance actuelle.

Y réfléchir pose évidemment la question du volontariat et la nécessité de distinguer *pouvoir* et *devoir*. Cela implique aussi de dépasser des réticences qui sont surtout liées à des idées reçues (la gratuité totale), à des craintes financières (inflation du coût pédagogique par des organismes peu scrupuleux) ou à une interprétation restrictive des textes (ce qui n'est pas expressément autorisé est interdit). Mais elles ne supplantent pas l'intérêt qu'il y aurait à offrir une souplesse nouvelle.

On peut aborder la question de la gratuité de la formation sous plusieurs angles : — le plus simpliste serait que l'on respecte ce que l'on paie ; — un autre gravite autour du *droit* à la formation : certes des cotisations ont été versées, mais la loi prévoit seulement l'accès à la formation, pas le droit à son paiement ; — on peut enfin réfléchir à la façon de consommer de la formation et de participer au financement de ses choix.

À cet égard, on ne saurait reprocher aux demandeurs d'emploi de faire leurs emplettes de formation car Pôle emploi, à travers l'Emploi Store et La Bonne Formation notamment, leur donne tous les moyens pour ce faire, avec tous les canons de la communication web 2.0 : traçage des retours à l'emploi, avis des utilisateurs, etc. Cela répond à une attente.

---

<sup>(10)</sup> "Le montant de l'aide individuelle à la formation est égal au montant des frais pédagogiques de la formation restant à la charge du bénéficiaire" — Délibération n°2015-10 du 3 février 2015 du Conseil d'Administration de Pôle emploi et Instruction n°2017-5 du 10 janvier 2017 relative à l'aide individuelle à la formation (AIF).

D'ailleurs, les politiques aussi promeuvent la formation, jusqu'à en inscrire le besoin dans la loi, à travers l'Orientation Tout au Long de la Vie (OTLV.)

### Le cofinancement avec un CPF

La situation est plus nuancée pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas de financement de Pôle emploi mais qui sont prêts à mobiliser leur CPF et à financer eux-mêmes le reste à charge. La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 n'exclut pas cette possibilité et leur projet est réputé validé dès lors qu'ils disposent d'un nombre d'heures de CPF supérieur ou égal à la durée de la formation qu'ils veulent suivre.

Mais le point dur provient de la monétisation de ce CPF : elle est limitée à 9,00 € de l'heure, c'est-à-dire loin de la valeur initiale attribuée par leur OPCA lorsqu'ils étaient salariés. Les difficultés surgissent donc dès que le coût pédagogique de la formation dépasse 9,00 € de l'heure — ce qui est le cas le plus courant.

Dans ce contexte, la participation financière du candidat est possible, dans les conditions fixées par le paragraphe 3 de l'instruction Pôle emploi sur l'AIF n°2017-5 du 10 janvier 2017, qui prévoit que lorsque la validation du projet au titre du PPAE ne suffit pas à attribuer l'AIF, la décision revient au conseiller :

- En cas d'accord, l'AIF peut compléter le CPF du candidat, dans la limite des coûts de formation restant à sa charge.
- En cas de désaccord, la formation ne pourra être financée qu'à concurrence du compte personnel de formation monétisé du demandeur d'emploi (9 € par heure de formation), sous réserve que le demandeur d'emploi prenne le reliquat à sa charge. Ni l'aide à la mobilité, ni la rémunération de formation de Pôle emploi (RFPE) ne pourront être attribuées.

On constate encore une fois que, s'il y a AIF, elle prend l'ensemble et elle exclut la possibilité de cofinancement par le stagiaire, quelle que soit sa situation au regard du CPF.

Cette construction compliquée est difficile à expliquer et à justifier auprès des personnes prêtes à contribuer à leur investissement formation et qui peuvent par ailleurs s'estimer lésées par la baisse de la valeur de leur CPF (dispositif dont la réglementation assez mouvante a encore changé en début d'année dernière).

La perception de la formation et la façon d'y accéder ont donc changé. La nécessité d'y recourir à chaque changement professionnel est une idée qui fait son chemin et comme tout produit d'aujourd'hui, elle est à portée de clic. Mais elle n'en devient pas un dû pour autant : c'est pourquoi participer et investir dans son avenir professionnel deviennent des options acceptables.

Mais on voit que Pôle emploi ne permet pas aujourd'hui aux demandeurs d'emploi de participer au financement de leur formation, en complétant le montant de l'AIF par un apport personnel. Les textes, instruction Pôle emploi et délibération du Conseil d'Administration, ne l'ont pas prévu et sont interprétés comme s'y opposant. Aujourd'hui, les propositions de cofinancement des stagiaires sont donc refusées. Elles existent pourtant et émanent de publics diversifiés, cadres, chauffeurs routiers, etc.

**De :** 55@gmail.com

**Envoyé :** lundi 4 décembre 2017

*La durée de cette formation est de six mois pour un coût de 6000euros, moins mon CPF il reste 4875€, une partie prise par mon entourage réduit encore cette somme. Mon conseiller m'informa le 1er décembre 17 du refus de pôle-emploi à financer la partie manquante. Vu ma situation, l'âge, il serait logique de m'accorder une aide. Comme je l'ai dit, le pôle-emploi applique du favoritisme pour certains et une discrimination pour moi.*

**Ergothérapeute** — Le projet de Monsieur P.G. a été validé par Pôle emploi, mais le Conseil Régional ne prend en charge que la première année de formation. Sa demande d'aide pour la deuxième année, d'un coût de 5 350 €, dépasse le seuil de 3 500 € fixé par la Direction Régionale de Pôle Emploi. Sans possibilité d'apport personnel, la formation est refusée.



**Licence professionnelle Audio-visuel** — Monsieur P.F. est jeune, avec une expérience professionnelle inférieure à 2 ans. Dans ce cas, le Conseil Régional n'assure pas de prise en charge. Il s'adresse à Pôle Emploi, qui refuse également car le coût pédagogique de la formation : à 4 555 €, il dépasse le seuil de financement régional. Sans possibilité d'apport personnel, la formation est donc refusée.

**Infirmier anesthésiste** — Le projet de Monsieur P.P. a été validé par Pôle emploi, compte tenu de son expérience antérieure d'infirmier et des débouchés professionnels identifiés. Il s'agit d'une formation certifiante, mais elle n'est pas prise en charge par le Conseil Régional, qui réserve son enveloppe au financement des formations d'infirmier. Pôle emploi refuse aussi le financement au regard de son coût de 5 400 €. Aucun financement partiel ou partagé n'étant possible, Monsieur P.P. doit renoncer à son projet.

#### 4.2.2. Réviser le courrier de notification d'un refus de formation

Tel est le courrier-type de notification d'un refus. La nécessité de *notifier* est prioritaire. Puis on précise *comment* on refuse, mais pas *pourquoi*.

Après examen de votre dossier, conformément aux délibérations n°2011/38 du 25 octobre 2011 et n°2012-60 du 21 décembre 2012 du Conseil d'Administration et à l'instruction 2013-9 du 30 janvier 2013 relative à la mise en œuvre de l'aide individuelle à la formation, je vous informe que je ne peux donner suite à votre demande.

Je vous notifie donc par ce courrier un refus d'attribution d'AIF pour la formation envisagée.

Le directeur

### 4.2.3. Améliorer l'information quant au financement

Souvent, dans la construction d'un parcours de formation, les conseillers abordent tardivement les possibilités de prise en charge financière : alors, les candidats ne comprennent pas comment un projet, qui a pourtant été validé, ne peut pas être financé.

C'est pourquoi **il est important d'expliquer que validation du projet n'équivaut pas automatiquement à financement**. C'est un préalable à poser dès le début du projet, pour clarifier les étapes et éviter les déconvenues.

## 4.3. Choses vues par les Médiateurs Régionaux

### 4.3.1. Le contrôle de la recherche d'emploi

Le contrôle de la recherche d'emploi, sujet médiatique s'il en fut, suscite peu de réclamations. Mais elles sont très localisées, ce qui les lie à des comportements individuels. Les services de contrôle de la recherche d'emploi sont basés dans les Directions Régionales : ce sont des services administratifs.

Ni le sujet du contrôle de la recherche d'emploi, ni celui des radiations, n'échappe au Médiateur, qui est compétent pour connaître de toutes les réclamations, y compris de celles qui peuvent faire l'objet d'un recours administratif (« *sans préjudice des autres voies de recours* », comme l'écrit la loi).

#### 4.3.2. Les frais bancaires pour une erreur de Pôle emploi, les frais d'huissier supérieurs au trop-perçu

Lorsque Pôle emploi active les contraintes pour récupérer un trop-perçu, les interventions des huissiers sont facturées au demandeur d'emploi. Le montant de la dette s'en trouve augmenté, parfois dans des proportions considérables.

Lorsqu'il est saisi par le débiteur présumé, le Médiateur réalise un réexamen global de sa situation et vérifie la réalité du trop-perçu.

Dans cette démarche, il est parfois amené à questionner les pratiques et les conventions liant Pôle emploi aux cabinets d'huissiers. Il n'est pas rare qu'il constate l'existence de frais bancaires engendrés ou liés à la procédure de recouvrement. Dans ces circonstances, il peut se rapprocher de la banque du débiteur pour entamer une médiation directe.

##### *Ils savent que c'est une erreur*

**De :** [mailto@icloud.com](mailto:mailto@icloud.com)

**Envoyé :** 22 novembre 2017

**À :** Médiateur Régional

*Il savent que c'est une erreur de leur part il savent pas pourquoi, j'ai appelé à plusieurs reprises aux contentieux ils savent bien que c'est une erreur de Pôle emploi que je dois rien payer il me dise c'est trop tard il faut payer malgré que je dois rien*

*Je vous confirme que c'est bien le service du contentieux qui gère les problèmes de huissier. Je suis conseillère à l'emploi je n'ai aucun accès à ce service.*

**Votre conseiller Pôle Emploi**

*J'ai examiné votre dossier et j'ai contacté le service contentieux. Il s'avère qu'effectivement, il s'agit d'une erreur de Pôle emploi. Le service contentieux prendra contact avec l'huissier afin de solder cette affaire.*

**Le Médiateur Régional**

### *Erreur, remboursement, excuses*

#### **Situation de Monsieur C.R.**

Trop perçu initial : 441,00 €

Frais d'huissier : 857,24 €

Frais bancaires : 88,00 €

Découvert bancaire engendré par les frais d'huissier, puis blocage du compte via une saisie-attribution. Après vérification par la médiation, le trop-perçu s'est avéré non fondé. Les frais d'huissier ont été annulés puis restitués par le service contentieux. Les frais bancaires ont été remboursés par Pôle emploi.

### *Erreur, remboursement par la banque*

#### **Situation de Monsieur D.D.**

Trop perçu : 152,52 €

Frais d'huissier : 150,00 €

Frais bancaires : 103,00 €

Vérification par la médiation : trop perçu ramené à 18,12 €. La procédure d'huissier est stoppée et les frais de 150,00 € annulés. Puis intervention auprès de la banque pour annuler et rembourser les frais bancaires de 103,00 €.

### **4.3.3. Les périodes non déclarées sanctionnées**

Dès lors qu'ils sont inscrits, tous les demandeurs d'emploi sont tenus de déclarer leur activité dans leur actualisation mensuelle. Toutefois, il y a encore des conseillers qui leur affirment qu'une absence de déclaration sera sans conséquence s'ils ne sont pas indemnisés. Par ailleurs, certains employeurs, du service public notamment, délivrent les bulletins de salaires avec retard, ce qui amène les demandeurs d'emploi à ne pas déclarer leur activité immédiatement.

Pourtant, les textes précisent que, à partir de quatre jours non déclarés, consécutifs ou non, ces périodes ne seront prises en compte ni pour l'affiliation, ni pour le calcul de l'indemnisation, et ce que la personne soit indemnisable, indemnisée ou non.

Lorsqu'un refus d'indemnisation ou de rechargement pour une durée d'affiliation insuffisante est prononcé, mais résulte de la présence de périodes non déclarées, un réexamen par l'instance paritaire régionale (IPR) peut être sollicité.

La circulaire Unédic n° 2017-20 du 25 juillet 2017 codifie cet examen. Au regard des justificatifs fournis, l'IPR appréciera notamment si la non-déclaration revêt ou non un caractère exceptionnel et peut se justifier par des éléments extérieurs, insurmontables ou imprévisibles. L'examen portera par ailleurs sur l'ensemble des périodes non déclarées : une justification partielle de non-déclaration de certaines périodes de travail ne suffira pas à motiver tous les manquements constatés.

La décision de l'IPR est irréversible <sup>(11)</sup> et un deuxième examen n'est pas autorisé. La pratique de certaines instances régionales ou territoriales (IPR ou IPT) est assez tranchée sur le sujet et le Médiateur se trouve privé de la possibilité de proposer un deuxième examen. Dans ces situations, le droit à l'erreur ou à l'oubli d'une déclaration n'existe pas.

***Constat d'un membre d'IPT***

*« Les éléments d'appréciations concernant l'AA 12 § 8 sont peu nombreux et les membres ont du mal à statuer. Les demandeurs d'emploi ne comprennent pas forcément qu'ils doivent exposer les motifs de la non déclaration. On se retrouve avec des dossiers sans explications ou très peu ; ce qui conduit à de longs débats et parfois des reports de décisions ».*

---

<sup>(11)</sup> Loi n° 2016-1088 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, 8 août 2016.

#### 4.3.4. Les reconstitutions de carrière

Le Médiateur de Pôle emploi reçoit très souvent des réclamations relatives à la reconstitution de carrière pour la retraite. Les périodes d'inscription comme demandeur d'emploi sont comptabilisées dans le calcul des trimestres cotisés, mais les circonstances de la vie font que les personnes concernées ne détiennent plus les justificatifs d'inscription et d'indemnisation qui leur avait été remis à l'époque. Les raisons sont faciles à imaginer : dégât des eaux, incendie, destruction par le conjoint lors d'un divorce tumultueux, perte tout simplement.

Pôle emploi ne conserve ce type d'archives que cinq ans <sup>(12)</sup>. Les personnes qui se présentent pour demander une aide dans leur reconstitution de carrière se voient donc opposer une fin de non-recevoir, parfois accompagnée d'un courrier leur rappelant cruellement que ces papiers étaient placés sous leur responsabilité et qu'il ne fallait pas les perdre.

À l'époque actuelle, les organismes de retraite ne se contentent plus de déclarations sur l'honneur. Les autres administrations auxquelles ces justificatifs avaient pu être transmis en leur temps, services fiscaux par exemple, ne sont pas d'une plus grande aide. Bref, la perte est totale et ce sont des trimestres, voire des années de cotisation qui disparaissent.

Il n'est pas nécessaire de décrire le désarroi des victimes de ces mésaventures. Il leur paraît invraisemblable qu'un service public ne conserve pas d'archives. À vrai dire, c'est difficile à justifier. De surcroît, une action corrective ne leur sera d'aucun secours, puisqu'elle ne bénéficiera qu'aux demandes présentées dans les décennies à venir. Compte tenu de l'étendue du problème et de la gravité de ses conséquences, n'y aurait-il pas quelque humanité envers les générations futures à conserver une base de données minimales qui permette d'attester de la réalité des périodes d'inscription et d'indemnisation ?

---

(12) Note technique PE\_FS\_2010\_138 du 3 août 2010 sur le tri et la conservation des archives des structures territoriales de Pôle emploi.

Personne à Pôle emploi n'est à l'aise avec cette question. Elle est parfois résolue par des notes régionales, des courriers-types ou des envolées créatives éloignées de la *culture de la réclamation*.

#### Une note régionale...

« Nous sommes fréquemment sollicités par des anciens allocataires qui souhaitent obtenir des attestations d'indemnisation concernant des périodes de chômage extrêmement anciennes. A cette époque, toutes les pièces qui étaient adressées aux allocataires résultaient d'une base support papier. Certaines périodes gérées par l'intermédiaire des outils informatiques ont disparu de nos bases lors de certains basculements informatiques. **Afin de vous éviter de délivrer des attestations qui ont été remises en leur temps aux allocataires**, il a été élaboré **deux courriers types qui permettent de répondre par la négative à toute sollicitation** dans ce cadre ».

#### qui propose un courrier-type 1...

Compte tenu que :

1. Tout dossier déposé auprès de notre organisme donne lieu à une **décision notifiée**,
2. Tout paiement consécutif à une admission donne lieu à communication d'un avis de paiement mensuel faisant ressortir la période indemnisable, le taux, le type allocation, le montant servi,
3. Chaque année, pour l'exercice écoulé, l'ensemble des bénéficiaires indemnisés est destinataire d'une déclaration fiscale à feuillets multiples dont l'un doit être transmis aux Caisses de retraite complémentaire,
4. **Tous ces documents qui vous ont été régulièrement adressés**, ont été élaborés à seule fin de vous permettre de justifier de votre situation d'allocataire du Régime Assurance Chômage à l'égard des organismes périphériques de la protection sociale, **auprès desquels nous vous invitons à déposer les justificatifs précités en votre possession, ainsi que la présente réponse**,

Nous ne sommes pas en mesure d'accéder à votre demande.

## ...et un courrier-type 2

Les durées et supports de conservation de documents imposés aux Institutions de l'assurance chômage résultent de textes législatifs et réglementaires relatifs à la preuve et à la prescription. **Ces textes imposent un délai de conservation** spécifique.

Les Institutions, astreintes au seul respect des dispositions de l'article D-5427-8 du code du travail, **ne sont tenues de conserver les pièces comptables justificatives** de recettes et de dépenses que cinq ans après la clôture de l'exercice.

S'agissant des documents sociaux au regard des régimes de retraite complémentaire, l'institution est tenue de délivrer à leurs allocataires, et aux caisses de retraite complémentaire, les attestations comportant les renseignements permettant à ces dernières de valider les points de retraite, mais **elle n'est tenue d'aucune obligation de conservation de ces informations**.

C'est la raison pour laquelle nous ne sommes pas en mesure de donner une suite favorable à votre requête.

Toutefois, **si vous êtes en mesure de produire des justificatifs** qui permettent d'identifier le type et le montant de l'allocation versée, la période indemnisée, etc., alors, et **à cette seule condition**, nous **pourrions envisager d'accéder** à votre demande.

Le modèle ci-dessus justifie la non conservation et prie les intéressés de revenir avec... des justificatifs. La réponse réelle ci-dessous remet de l'ordre dans les responsabilités...

### *Il vous appartient de conserver ces documents*

**De :** <...@pole-emploi.fr>

**Date :** 4 mai 2017

*Compte tenu de l'antériorité et du caractère tardif de votre demande, nous espérons que vous comprendrez que nos services ne puissent pas conserver d'éléments anciens (...).*

*Vous avez-vous-même reçu des notifications, des avis de paiements mensuels et des attestations annuelles d'indemnisation. De fait, il vous appartient de conserver ces documents faisant foi, comme les feuilles de paie des activités salariées.*



### **Trouver l'article qui impressionne**

**De :** ve@neuf.fr

**Envoyé :** mercredi 1 novembre 2017

*Suite a un divorce (assez dur) prononcer en fevrier 1998, mais avec separation de residence en mars 1996, mon ex femme n'a jamais voulu me rendre mes affaires (destruction de tout y compris documents administratifs, feuilles d'impots, feuilles de salaires, contrats de trails).*

*En 1983 je n'ai pas de trimestres, pourtant j'etai au chomage, il en va de meme pour l'année 1988, mais les 4 années precedentes j'ai mes trimestres au complets, je travaillais,mais je 'ai plus rien pour le prouver, des demandes aupres de Pole emploi sans restées sans effets. Je ne sais plus quoi faire.*

*« Vous m'avez sollicité afin d'obtenir des attestations d'indemnisation concernant les périodes suivantes (...). Je suis au regret de ne pouvoir répondre favorablement à votre demande. En effet, conformément à l'article L102B du livre des procédures fiscales, les informations ne sont pas conservées au-delà de six ans. **Le Directeur** ».*

#### **4.3.5. Les radiations : la gradation des sanctions**

Le quotidien apporte régulièrement des expressions de convergence entre les directeurs d'agence et le Médiateur. C'est le cas lorsqu'un directeur rejoint la préconisation, restée sans effet, formulée par le Médiateur National dans son rapport sur les radiations publié en janvier 2013.

L'absence à un entretien ne constitue pas nécessairement un *refus*, au sens de la loi, de répondre à ses obligations et ce n'est pas non plus le manquement le plus grave. Mais aujourd'hui, si le code du travail instaure une gradation des sanctions, c'est uniquement dans le sens d'une aggravation en cas de manquements répétés.

Or, le Conseil d'État (arrêt Roussel du 21 mars 2007) reconnaît le caractère de sanction aux suppressions du revenu de remplacement, donc aux radiations : il précise que cette qualification implique des principes du droit répressif, dont celui de la *proportionnalité*.

On rappelle que la suppression du revenu pendant deux mois, pour un ancien salaire au SMIC, est plus lourde qu'une contravention de 5<sup>ème</sup> classe à 1500,00 euros prononcée pour violences volontaires ayant entraîné une interruption du travail de 8 jours.

Pour les absences à convocation, instaurer un dispositif de gradation ou de sursis pour le premier manquement serait équitable et s'inscrirait de surcroît dans la mouvance actuelle de bienveillance de l'administration et de droit à l'erreur.

**De :** *bg@pole-emploi.fr*

**Envoyé :** *26 septembre 2017*

*Par ce mail, je souhaite intervenir sur la difficulté « sociale » de la gestion de la liste et son iniquité : un demandeur absent à un entretien se voit radier pour 2 mois. La sanction me semble très lourde et selon la personnalité du directeur d'agence : l'un abandonnera du fait que le demandeur est plutôt actif et pour éviter de la mettre en difficulté financièrement, alors qu'un autre appliquera la réglementation au pied de la lettre.*

*Une des solutions, serait de pouvoir graduer la sanction : un demandeur radié 3 jours avec 30 euros par jour, cela représente quand même 90€ (un excès de vitesse en ville) ce qui devrait le faire réfléchir sans aller jusqu'à 2 mois. Par ailleurs, un absent en entretien avec un conseiller risque 2 mois de sanction, alors qu'un absent à une prestation, « seulement » 15 jours. Cette différence m'a toujours étonné.*

**Un directeur d'agence**



# 5. AMÉLIORATIONS DU SERVICE AUX USAGERS : PRÉCONISATIONS 2017

## 5.1. Erreur de Pôle emploi : la reconnaître et assumer

Alors que la culture de la réclamation avance à grands pas, il reste un tabou à surmonter : l'erreur de Pôle emploi. Rapportée au nombre d'opérations effectuées chaque jour, elle est inévitable, humainement, techniquement, statistiquement. En conséquence, elle n'accuse personne et ne pointe pas de responsabilités. Mais camoufler l'erreur demeure un réflexe de sauvegarde.

On a présenté au paragraphe 4.3.2 des cas d'erreur avérée de Pôle emploi ayant causé un préjudice financier, dans lesquels la victime a pu être remboursée. La culture de négation de l'erreur est fermement ancrée : esprits comme budgets sont donc à conquérir pour inverser les valeurs et remettre en cause une forme de toute-puissance et d'impunité relative de l'institution.

**Reconnaître et assumer ses erreurs est une évolution culturelle courageuse et difficile que Pôle emploi se déclare prêt à initier. Des instructions claires seront nécessaires pour faire accepter cette posture nouvelle, qui doit s'assortir de la reconnaissance du fait que l'erreur est inévitable, qu'elle est un risque inhérent du travail, qui n'appelle ni réprimande ni sanction.**

Cette évolution culturelle ne s'impose pas qu'à Pôle emploi. Dans les instances paritaires régionales aussi, l'erreur doit être mieux prise en compte. Les instructions de l'Unédic aux IPR appellent à la bienveillance lorsqu'un trop-perçu résulte d'une erreur de Pôle emploi. Souvent, pourtant, il n'en n'est pas tenu compte.

**Les instances paritaires régionales (IPR) reçoivent des instructions de l'Unédic, préconisant un examen bienveillant des demandes d'effacement des trop-perçus qui résultent d'une erreur de Pôle emploi. Il existe encore des instances qui ignorent ces recommandations et refusent d'effacer ou alléger ces dettes. Une communication renouvelée de l'Unédic serait bienvenue.**

## 5.2. Suspension de la procédure de recouvrement le temps du recours

On a vu au § 4.3.2 ci-dessus que la procédure de recouvrement des indus pouvait parfois prendre des formes ou créer des effets qui sont excessifs. On peut réfléchir à la façon de les moduler.

**De :** *rb@live.fr*

**Envoyé :** *4 mai 2017*

*Je vous demande surtout de bien vouloir faire suspendre la procédure de saisie, le temps que mon dossier soit réexaminé. En effet, Pôle Emploi me demande de rembourser avant le 11 mai 2017.*

*Je vous remercie pour votre aide*

L'email ci-dessus illustre une réalité : c'est seulement la contestation du trop-perçu lui-même qui est suspensive. Contester la procédure de recouvrement ne l'est pas.

Il en va de même de la saisine de l'Instance Paritaire Régionale (IPR) ou du Médiateur — ce dernier ayant néanmoins la faculté d'intervenir auprès des services. Dans les faits, Pôle emploi peut donc procéder au recouvrement de trop-perçus susceptibles d'être invalidés et de justifier ensuite des remboursements.

De tout temps, la philosophie du recouvrement a été qu'il vaut mieux se payer tant qu'on le peut, quitte à devoir rembourser, plutôt que d'intervenir trop tard auprès d'un débiteur insolvable. On en a vu les effets collatéraux potentiels au paragraphe 4.3.2.

Dans le même ordre d'esprit, on peut rappeler la pratique de certaines instances paritaires régionales (IPR) qui, lorsqu'elles examinent un trop-perçu, n'effacent que le solde de la dette, les remboursements déjà effectués restant acquis à l'institution.

Le sens des réalités commande évidemment de reconnaître que certains débiteurs contesteront toujours le recouvrement, par principe ou mauvaise foi. C'est pourquoi il n'y a pas de préconisation trop radicale à formuler en ce domaine. Comme dans toutes les réclamations, c'est d'abord la situation individuelle qui prévaut : il suffit dès lors de prévoir la souplesse qui permette d'en tenir compte.

**Il serait souhaitable de pouvoir suspendre le recouvrement contentieux d'un trop-perçu, le temps de la médiation et en fonction de la situation spécifique du débiteur.**

**Lorsqu'elles effacent un trop-perçu, les instances paritaires régionales (IPR) doivent généraliser la pratique vertueuse qui consiste à tirer les conséquences de leur décision et à ordonner le remboursement des sommes déjà remboursées par le débiteur. Limiter l'effacement aux montants restant à rembourser est une remise de dette, pas un effacement.**

## 5.3. Formation des demandeurs d'emploi

### 5.3.1. Courrier de notification d'un refus de formation

Décrit au paragraphe 4.2.2, l'actuel courrier-type de refus de prise en charge d'une formation est un défi à la compréhension. Il se focalise sur la nécessité de notifier, sans jamais expliquer ni motiver le refus.

**Le courrier-type de notification de refus de prise en charge d'une formation doit être révisé, pour exposer les motifs du refus, employer un langage compréhensible de tous et retirer à la référence aux textes réglementaires sa prééminence actuelle. Il ne doit pas non plus inclure la formule devenue fréquente qui précise que la réclamation n'aura aucun effet sur l'application des textes.**

### 5.3.2. Cofinancement par les stagiaires de leur formation

Le paragraphe 4.2.1 a expliqué que le dispositif AIF ne permettait pas aux demandeurs d'emploi de participer au financement de leur formation, alors qu'il s'agit d'un geste d'engagement et d'autonomie de leur part. C'est une évolution de bon sens, qu'il n'y a aucun bénéfice à empêcher.

**Lorsqu'un candidat souhaite compléter le financement AIF insuffisant de sa formation, il doit pouvoir le faire.**

# ANNEXES














# LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DEPUIS SA CRÉATION

## RAPPORTS ANNUELS 2009 - 2016

	<b>Préconisation</b>	<b>Adressé à Date effet</b>	<b>Suivi</b>
2009	Cumul ARE et pension d'invalidité : permettre aux personnes invalides de bénéficier des mêmes droits que les personnes valides.	Unédic 2011 2012	● ● ●
2009	Cumul indemnisation et activité réduite : lorsqu'elle n'excède pas 110 heures par mois, proposition de suppression de la limite de 15 mois de versement des allocations cumulées.	Unédic 2014	● ● ●
2009	Démission légitime : fonder la qualification de la démission sur les éléments qui prévalaient au moment où elle a eu lieu.	Unédic 2010	● ● ●
2009	Assouplir l'examen dit « à 122 jours ».	Unédic 2012	● ● ●
2009	Encadrement des conditions de suspension de l'ARE : notamment les suspensions conservatoires en cas de suspicion de fraude.	Pôle emploi 2011	● ● ●
2009	Amélioration des courriers adressés aux usagers.	Pôle emploi 2011	● ● ●

2010	Aides à la mobilité : ne pas la conditionner de façon trop rigide à une durée minimale de reprise d'emploi de 6 mois.	Pôle emploi 2013	
2010	Permettre aux retraités militaires de percevoir l'assurance chômage lorsqu'ils exercent une activité professionnelle.	Pouvoir publics 2011	
2010	Unifier le régime juridique applicable aux activités de Pôle emploi	Pouvoir publics	
2011	Prise d'acte : la soumettre à l'accord d'application n°14, afin de prononcer une ouverture de droits sans attendre un jugement.	Unédic 2011	
2011	Radiations : fixer leur date d'effet à celle de la notification de la décision plutôt qu'à celle du fait générateur.	Pôle emploi 2012	
2012	Trop perçus : meilleure utilisation des délégations des directeurs d'agence, meilleure instruction des dossiers IPR.	Pôle emploi 2014	
2013	Mieux adapter le CSP à l'intérim et à l'activité occasionnelle, ainsi qu'aux personnes qui ont conservé un emploi tout en bénéficiant du CSP.	Unédic Par <sup>t</sup> sociaux Pôle emploi 2014	
2013 2014 2016	Coordination secteur privé/public : rédaction d'une instruction Pôle emploi intégrant les précisions de l'Unédic.	Pôle emploi Unédic DGEFP 2017	
2013	Engager une réflexion sur l'allongement du délai de déchéance en cas de congé maladie notamment (recommandation partagée avec le Défenseur des droits).	Unédic Par <sup>t</sup> sociaux	

2014	Aides à la mobilité : mieux tenir compte des contraintes réelles qui peuvent être liées à un changement professionnel. Inciter les directeurs d'agence à davantage utiliser leurs délégations.	Pôle emploi 2015	● ● ●
2014 2016	Indemnisation dans l'Union Européenne : pour assurer plus cohérente avec les rémunérations antérieures, tenir compte des salaires des quatre derniers mois, en France comme dans un autre État membre.	Unédic	● ● ● ● ● ●
2015	Amélioration des courriers aux usagers : signer les courriers et les emails.	Pôle emploi 2016-2017	● ● ●
2015	Trop perçu après avoir gagné aux Prud'hommes : distinguer les sommes attribuées au titre du licenciement et celles attribuées au titre du préjudice subi, qui ne sont pas des gains résultant de l'exécution d'un contrat de travail.	Unédic 2015 (Arrêt du Conseil d'Etat)	● ● ●
2016	Assistants maternelles : sécuriser l'enregistrement des bulletins de salaires.	Pôle emploi 2017	● ● ●
2016	Indemnisation des intérimaires : l'annexe IV du Règlement Général de l'assurance chômage est dépassé par la réalité du marché du travail et devrait être supprimé.	Unédic 2017	● ● ●
2016	Secteur public et indemnisation du chômage : améliorer l'information des fonctionnaires en disponibilité, élaborer un texte pour règlementer la gestion de ces situations.	Unédic DGEFP 2017	● ● ●

## RAPPORT « LES RADIATIONS »

	<b>Préconisation</b>	<b>Adressé à Date effet</b>	<b>Suivi</b>
2013	Ne pas faire l'amalgame entre l'absence à un entretien et le refus de remplir ses obligations.	Pôle emploi DGEFP 2014	● ● ●
2013	Instaurer plus de souplesse dans les absences à convocation et reports de rendez-vous.	Pôle emploi 2014	● ● ●
2013	Instaurer une gradation des sanctions en tenant compte du premier manquement ou de la récidive.	DGEFP	● ● ●
2013	Ne pas prononcer de radiation en cas d'absence à un entretien téléphonique sans s'entourer de précautions	Pôle emploi 2014	● ● ●
2013	Mieux informer les usagers sur les conséquences de la dématérialisation des services et ses conséquences.	Pôle emploi 2014	● ● ●
2013	Être vigilant sur la délégation de signature en matière de radiation.	Pôle emploi 2014	● ● ●
2013	Donner des clés d'interprétation objectives du refus « <i>sans motif légitime</i> » de répondre à une convocation.	Pôle emploi 2014	● ● ●

## RAPPORT « LES INDUS »

	<b>Préconisation</b>	<b>Adressé à Date effet</b>	<b>Suivi</b>
2013	Évolution du règlement général de l'assurance chômage, plus particulièrement dans le cadre de l'activité réduite, afin de réduire le volume des indus.	Unédic Par <sup>t</sup> sociaux 2014	● ● ●
2013	Optimisation et amélioration des pratiques : renforcer l'expertise des conseillers / respecter la quotité saisissable / améliorer le traitement des demandes de remise de dette.	Pôle emploi 2014	● ● ●
2013	Évolution du système d'information : installation d'alertes, suppression d'anomalies.	Pôle emploi 2014/2015 2016/2017	● ● ●

## RAPPORT « LES IPR »

2014	Présentation de documents à l'IPR : les demandeurs d'emploi doivent être mieux informés de ce droit. Leur traitement doit garantir que l'instance en a bien eu connaissance.	Pôle emploi 2014	● ● ●
2014	Faciliter la rencontre d'un rapporteur.	Pôle emploi 2014	● ● ●
2014	Améliorer la forme des courriers de notification des décisions, qui sont trop brutaux et pas assez explicatifs.	Pôle emploi	● ● ●
2014	Fiches d'information présentées à l'IPR : améliorer leur qualité d'information et de rédaction.	Pôle emploi 2014	● ● ●

2014	Formation, information et animation du réseau des IPR.	Unédic Pôle emploi 2014	● ● ●
2014	Dialogue social : rôle déterminant du président de l'IPR et du Directeur Régional dans la pratique de l'instance.	Unédic Pôle emploi 2014	● ● ●
2014	Trop-perçus : certaines instances calculent la remise de dette sur le solde restant à rembourser et non sur le montant principal. Il serait cohérent que la saisine de l'IPR ait un effet suspensif.	Unédic Par <sup>t</sup> sociaux 2014	● ● ●
2014	Trop-perçus : autoriser les directeurs d'agence à consentir des remises de dette partielles.	Unédic 2014	● ● ●
2014	Relation avec le Médiateur : il peut souhaiter représenter un dossier à l'IPR. Sa saisine est un fait nouveau.	Unédic Pôle emploi 2015	● ● ●

# LES MÉDIATEURS DE PÔLE EMPLOI

## **Médiateur National**

Jean-Louis Walter

*Pôle emploi, Direction Générale  
1 rue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20  
mediateur.national@pole-emploi.fr*

*Les adresses e-mail des Médiateurs régionaux  
sont sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)*

### **Auvergne-Rhône-Alpes**

Marie Dessemme  
Pôle emploi, Direction Régionale  
13 rue Crépet – CS 70402  
69364 Lyon Cedex 07

### **Corse**

Mr Dominique Bellini  
Pôle emploi, Direction Régionale  
BP 221  
20179 Ajaccio Cedex

### **Bourgogne-Franche-Comté**

Luc-Michel Horak  
Pôle emploi, Direction Régionale  
Parc Valmy – Le Katamaran  
41 avenue Françoise Giroud  
21000 Dijon

### **Grand-Est**

Valérie Arnoux  
Pôle emploi, Direction Régionale  
Le Lawn  
27 rue Jean Wenger Valentin  
67030 Strasbourg Cedex

### **Bretagne**

Nathalie Lillo  
Pôle emploi, Direction Régionale  
36 rue de Léon  
35053 Rennes Cedex 9

### **Hauts-de-France**

Cyril Suquet  
Pôle emploi, Direction Régionale  
28/30 rue Elisée Reclus  
59650 Villeneuve d'Ascq

### **Centre**

Marie-Laure Montizon  
Pôle emploi, Direction Régionale  
3a rue Pierre- Gilles de Gennes  
45035 Orléans Cedex

### **Île-de-France**

Séverine Broilliard  
Pôle emploi, Direction Régionale  
3, rue Galilée  
93884 Noisy-le-Grand Cedex



**Normandie**

Pascal Arnoud  
Pôle emploi, Direction Régionale  
CS 92053, 90 avenue de Caen  
76040 Rouen Cedex 1

**Nouvelle-Aquitaine**

Jean-Claude Buchet  
Pôle emploi, Direction Régionale  
87 rue de Nuyens  
33056 Bordeaux Cedex

**Occitanie**

Sofia Fernandes  
Pôle emploi, Direction Régionale  
33/43 av. Georges Pompidou  
31131 Balma Cedex

**Pays de la Loire**

Franck Turenne  
Pôle emploi, Direction Régionale  
1 rue de la Cale Crucy  
44179 Nantes Cedex 4

**Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Laurent Estroumza  
Pôle emploi, Direction Régionale  
34 rue Alfred Curtel  
13010 Marseille

**Pôle emploi Services**

Mme Dominique Cavalier  
390 rue Estienne d'Orves  
92709 Colombes Cedex

**Guadeloupe**

Even Odin  
Pôle emploi, Direction Régionale  
Parc d'activités d'Antillopôle  
Bâtiments 1 et 2  
97139 Les Abymes

**Martinique**

Florence Troudart  
Pôle emploi, Direction Régionale  
Les Villages de Rivères Roche  
BP 1067  
97209 Fort de France Cedex

**Réunion**

Josée Terrentroy  
Pôle emploi, Direction Régionale  
Centre d'Affaires Cadjee - Bât. C  
62 Bd du Chaudron - BP 7131  
97713 Saint-Denis Cedex 9

**Mayotte**

Lanto Ralibera  
Rond-Point Méga  
Immeuble Djouma  
RN1 Kawéni  
97600 Mamoudzou

**Guyane**

Jocelyne Claire  
Pôle emploi, Direction Régionale  
19 Avenue Pasteur - BP 223  
97325 Cayenne Cedex

**Service du Médiateur National**

*Assistante du Médiateur*

Monique Pol

*Conseillers du Médiateur*

Grégoire Lefébure  
Philippe Lénard  
Erick Lendormy  
Patrick Salmon

*Chargée de mission*

Emmanuelle Beyrand

*Courrier et Recevabilité*

Corinne Ceccarelli  
Daniel Werlé

# LOI N° 2008-758 DU 1<sup>ER</sup> AOUT 2008 RELATIVE AUX DROITS ET AUX DEVOIRS DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Modifiée par la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011  
relative au Défenseur des droits

« Article L.5312-12-1. - Il est créé, au sein de l'institution mentionnée à l'article L. 5312-1, un Médiateur National dont la mission est de recevoir et de traiter les réclamations individuelles relatives au fonctionnement de cette institution, sans préjudice des voies de recours existantes.

Le Médiateur National, placé auprès du Directeur général, coordonne l'activité de Médiateurs Régionaux, placés auprès de chaque Directeur régional, qui reçoivent et traitent les réclamations dans le ressort territorial de la direction régionale. Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services concernés.

Le Médiateur National est le correspondant du Défenseur des droits.

Il remet chaque année au conseil d'administration de l'institution mentionnée à l'article L. 5312-1 un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux usagers. Ce rapport est transmis au ministre chargé de l'emploi, au Conseil national de l'emploi mentionné à l'article L. 5112-1 et au Défenseur des droits ».



LE MÉDIATEUR NATIONAL  
DE PÔLE EMPLOI  
EST LE CORRESPONDANT  
DU DÉFENSEUR DES DROITS



**Monsieur Jacques Toubon**

Défenseur des droits

3 place Fontenoy  
75007 Paris

*[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)*



# LE MÉDIATEUR NATIONAL EST MEMBRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



*Club des Médiateurs  
de services au Public*

*Les coordonnées des Médiateurs  
sont sur le site [www.clubdesmediateurs.fr](http://www.clubdesmediateurs.fr)*

**Le Médiateur de  
l'Association Française  
des Sociétés Financières**

Armand Pujal

**Le Médiateur Tourisme  
et Voyage**

Jean-Pierre Teyssier

**Le Médiateur de l'Autorité  
des marchés financiers**

Marielle Cohen-Branche

**Le Médiateur du Groupe  
de la Caisse des Dépôts**

Anne Guillaumat de Blignieres

**Le Médiateur des  
Communications Électroniques**

Claire Mialaret

**Le Médiateur de l'Eau**

Dominique Braye

**Le Médiateur du Groupe EDF**

Alain Briere

**Le Médiateur de l'Éducation  
Nationale  
et de l'Enseignement Supérieur**

Catherine Bicchetti-Bizot

**Le Médiateur de l'Assurance**

Philippe Baillot

**Le Médiateur auprès de BNP  
Paribas pour la clientèle des  
particuliers**

Dominique Chevallier Boisseau

**Le Médiateur de l'Information  
France 2 et France 3**

Nicolas Jacobs

**Le Médiateur de  
Paris Habitat OPH**

**Le Médiateur des programmes  
de France Télévision**

Gora Patel

**Le Médiateur du groupe Engie**

Jean-Pierre Hervé

**Le Médiateur des ministères  
économiques et financiers**

Christophe Baulinet

**Le Médiateur de la Mutualité  
Sociale Agricole**

Roland Baud

**Le Médiateur National  
de Pôle Emploi**

Jean-Louis Walter

**Le Médiateur du groupe  
La Poste, Médiateur de La  
Banque Postale**

Pierre Segura

**La Médiatrice de la RATP**

Betty Chappe

**La Médiatrice  
de SNCF Mobilités**

Henriette Chaubon

**Le Médiateur National  
de l'Énergie**

Jean Gaubert

**Le Médiateur de la région  
Ile-de-France**

Jean-Pierre Hoss

**Le Médiateur des Entreprises**

Pierre Pelouzet

**Le Médiateur du e-commerce  
de la Fédération des entre-  
prises et de la vente à distance**

Bernard Siouffi

**Le Médiateur National  
de la Sécurité sociale  
des Indépendants**

Jean-Philippe Naudon









*« Bonjour Madame,*

*Même, si ma demande n'a pas abouti, je reste extrêmement satisfait de votre démarche et intervention. Je vous avoue être touché, par votre mail, qui me démontre que dans ce monde, il reste au travers de certaines personnes de l'empathie, de l'humanité, mais aussi du professionnalisme.*

*Je suis convaincu que le chemin est encore long et non aboutie, mais cet encouragement reste très motivant. A ce titre, je vous adresse mes sincères remerciements ».*

*« Ma situation devenue très complexe a fini, grâce à vous et votre équipe, par retrouver un éclairage conforme à la réalité et ce que de droit.*

*Grâce à cette situation redevenue normale, j'ai enfin pu réaliser mon plus grand souhait, créer une entreprise de couverture en SASU.*

*Aujourd'hui est également un grand jour puisque j'ai pris livraison du premier camion neuf de mon entreprise.*

*Encore une fois, mille fois merci à vous et votre équipe ».*



Téléchargeable sur le site [www.pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org)