

LE MÉDIATEUR NATIONAL

RAPPORT 2015

Mars 2016



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| AVANT PROPOS | 5 |
| 1. DONNÉES CHIFFRÉES | 9 |
| 1.1. La nature des saisines | 10 |
| 1.2. Les motifs de saisine | 12 |
| 1.3. Les origines des saisines | 14 |
| 1.4. Les suites données aux réclamations | 16 |
| 1.5. Les recommandations en équité | 18 |
| 2. POINTS DE VIGILANCE | 19 |
| 2.1. Non réponse et "silence vaut acceptation" | 19 |
| 2.2. La perte de documents | 22 |
| 2.3. La complexité, facteur d'insécurité | 26 |
| 2.3.1. Summum jus, summa injuria | 27 |
| 2.3.2. Le besoin de simplicité et d'expérimentation préalable | 28 |
| 2.3.3. Le choc de simplification | 28 |
| 2.4. Offres d'emploi frauduleuses : une vigilance partagée | 30 |
| 2.5. La reprise d'emploi sans l'aide de Pôle emploi | 31 |
| 2.6. Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP) | 34 |
| 2.6.1. La prime de reclassement | 34 |
| 2.6.2. Absence de prorogation du CSP en cas de maladie | 36 |

| | |
|--|----|
| 2.7. La convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014 | 37 |
| 2.7.1. Les droits rechargeables | 37 |
| 2.7.2. Le droit d'option | 39 |
| 2.7.3. L'activité réduite des séniors | 41 |
| 2.7.4. L'avenant du 8 juillet 2015 et les démissions "au fil de l'eau" | 42 |
| 2.8. L'aide à la reprise ou à la création d'entreprise (ARCE) | 47 |
| 2.8.1. ARCE et droits rechargeables : un capital réduit à peau de chagrin | 48 |
| 2.8.2. L'ARCE : une aide entièrement saisissable | 51 |
| | |
| 3. AMÉLIORATIONS DU SERVICE AUX USAGERS : PRÉCONISATIONS 2015 | 55 |
| 3.1. Courriers Pôle emploi | 55 |
| 3.2. Trop perçu après avoir gagné aux Prud'hommes | 57 |
| 3.3. Prévention des fraudes | 61 |
| | |
| 4. SUITES RÉSERVÉES AUX RAPPORTS PRÉCÉDENTS | 65 |
| 4.1. Trop perçus | 65 |
| 4.2. Travailler en Europe et en Suisse | 68 |
| 4.3. Instances Paritaires Régionales (IPR) | 72 |
| 4.4. Radiations | 76 |
| | |
| ANNEXES | 81 |

AVANT PROPOS

Nous laissons derrière nous une année tragique, traversée de chocs si violents qu'ils ont bouleversé le monde entier. Comment décrire 2015 sans l'associer au paroxysme de barbarie qui a frappé la France ?

Malgré cela, nous sommes tenus à l'optimisme et à la nécessité d'avoir confiance en l'avenir. De fait, pour le Médiateur de Pôle emploi, 2015 a été une année de changements.

Ses préconisations ne sont plus vécues comme une ingérence, mais comme une saine contribution à la résolution de questions parfois ardues. La gestion de la crise des droits rechargeables en est une illustration.

Le nombre des réclamations reçues se stabilise. Certes il reste élevé, mais on peut aussi discerner le retour opérationnel de nos nombreuses préconisations. Mais la quantité des réclamations qui escaladent jusqu'au médiateur peut encore diminuer : la seule condition est de les traiter correctement dès le premier niveau, c'est-à-dire lors de la première réclamation en agence. Je le répète inlassablement, il est urgent que Pôle emploi se dote d'une véritable culture de la réclamation.

Les réclamations sont utiles, elles décrivent ce qui peut être amélioré, elles sont une opportunité pour mieux faire. Elles ne sont pas une gêne et un service public moderne doit les accueillir. C'est la façon de s'inscrire dans une démarche vertueuse, qui renforce la qualité du service offert aux usagers.

Au 1er janvier 2016, les nouvelles régions se sont mises en place. La nouvelle carte de France modifie la physionomie du réseau des médiateurs régionaux que j'anime. Il y a eu des départs et de nouveaux arrivants. J'adresse un grand merci à celles et ceux qui nous quittent et qui, depuis 2008, se sont dévoués au service des demandeurs d'emploi et des entreprises. La nouvelle équipe est opérationnelle et se compose de 19 médiateurs régionaux et de leurs équipes de chargés d'appui. Comme il se doit et malgré le nombre impair, la parité est respectée : dix femmes et neuf hommes !

Le présent rapport revient en partie sur des sujets anciens, sur des préconisations traitées et rendues opérationnelles. C'est pour souligner une tendance lancinante de dérive, qui se réinstalle au fil du temps. Dans un contexte d'urgence permanente et de contrainte de temps, je sais qu'il est difficile de maintenir le bon cap — c'est pour cela qu'il faut faire preuve de vigilance. Cette dernière occupe une part prépondérante dans ce rapport.

Le Médiateur National de Pôle emploi est le correspondant du Défenseur des droits. La signature récente d'une convention entre les deux institutions a été un moment important, pour formaliser, en toute transparence, une relation de qualité.

Enfin, j'exhorte celles et ceux qui vont rentrer dans des négociations compliquées, à veiller à la simplicité en évitant les mesures en accordéon.

Je crois cependant que nous sommes sur la bonne voie et j'aborde 2016 avec énergie et optimisme — deux qualités incontestablement nécessaires !

Jean-Louis Walter
Médiateur National

1. DONNÉES CHIFFRÉES

Le nombre des réclamations reçues est en voie de stabilisation, à un niveau comparable à celui de l'année 2014.

Près de 17% des réclamations qui nous parviennent ne nous sont pas destinées. Ce chiffre n'est qu'une moyenne et cache de très importantes variations selon les régions. Le traitement des réclamations par le premier niveau demeure une préoccupation.

Réclamations reçues, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015 :

Reçues par le Médiateur National : 2 477

Reçues par les Médiateurs Régionaux : 27 025

Total 2015 : 29 502

Dans le même temps, 459 341 réclamations ont été enregistrées au premier niveau, dont 451 003 émanaient de demandeurs d'emploi et 8 338 d'employeurs.

Tous ces chiffres sont à rapprocher des 9,2 millions de demande d'allocation traitées en 2015.

1.1. La nature des saisines

Conformément à la loi, le Médiateur reçoit et traite les réclamations dites de deuxième niveau, c'est-à-dire celles qui ont été précédées d'une première démarche auprès du service dont la décision est contestée.

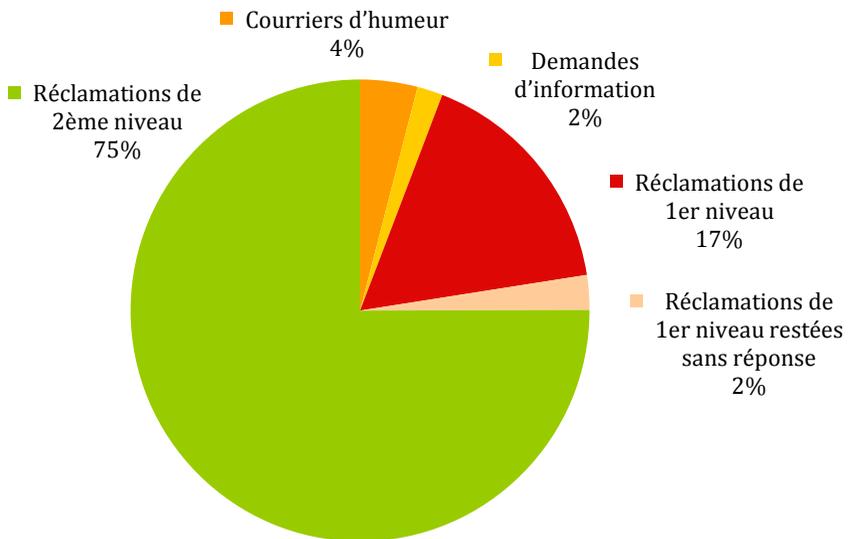
À défaut, il s'agit de réclamations de premier niveau : leur arrivée chez le médiateur révèle un défaut de traitement au niveau concerné. Les réclamants, quant à eux, ont bien assimilé le fonctionnement du médiateur, qui est expliqué en détail, notamment sur le site www.pole-emploi.fr.

Le nombre des réclamations de premier niveau a encore augmenté en 2015, passant de 15% à 17% des réclamations reçues. La gestion de ces réclamations-là est consommatrice de temps, au détriment de situations urgentes. Elle est aussi frustrante pour les réclamants. Sauf situation particulière, le médiateur doit réacheminer ces demandes vers le premier niveau, en prenant naturellement la peine d'en informer les intéressés.

Dans le rapport 2014, nous avons déjà décrypté le sens des réclamations de premier niveau, dans les termes suivants :

L'absence de culture de la réclamation : à Pôle emploi, la réclamation n'est pas encore considérée comme une opportunité de s'améliorer. Celui qui réclame reste souvent considéré comme un importun. Recevoir une réclamation agace ou fait craindre d'être mal vu par sa hiérarchie. Ainsi, les réclamations sont mal tracées.

Les réclamations de premier niveau ne sont pas suffisamment prises en compte, pour y répondre, comme pour les exploiter afin d'améliorer le service rendu aux usagers. À Pôle emploi, *il n'y a pas encore de véritable culture de la réclamation*.



1.2. Les motifs de saisine

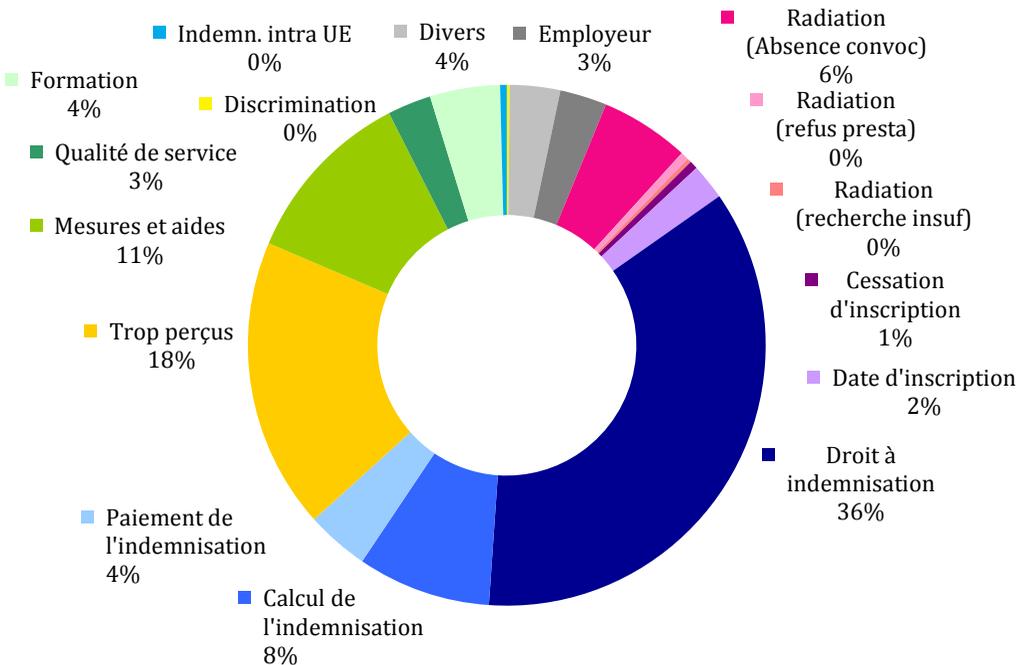
Les motifs de saisine sont stables d'une année sur l'autre, bien que certains d'entre eux représentent désormais moins de 1% des réclamations : discrimination, radiation pour refus d'emploi ou de prestations, radiation pour recherche d'emploi insuffisante notamment.

À 66%, les réclamations liées à l'indemnisation restent dominantes. Elles se décomposent ainsi : l'ouverture des droits à indemnisation est la première source de réclamations (36%), la deuxième est celle des trop perçus (18%).

Les différends relatifs au droit à l'indemnisation augmentent en nombre depuis 2014, passant de 28% à 36%, mais c'est conjoncturel. Il résulte de la gestion par les médiateurs des droits rechargeables, dans la période précédant l'avenant qui a instauré un droit d'option permettant aux allocataires de conserver sous conditions leurs droits anciens.

Les mesures et les aides, aide à la mobilité notamment, augmentent de 10% à 11% et continuent de représenter, en nombre, la deuxième typologie de réclamations.

Sans changement également, à 3%, les réclamations des employeurs restent peu nombreuses.

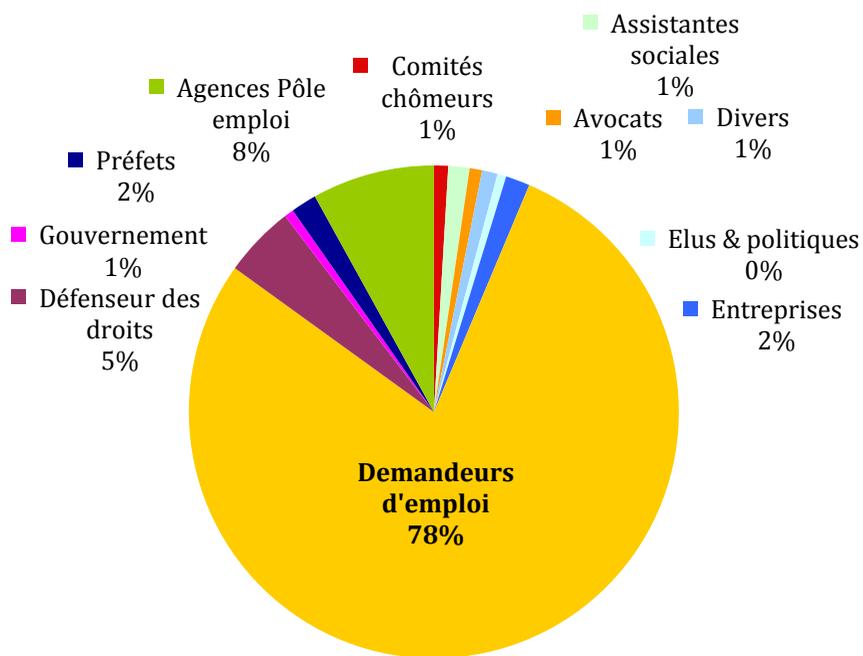


1.3. Les origines des saisines

La grande majorité des réclamations est adressée au Médiateur par les intéressés eux-mêmes (78%).

De par la loi, le Médiateur National est le correspondant du Défenseur des droits. Les Médiateurs Régionaux sont les interlocuteurs des délégués du Défenseur des droits, lesquels ont apporté 5% des réclamations reçues dans l'année.

Déjà signalée en 2014, la part des agences Pôle emploi qui adressent les demandeurs d'emploi au médiateur augmente encore. Elle passe de 6% à 8%. Le Médiateur Régional s'affirme ainsi comme un partenaire que sollicitent les agences lorsqu'elles se trouvent confrontées à des situations qu'elles ne sont pas en capacité technique ou juridique de résoudre.



1.4. Les suites données aux réclamations

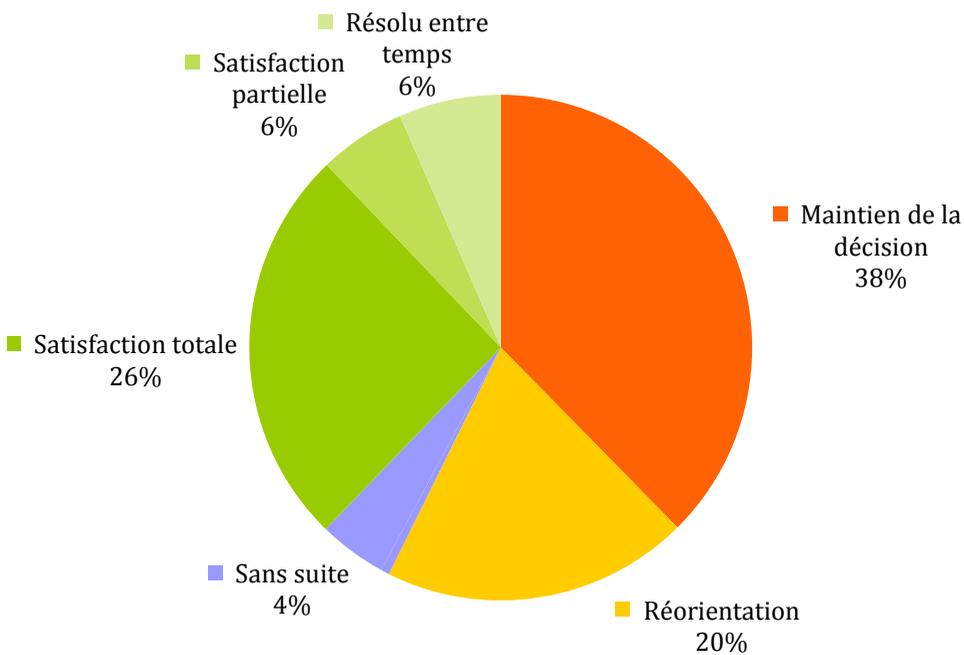
Quelle que soit l'issue d'une réclamation, le Médiateur répond au demandeur et lui donne les explications utiles à la bonne compréhension du traitement de son dossier.

La typologie des suites données aux réclamations recevables reste globalement stable, bien que de légères variations aient été enregistrées en 2015. À 26%, la part des réclamations obtenant une satisfaction totale a baissé de 5% par rapport à 2014. On peut lire là l'impact du traitement des droits rechargeables, sous forme de demandes qu'il n'a pas toujours été possible de satisfaire.

Il en résulte que 32% des réclamations reçoivent une suite plutôt ou totalement favorable. C'est l'effet du poids dominant qu'occupe l'indemnisation dans les motifs de réclamation. La *satisfaction partielle* vise les situations dans lesquelles une partie de la demande du requérant est satisfaite, par exemple la remise partielle d'un indu ou la réinscription sur la liste des demandeurs d'emploi mais à une date autre que celle demandée.

À 38%, le pourcentage des réclamations n'aboutissant pas conformément au souhait du réclamant reste identique.

La catégorie *sans suite* désigne les courriers auxquels il ne peut être répondu en raison de leur nature, de leur contenu ou des circonstances. Il s'agit surtout de courriers d'humeur, mais aussi de réclamations récurrentes auxquelles il a déjà été répondu à plusieurs reprises et qui ne sont plus recevables, faute de faits nouveaux.



1.5. Les recommandations en équité

La faculté de préconiser la résolution en équité de situations auxquelles ne répond pas ou mal la voie réglementaire est un outil à la main exclusive du médiateur, mais la décision finale appartient toujours au Directeur Régional.

Dans un univers normé, l'équité est porteuse d'une charge symbolique forte, mais qui n'est pas proportionnelle au nombre de cas rencontrés. Chez les médiateurs de Pôle emploi, le recours à l'équité est un geste rare, car la bonne lecture des textes suffit le plus souvent à dénouer les situations qui paraissent complexes. Pour mémoire, le rapport 2014 du Médiateur National expose en détail la forme et l'esprit de l'équité, telle qu'appliquée à Pôle emploi.

En 2015, les médiateurs ont formulé 889 recommandations en équité. La répartition selon l'objet des réclamations est la suivante :

| | |
|---------------------------|-----|
| Droit à indemnisation | 35% |
| Calcul de l'indemnisation | 16% |
| Formation | 10% |
| Trop perçu | 11% |
| Mesures et aides | 10% |
| Radiation | 10% |
| Inscription | 8% |

2. POINTS DE VIGILANCE

2.1. Non réponse et "silence vaut acceptation"

Deux constantes figurent dans de nombreuses réclamations reçues par le médiateur : l'absence de réponse et la perte de documents par Pôle emploi. Parmi les administrations françaises, l'institution ne détient certes pas l'exclusivité de ces carences. Ces thèmes s'ajoutent à une réclamation principale ou en sont l'objet même.

C'est un sujet qui pourrait paraître anecdotique mais qui ne l'est pas, comme en attestent les témoignages ci-après. La non réponse a un effet ravageur, en termes d'image comme de souffrance infligée à ceux qui la subissent. De la frustration de l'utilisateur naît l'exaspération, toujours, et la violence, parfois.

La non réponse crée aussi une spirale vicieuse car celui qui attend une réponse qui ne vient pas multiplie les démarches, les appels téléphoniques, les emails, les courriers, les visites en agence. La non réponse contribue également à alimenter la saisine simultanée d'une multitude d'intervenants, dans l'espoir qu'au moins l'un d'eux répondra. Il en résulte une duplication du travail, des courts-circuits, un désordre général.

À vrai dire, la culture de la non réponse semble à ce point ancrée dans la culture administrative que la société française a pu s'en accommoder comme d'un fait acquis, à travers la règle qui voulait que le silence de l'administration vaille rejet. Le bon sens dit "Qui ne dit mot consent", mais l'administration fait l'inverse.

Dans ce débat, on ne pourra naturellement pas faire abstraction du *choc de simplification* et de l'engagement politique d'inverser la règle, en faveur du "silence de l'administration vaut acceptation". C'est une promesse électorale qui a été tenue. Mais l'usager en a peu vu les effets et cela tient aux nombreuses exceptions qui ont diminué la portée de la réforme.

Pour mémoire, le Président de la République avait souhaité que soit renversé le principe de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000, selon lequel le silence de l'administration, pendant deux mois, sur la demande qui lui est adressée par un usager, vaut rejet. Les décrets mettant en œuvre le principe du "silence vaut accord" sont entrés en vigueur en novembre 2014.

Depuis, ce sont 3 600 procédures qui ont été recensées dont environ 1 900 étaient éligibles au *choc de simplification*. Finalement, elles ont été 1 200 à bénéficier de la nouvelle règle ⁽¹⁾.

La réforme s'est assortie de la publication de 43 décrets fixant des exceptions au nouveau principe, tandis que d'autres exceptions ont relevé directement de la loi. Pour Pôle emploi, ses relations avec les demandeurs d'emploi ont été placées par la législateur hors du champ du principe selon lequel silence vaut acceptation. Tel est le cas :

- Des demandes constituant une réclamation ou un recours administratif : radiation, cessation d'inscription, demandes d'inscription rétroactive notamment,
- Des demandes présentant un caractère financier : allocations, aides et mesures, demandes de remise de dette, demandes d'obtention d'un échéancier.

On pourra argumenter, non sans raison, que la charge de travail des agences, la gestion du quotidien, la pression exercée par le public peuvent avoir raison d'un email ou d'un courrier déposé à l'accueil. C'est une réalité qu'on peut comprendre. Mais la non réponse à un ou plusieurs courriers recommandés avec AR évoque davantage une volonté délibérée de ne pas répondre.

(1) <http://www.vie-publique.fr> - 23 octobre 2014.

Trois fois sans réponse

De : P.V.

Envoyé : lundi 2 novembre 2015 19:30

À : Médiateur National

Je me permet de vous recontacté ! sur le même problème ! Document envoyer trois fois a pole emploi ! depuis juillet 2015 sans raiponce ?

TROIS MAIL ! sans raiponce ?

Alor que tout les document sont en possession de pole emploi Mon dossier et en attente ! de quoi ? je ne sait pas ? puisque qu'il ont reçue a trois reprise le document demander ces a dire ,

Pouvez vous intervenir , car ce blocage net pas justifié ! et que depuis fin juillet je ne perçoire plu rien ?

Malgré courriers, visites et réclamation

De : G.F.

Envoyé : mardi 3 novembre 2015

À : Médiateur National

Je fais appel à vous car je suis sans réponse du pole emploi depuis le mois de juillet. [...] Depuis ce 10 juillet je n'ai plus de nouvelles malgré mes 2 courriers recommandés, mes 2 visites sur place et la réclamation envoyé via le site pole emploi.

Je ne sais plus quoi faire et je souhaiterai à minima avoir une réponse à ma demande (positive ou non) et qu'on arrête de m'ignorer de cette façon. J'espère vraiment avoir une réponse rapide car cela fait un moment que j'attends ne serait-ce qu'un retour.

Or, la réclamation n'est pas anodine. Elle décrit souvent une souffrance et ne pas y répondre envenime une situation, qu'il faudra ensuite traiter en atmosphère de crise ou d'urgence.

Un courrier non répondu peut passer, dans un bureau de Pôle emploi, pour acte administratif en retard ou une affaire à traiter plus tard. Mais du côté de l'auteur du courrier, il en va tout autrement. Sa missive porte ses espoirs, il compte les jours en attendant la réponse, car sa réclamation est souvent tout ce qui polarise son existence à ce moment.

La naissance d'une vraie culture de la réclamation est une urgence à Pôle emploi. Sa prise en compte précoce est un facteur d'apaisement. C'est aussi un enjeu d'image fort pour l'institution, car la pratique actuelle est dommageable. Et c'est évidemment une exigence de respect de l'autre. On mettra bien sûr entre parenthèses les usagers procéduriers, si persistants qu'aucune réponse n'ira jamais. On focalisera la préoccupation sur ce public dont nous faisons tous partie, celui qui attend un service qui porte son nom — un service *public*. Le fait qu'il réclame des aides ou des services ne l'assujettit pas. Demander est son droit.

2.2. La perte de documents

L'autre fil rouge des réclamations est la perte des documents. Ici encore, soit la demande de documents déjà donnés est un irritant supplémentaire, soit elle constitue l'objet même de la réclamation. Dans tous les cas, c'est une source d'exaspération qui projette une image d'inorganisation et de désinvolture.

La perte des documents frappe indistinctement dans tous les canaux de communication avec Pôle emploi, mais c'est lorsqu'ils sont déposés dans une boîte à lettres ou remis à l'agent à l'accueil qu'ils se perdent le plus.

De quels types de documents s'agit-il ? De tous ceux qui circulent habituellement à Pôle emploi, c'est-à-dire de pièces relatives au calcul de l'indemnisation, concernant une demande de formation ou d'aide à la mobilité pour se rendre à un entretien d'embauche, pour une embauche en contrat aidé ou pour une réclamation. Les courriers, y compris recommandés et avec AR, ne sont pas épargnés non plus.

Bien souvent, dans ces circonstances, Pôle emploi ajoute involontairement et maladroitement des termes inappropriés dans ses courriers de relance :

Votre dossier est classé sans suite

Monsieur,

Afin de nous permettre de mener à bien l'étude de votre demande d'allocations, fournir dans les plus brefs délais les éléments suivants pour la (les) période(s) inc

- VOUS AVEZ DECLARE AVOIR TRAVAILLE POUR JUSQU'AU 271
- VEUILLEZ NOUS JOINDRE LES ATTESTATIONS D'EMPLOYEUR DES POUR
- SEPTEMBRE, NOVEMBRE ET DECEMBRE 2014
- DANS L'ATTENTE VOTRE DOSSIER EST CLASSEE SANS SUITE

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur

L'effet produit sur les intéressés se devine aisément, peu d'entre eux appréciant de voir renversée la responsabilité du document manquant... À cela s'ajoute évidemment la prise de retard du dossier concerné, avec les conséquences qu'on imagine lorsqu'il s'agit d'une demande urgente ou à caractère financier.

À juste titre, on pourra s'interroger sur l'absence de traçage des documents, particulièrement ceux remis en mains propres, pour lesquels la remise d'un simple récépissé suffirait à sécuriser la procédure. Pourtant, de nombreux témoignages font état du refus de donner un récépissé. On précisera par ailleurs que la perte de documents frappe aussi les employeurs et qu'elle ne sévit pas que dans les agences : tous les services sont concernés.

Dans ce sombre tableau, apparaît cependant une lueur. Avec l'avènement du 100% Web et des services digitaux, la dématérialisation des documents va progressivement s'imposer et, avec elle, leur transmission et leur traçage par voie électronique. De plus en plus de particuliers disposent aujourd'hui d'un scanner qui leur permet de numériser leurs documents. La mise à disposition d'outils similaires dans les agences, dans le rôle autrefois rempli par les photocopieuses, a commencé en fin d'année 2015.

Certes, l'outil ne fait pas tout : il ne peut être utile qu'à hauteur de la façon dont il est utilisé. C'est pourquoi une période de vigilance s'impose, sur l'organisation qui accompagnera son déploiement, sur le temps nécessaire à sa généralisation et sur les pratiques qu'il ne manquera pas de générer. La mise en place de la digitalisation présente un enjeu, car si l'esprit n'accompagne pas le geste, l'utilisateur ressentira peu de progrès.

Pertes et prévention des fraudes

Envoyé : 6 janvier 2015

À : Médiateur National

Objet : Traitement de dossier et retard de paiement

Je ne perçois plus mes paiements depuis OCTOBRE 2014. On m'a demandé des documents que j'avais déjà fournis en temps et en heure en septembre 2014.

NOVEMBRE 2014 : on me demande de fournir des documents et de remplir un dossier car mon employeur et mon père. Nous avons fourni les documents en main propre au guichet.

Le 12 DÉCEMBRE 2014 : je reçois un courriel me disant que je n'ai pas fournis les papiers demandés.

Le 15 DÉCEMBRE 2014 : Mon père retourne déposer le dossier. Mon dossier n'avait toujours pas été envoyé à PARIS. Depuis la fin d'année j'essaie en vain de savoir quand je pourrais à nouveau toucher quelque chose

**CELA FAIT TROIS MOIS QUE JE N'AI PLUS DE REVENU
J'AI BESOIN DE CET ARGENT, JE NE PEUX PAS PAYER LE LOYER
JE N'AI PLUS UN CENTIME DE COTE
JE FAIS COMMENT POUR ME NOURIR
POUR VIVRE**

Vous n'accordez même pas le bénéfice du doute, directement vous en venez à la sanction. Je comprends que vous devez effectuer des contrôles, mais vous n'avez pas le droit de laisser les citoyens dans le besoin et dans la nécessité.

Je suis à bout de force, QU'EST CE QUE JE DOIS FAIRE ?????? S'il vous plaît Madame, Monsieur, je ne peux me retrouver sous les ponts, je ne peux plus rien payer.

Déposé, redéposé, perdu, classé sans suite

Samedi 22 Aout 2015

Madame, Monsieur

Je me permet de vous écrire, suite à la fin de mon contrat de travail du 17/06/2015 au 30/06/2015, j'en suis présentee le 07 juillet 2015, la Quai

→ au pôle emploi, pour apporter l'attestation assedic, les trois dernières bulletins de paie et certificat de travail pour que pôle emploi réétudi mes droits.

Je recoi un courrier de pôle emploi le 31 juillet 2015 pour leur fournir à nouveau l'attestation assedic que j'ai emmené le 07 juillet 2015.

Je me suis présentée le 10 Aout 2015 pour fournir la preuve que j'ai bien emmené les documents

Je recoi à nouveau un courrier le 17 Aout 2015 de pôle emploi, la

pour emmener l'attestation assedic que j'ai présentée le 07 juillet 2015, sinon ils classeront mon dossier sans suite.

Monsieur,

Par courrier du 31 juillet 2015, nous vous avons demandé les éléments suivants :

- POUR L'ETUDE DE RECHARGEMENT DE VOS DROITS MERCI DE NOUS FOURNIR ATTESTATION
- EMPLOYEUR ORIGINALE DE POUR LE CDD DU 17/04/15
- AU 30/06/15 AVEC CE COURRIER, MERCI

(Les éventuels documents à compléter étaient joints à notre précédent courrier).

A ce jour, notre demande est restée sans suite.

Nous vous informons qu'à défaut de réponse dans un délai de 15 jours, nous procéderons au classement administratif de votre dossier.

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur

Perte de documents

De : A.L.
Envoyé : 7 septembre 2015
À : Médiateur Régional, Médiateur National
Objet : Retour de Dossier

Franchement je ne comprends pas ça fait deux fois que je viens mettre les documents demandés dans la boîte aux lettres transparentes au Pôle Emploi de -----.

Et je vais donc envoyer les documents en recommandé une troisième fois mais je commence vraiment à en avoir marre.

Au-delà de la traçabilité d'un document rendue possible par les canaux dématérialisés d'échange qui se généralisent, les services de Pôle emploi instruisent la possibilité de délivrer un récépissé ou un accusé de réception dans toutes les situations, quel que soit le canal.

2.3. La complexité, facteur d'insécurité

Le métier de médiateur donne à le voir quotidiennement : très volumineuse, alambiquée, la réglementation peine à être assimilée par les conseillers de Pôle emploi chargés de sa mise en œuvre. Les réclamations l'illustrent : les réponses ne sont pas toujours fiables, elles peuvent varier d'un conseiller à un autre — mais ce n'est pas de leur faute : c'est de celle de la réglementation qui est trop complexe.

Cette réglementation, pour répondre aux nombreuses exigences légales, devient un vaste corpus de textes, qui s'enchevêtrent, se renvoient l'un à l'autre. L'appliquer consiste à reconstituer un puzzle mélangeant, pour chaque millésime, convention, avenants, annexes, accords d'application. On dit qu'elle a tout prévu, mais la réglementation mobilise beaucoup de monde chargé d'expliquer sa mise en œuvre.

2.3.1. *Summum jus, summa injuria*

Dans le rapport 2014, nous avons exploré la cohabitation entre la réglementation et l'équité. Ce faisant, nous avons ressuscité de mémorables pensées d'Aristote et de Montaigne sur l'incapacité de la loi à tout prévoir.

Cette année, rendons hommage à Cicéron, auteur de l'adage *Summum jus, summa injuria* : à vouloir trop respecter le droit, on risque l'injustice. Sa conséquence est qu'il faut savoir aménager le règlement lorsque son application brute produit des effets manifestement disproportionnés ⁽²⁾. C'est une proposition ainsi résumée par Jean-Étienne-Marie Portalis ⁽³⁾ : "*Le bien se trouve entre deux limites ; il finit toujours où l'excès commence*". Cette universalité de la pensée, à travers les siècles et la géographie, n'est-elle pas étonnante ? Sans doute autant que la nécessité de la rappeler aujourd'hui.

⁽²⁾ *Le droit offre des moyens d'empêcher les excès que pourrait permettre une application mécanique de la règle de droit. Parmi ces mécanismes correcteurs, on peut citer l'équité* (<http://actu.dalloz-etudiant.fr>, 22 novembre 2013).

⁽³⁾ Fenet, t. XIV, p. 123. Jean-Marie-Etienne Portalis (1745-1807) est l'un des plus brillants rédacteurs du code civil et celui qui connaît le mieux l'École du droit naturel moderne.

2.3.2. Le besoin de simplicité et d'expérimentation préalable

À l'aune de l'actualité juridique récente, des voix appellent aujourd'hui à une simplification de la réglementation et à l'expérimentation préalable des nouveaux dispositifs avant leur mise en œuvre. C'est une démarche à laquelle le médiateur de Pôle emploi ne peut que souscrire et peut aussi apporter sa réflexion, en tant que de besoin, comme ce fut le cas sur la question des droits rechargeables.

Il importe de conserver à l'esprit le travail des conseillers. Pensons aux contenus qu'ils doivent s'approprier pour maîtriser toutes les lois, règles et instructions toujours changeantes, et ce dans tous les domaines, qu'il s'agisse de l'indemnisation, de la politique de l'emploi, des aides de l'État, de la formation. Le temps pour eux de s'approprier les dispositifs est très court et à peine sont-ils mémorisés qu'ils changent encore. N'oublions pas que tous ces textes n'existent pas pour eux-mêmes, mais uniquement pour leurs bénéficiaires : les usagers. L'heure n'est plus à entretenir des constructions complexes, qui sont des vestiges du passé et qui pérennisent une conception archaïque de la relation avec l'utilisateur. Les demandeurs d'emploi doivent pouvoir lire et comprendre la réglementation qui les concerne.

2.3.3. Le choc de simplification

L'annonce d'un *choc de simplification*, dans le sillage de l'élection présidentielle de 2012, s'est en partie matérialisée par la création d'une mission d'information sur la simplification législative, dont le rapporteur était à l'origine Thierry Mandon. Le Médiateur National de Pôle emploi a été sollicité par le Ministre pour être membre de cette commission, qui a rendu son rapport le 9 octobre 2014 ⁽⁴⁾.

(4) <http://www.assemblee-nationale.fr/14/rap-info/i2268.asp>.

En toute logique, celui-ci préconise de mieux préparer la norme en amont de la procédure législative, d'évaluer l'impact au cours de la procédure législative et de mieux évaluer la norme après son adoption. Anticipant peut-être sa chute dans les oubliettes de l'Histoire, il prend la précaution de préciser que :

"Depuis plus de vingt ans, les rapports se succèdent qui tiennent un discours vertueux sur l'élaboration de la norme et dénoncent l'inflation normative, la dégradation de la qualité de la loi et l'insécurité juridique".

De fait, les commissions se succèdent, mais la complexité prospère. Depuis le départ de Thierry Mandon, qu'advient-il des conclusions de la mission d'information ?

À Pôle emploi aussi, cependant, la simplification est à l'ordre du jour, présentée comme objectif prioritaire sur le site www.pole-emploi.fr. Cette simplification-là a le mérite de s'exposer en termes concrets :

Simplifier la vie des demandeurs d'emploi et des entreprises

Il s'agit d'améliorer, simplifier ou alléger les actions que doivent mener les demandeurs d'emploi. L'inscription et la demande d'allocations sont concernées en premier lieu car les demandeurs d'emploi ont légitimement des difficultés à se projeter dans la recherche d'emploi quand ils n'ont pas terminé cette étape. D'autres simplifications sont prévues aussi bien pour les demandeurs d'emploi que pour les entreprises. Pôle emploi se basera sur des dispositifs d'écoute pour repérer les actions prioritaires (recommandation du médiateur, comité national de liaison, baromètre, club RH de Pôle emploi, idées des conseillers via la plateforme interne).

2.4. Offres d'emploi frauduleuses : une vigilance partagée

Le Médiateur est fréquemment saisi concernant des offres d'emploi frauduleuses diffusées par des personnes mal intentionnées sur le site Internet de Pôle emploi : prêteurs d'argent, demandes de paiement, tentatives d'usurpation d'identité, etc.

Ces offres ont un fort impact sur Pôle emploi, qui se voit accusé d'incapacité à sécuriser ses procédures. D'autre part, elles alourdissent considérablement le travail des agences, par le travail d'enquête qu'elles nécessitent.

| L'escroquerie indétectable, sous un texte anodin | |
|--|-----|
| Description | |
| <u>Emploi proposé</u> | |
| ROME (Fusion) : N4102 | |
| Intitulé du poste : Chauffeur(se) accompagnateur(trice) pers à mobilité réduite | |
| <u>Descriptif de l'emploi</u> | |
| Chauffeur de direction H/F | |
| Nous recherchons de toute urgence un chauffeur conducteur plein temps. | |
| Conduire les membres du personnel pour toutes sorties indispensables. | |
| Véhicule à conduire: Monospace. | |
| Compétences requises: | |
| Les qualités | |
| Rigueur et organisation. | |
| Franchise et honnêteté | |
| Vous devez être poli, respectueux et dynamique. | |
| Disponible de suite pour démarrer vos fonctions. | |
| Caractéristiques de l'offre | |
| <u>Lieu de travail et déplacement</u> | |
| Lieu de travail : ██████████ | |
| Déplacement : | |
| <u>Éléments contractuels</u> | |
| Nature de contrat : Contrat travail | |
| Type de contrat : Contrat à durée indéterminée | |
| Qualification : Employé non qualifié | |
| Salaire : Mensuel de 2000.00 EU sur 12 mois | |
| Durée hebdomadaire : 35H Horaires normaux | |
| Profil rech | |
| <u>Expérience</u> | Exp |
| <u>Formation</u> | Fo |
| <u>Outils inform</u> | |

Le phénomène est un effet collatéral du développement des services Web. Tout progrès technique génère des usages malveillants, mais c'est plus un phénomène de société qu'une spécificité propre à Pôle emploi. Cela a été anticipé et le dispositif d'enregistrement des offres d'emploi est doté de plusieurs sécurités, qui concilient l'exigence de sécurité due aux candidats et la facilité de dépôt souhaitée par les employeurs.

Les offres d'emploi frauduleuses représentent donc une nuisance identifiée, contre laquelle un arsenal important a été déployé ⁽⁵⁾ par la Direction Générale de Pôle emploi.

2.5. La reprise d'emploi sans l'aide de Pôle emploi

Dans les réclamations qui sont adressées au médiateur, une phrase revient souvent : "*j'ai trouvé sans Pôle emploi [un emploi/une formation/etc.]*". Cette formule est utilisée à l'appui de la réclamation, comme pour souligner la redevabilité de l'institution envers ceux qu'elle aurait insuffisamment aidé. C'est une façon de présenter les choses dont on comprend la finalité, mais il faut s'y attarder un peu.

Dans la suite des bouleversements liés à la fusion ANPE-Assedic, c'est la façon même d'accompagner les demandeurs d'emploi qui a été révolutionnée. Les offres affichées sur les murs des agences ont disparu, les services sont devenus *informatiques*, puis à *distance* et ils sont aujourd'hui *digitaux*. Au-delà de la sémantique,

⁽⁵⁾ Direction des opérations - Instruction n° 2013-85 du 6 sept. 2013 et Direction Générale, note interne du 4 novembre 2015.

c'est la philosophie de l'accompagnement qui a évolué et l'accent porte désormais sur *la mise à disposition* de services et sur *l'autonomie*. Pour une majorité de demandeurs d'emploi, qui sont autonomes, ces progrès sont les bienvenus. Cette politique est aussi à rapprocher des grands chiffres de l'activité de Pôle emploi :

Chiffres-clés - Pôle emploi en 2015

- 7,3 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi.
- 2,3 millions de recrutements réussis.
- 45,3 millions de visites par mois sur pole-emploi.fr.
- 48,4 millions d'appels sur le 3949.

Ces évolutions s'inscrivent dans le projet stratégique Pôle emploi 2020 et visent l'accès ou le retour à l'emploi le plus rapide possible. La rationalisation n'est pas l'abandon et l'accompagnement personnalisé est au cœur du dispositif.

100% web et convocation

De : M.S.

Envoyé : 8 mai 2015

je serais en formation du 15/05/2015 au 29/05/2015 d'où mon impossibilité d'être présent pour votre entretien.

De plus vous m'aviez précisé que les entretiens pouvaient se faire soit par courrier (internet) soit par entretien live 100 % web... Je ne comprend pas ce revirement de situation !!!

En plus si c'est juste de me déplacer pour rien encore une fois j'en vois pas l'utilité surtout si c'est pour changer quelques lignes sur mon dossier puisqu'il n'y a que ça que vous puissiez faire quand on vous sollicite pour un projet sérieux.

Ceci montre bien l'intérêt et le respect que vous portez aux dossiers de vos demandeurs d'emploi !!!

Vous êtes chargés de ma réinsertion dans la société

De : P.P.
Envoyé : 2 novembre 2015
À : Médiateur National
Objet : tres urgent

bonjour je mappelle m. m. et jen et plus que marre que lon me refuse acces a emploie et par la suite en me traitre de feniant même pire ce matin je me suit présenter 10 mn en retard et on me rejette pour ca sans reel motif cella fait la deuxième fois que vous me plantez vous ne voulez ni maidez a me réinsérai ni effort de me comprendre et pourtant ces vous qui ettes charges de ma réinsertion dans la société par emploie mes vous ne faites que empirer les chose en vous défilant de votre responsabilité jai des preuves contre vous pour votre mauvaise fois sans vous commandez je souhaite obtenir un rendez vous dici la fin de cette semaine je vous pris de faire de votre possible affin de motiver vos fonctionnaire affin de donner de la bonne volantes merci et bonne journe

Ces situations sont difficiles et placent le médiateur, comme le conseiller, aux limites de sa compétence.

Pôle emploi s'engage à en faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin et décline l'accompagnement qu'il propose en quatre niveaux : suivi (autonomie), accompagnement guidé, accompagnement renforcé et accompagnement global (cumul de difficultés professionnelles et sociales).

Cela constitue aussi ce qu'on peut appeler *le travail invisible* de Pôle emploi, celui qui ne se déroule pas nécessairement devant les usagers, mais qui est mené pour eux.

C'est, par exemple, la liaison avec les acteurs sociaux dans le cadre de l'accompagnement global, mais aussi la relation avec les entreprises, la collecte des offres d'emploi ou la recherche de candidats.

C'est la mission du médiateur que de recevoir les réclamations, avec neutralité et sans préjugés. La colère qu'il entend souvent se retourne toujours contre Pôle emploi, à la fois entité et lieu autour desquels se cristallisent la souffrance et l'angoisse. C'est évidemment compréhensible. Cependant, l'une des missions de l'institution, l'un des volets de l'accompagnement qu'elle dispense, consiste à identifier les freins à la recherche d'emploi. Et parfois, ces freins ne relèvent pas toujours du champs de compétence de Pôle emploi.

2.6. Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)

2.6.1. La prime de reclassement

En 2015, le Médiateur National a été saisi à plusieurs reprises par des demandeurs d'emploi licenciés économiques auxquels la prime de reclassement avait été refusée, malgré leur adhésion au Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP), comme la convention du 26 janvier 2015 le prévoyait.

Les réclamations concernaient ceux qui, à peine entrés dans le dispositif CSP, retrouvaient un emploi avant même d'avoir eu le temps de valider leur Plan de Sécurisation Professionnel (PSP), ce qui est la condition permettant de leur octroyer la prime.

Pôle emploi notifiait alors systématiquement des rejets à des personnes auxquelles il avait été expliqué, avant qu'elles entrent dans le dispositif, que la reprise d'un emploi au cours de leur accompagnement leur permettrait de bénéficier d'une prime.

Lorsqu'une personne licenciée économique opte pour le CSP, la procédure prévoit :

- Un premier entretien, qui doit intervenir dans les 8 jours qui suivent l'adhésion au dispositif,
- La validation du Plan de Sécurisation Professionnelle (PSP), qui doit intervenir dans les 30 jours suivant l'adhésion,

Les réclamations concernent essentiellement des personnes qui ont retrouvé un emploi avant ces délais, expliquant qu'elles n'étaient pas informées de ces délais et de la nécessité d'avoir validé le PSP pour toucher cette prime.

Les agences se sentent en difficulté pour répondre seules à ces réclamations, car certains demandeurs d'emploi semblent bien dans l'esprit de ce qui a fait naître cette prime, en ayant fourni les efforts nécessaires pour retrouver rapidement un emploi (déplacements, déménagements, etc.).

Les demandeurs d'emploi auxquels la prime est refusée s'estiment pénalisés d'avoir retrouvé un emploi... trop rapidement.

Ces situations ont été examinées au cas par cas mais, dans la mesure où il n'était pas clairement spécifié aux demandeurs d'emploi qui adhéraient au CSP que le PSP devait être validé pour bénéficier de la prime accordée en cas de reprise d'emploi, il paraissait injuste, voire absurde, de ne pas l'attribuer à ceux ayant retrouvé rapidement du travail, précisément du fait qu'ils soient allés... trop vite — quand bien même on pourrait y voir un effet d'aubaine. Il n'est ni dans la vocation, ni dans la mission de Pôle emploi de freiner les démarches de recherche et de retour à l'emploi.

L'Unédic a depuis précisé les conditions d'obtention de la prime de reclassement ⁽⁶⁾ : elle est versée à l'allocataire retrouvant un emploi durable avant la fin du 10^{ème} mois et après avoir validé son PSP.

(6) Circulaire n°2016-09 du 27 janvier 2016 relative au CSP.

2.6.2. Absence de prorogation du CSP en cas de maladie

Le Médiateur National attire l'attention sur une catégorie de réclamations relatives au CSP, qui ne sont pas les plus nombreuses, mais qui sont sources d'interrogations, évoquées dans des saisines émanant du Défenseur des droits et de parlementaires : il s'agit de l'absence de prorogation du CSP en cas de maladie du demandeur d'emploi ayant adhéré au dispositif.

Le Médiateur National constate que les situations ont été traitées conformément à la réglementation en vigueur. En effet, la convention du 26 janvier 2015 relative au CSP a fait de l'aptitude physique du demandeur d'emploi à retrouver rapidement un emploi un critère déterminant. Ainsi, les périodes de congés maladie ou d'incapacité temporaire de travail ne font pas obstacle à l'adhésion au CSP, mais elles n'ont pas pour effet d'en proroger d'autant la durée. Elle reste fixée à une durée de 12 mois de date à date, à compter de la fin du contrat de travail, en contrepartie d'un accompagnement spécifique et d'une allocation majorée.

Le seul motif d'allongement de la durée du CSP prévu dans la convention du 26 janvier 2015 est celui des périodes d'activités accomplies après la fin du 6^{ème} mois d'adhésion. Bien que l'esprit du dispositif soit d'abord tourné vers un retour rapide à l'emploi, il est effectivement surprenant que la durée du CSP ne soit pas allongée en cas de maladie et, *a fortiori*, de longue maladie.

Le Défenseur des droits et les parlementaires, saisis sur ce point, en font une lecture factuelle et considèrent que le dispositif du CSP tel qu'il est prévu, produit des effets pénalisants et potentiellement discriminatoires.

2.7. La convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014

L'entrée en vigueur de la dernière convention d'Assurance Chômage n'a pas été exempte de turbulences. Les droits rechargeables, dispositif sans doute novateur et de bon sens, n'ont pas franchi sans heurts le cap du concept à la réalité. C'est un épisode qui souligne la nécessité d'anticiper les effets du changement et qui a mis à l'épreuve l'Unédic et les partenaires sociaux, qui ont dû et su réagir en situation d'urgence. Pour les demandeurs d'emploi, ce fut incontestablement un moment difficile, qui laisse encore des traces.

2.7.1. Les droits rechargeables

Comme le décrit le rapport de l'an dernier, 2014 a donc été marqué par l'instauration de la nouvelle convention d'Assurance Chômage ⁽⁷⁾ introduisant la notion de droits rechargeables, en rupture avec les principes prévalant jusqu'alors dans l'Assurance Chômage.

Dans leur conception, les droits rechargeables partent du principe que plus une personne travaille, plus elle accumule de droits à l'Assurance Chômage. Par conséquent, en cas de perte d'emploi, elle conserve ses anciens droits — si elle en a — et peut en recharger de nouveaux. Mais la mise en œuvre est soumise à une condition importante : épuiser ses anciens droits avant de pouvoir bénéficier des nouveaux.

À l'entrée en vigueur des droits rechargeables, le 1^{er} octobre 2014, le Médiateur National a exercé une veille active, quant aux réclamations qu'ils pouvaient susciter. Il en a résulté une note d'alerte, remise par le Médiateur National dès le 10 décembre

⁽⁷⁾ Convention du 14 mai 2014, mise en œuvre en deux phases, le 1^{er} juillet 2014 puis le 1^{er} octobre 2014.

2014, au Directeur Général de Pôle emploi et au Directeur Général de l'Unédic.

Les premiers points durs liés à la mise en œuvre des droits rechargeables étaient les suivants :

- La reprise systématique des anciens droits, jusqu'à leur épuisement, avant de pouvoir bénéficier des nouveaux droits nettement plus avantageux financièrement,
- L'épuisement des anciens droits ouverts au titre du régime général avant de bénéficier des droits au titre des annexes 8 et 10 relevant du régime des intermittents du spectacle.

En janvier 2015, une rencontre entre le Directeur Général de l'Unédic et le Médiateur National de Pôle emploi a permis d'échanger et d'évoquer les difficultés liées à la mise en œuvre des droits rechargeables et de formuler des préconisations propres à apaiser les tensions.

J'ai travaillé plus dur et plus rémunéré

De : M.M.

Envoyé : 13 août 2015

À : Médiateur Régional

Je vais toucher 35.14€ sur 525 jours mais je trouve cela injuste car je m'en fiche c'est des vieux droits et depuis j'ai travaillé plus dur et plus rémunéré !!!

Cela me fait perdre 160€ par mois c'est important pour moi car depuis 3 ans j'avais 1500€ de salaire net et la depuis Octobre 1800€ et la je me retrouve avec des vieux droits et 1050€ par mois d'ARE

Je veux renoncer à ces droits et prendre mes nouveaux droit ? c'est vrai c'est même mieux pour vous et c'est dans votre intérêt cela me fait renoncer à 525 jours c'est des jours payés en moins par l'état !!! Vous imaginez 1255 (525+730)jours de chômage c'est n'importe quoi jamais je toucherais ces nouveaux droits qui me sont dues !!!!

Cette loi est très injuste et encore une fois c'est les bons qui paient pour les mauvais !!! Je le sais très bien d'ici 525 jours et même bien avant j'aurai retrouvé un emploi !!!

Je vous remercie de l'attention que vous portez à mon dossier, pas facile d'être médiateur au pole emploi :)

2.7.2. Le droit d'option

Les partenaires sociaux, conscients des difficultés, ont signé l'avenant du 25 mars 2015 à la convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014, prévoyant l'accès à un droit d'option.

Applicables au 1^{er} avril 2015, les nouvelles règles offrent la possibilité, à ceux qui en font la demande, d'opter sous certaines conditions pour une nouvelle ouverture de droits.

Trois conditions sont requises pour bénéficier du droit d'option :

- Disposer d'un reliquat d'anciens droits non épuisés, quelle qu'en soit la durée,
- Avoir retravaillé la durée nécessaire pour l'ouverture d'un nouveau droit, soit 4 mois (ou 507 heures pour les intermittents du spectacle),
- Avoir une allocation journalière inférieure ou égale à 20,00 € ou pouvoir bénéficier d'une nouvelle allocation journalière, en raison des dernières périodes d'emploi, supérieure d'au moins 30% à celle du reliquat.

S'il remplit ces conditions, le demandeur d'emploi peut choisir :

- Soit la reprise des droits non épuisés, puis le rechargement lié aux dernières périodes d'emploi,
- Soit l'exercice du droit d'option, c'est-à-dire l'ouverture d'un nouveau droit lié aux dernières périodes d'emploi, et l'abandon du reliquat de droits non épuisés.

L'exercice du droit d'option ainsi décidé par les partenaires sociaux a permis d'apporter une solution avantageuse aux difficultés liées à la reprise systématique des anciens droits jusqu'à leur épuisement, qu'il s'agisse des situations liées au régime général ou à celui des intermittents du spectacle.

Le droit d'option a considérablement diminué le nombre de réclamations portant sur les droits rechargeables et a permis de régler des situations particulièrement critiques.

Lors de sa mise en œuvre, le droit d'option a pu susciter des réclamations, portant surtout sur des difficultés à obtenir de l'information sur ses conditions d'accès et d'exercice. Elles ont été aplanies par l'intervention des médiateurs régionaux.

Les réclamations qui perdurent aujourd'hui sont inhérentes à toutes les conditions d'accès qui imposent des effets de seuils. Il y a des situations dans lesquelles les seuils prévus sont frôlés à quelques centimes d'euro près, ce qui déclenche un rejet.

Il y a aussi des personnes qui invoquent leur situation très spécifique pour obtenir une dérogation. C'est le métier du médiateur de traiter ces réclamations-là aussi.

Une commission délégataire et souveraine

De : J.P.
Envoyé : 19 août 2015
À : Médiateur National

Lors de mon inscription, le montant de mon allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) a été calculé sur des anciens droits. Les salaires pris en compte étaient nettement inférieurs à ceux d'aujourd'hui.

Un conseiller m'annonçait la possibilité de recourir au droit d'option. Pour calculer mes nouveaux droits sur mes salaires les plus récents, Pôle Emploi me demandait de justifier mon augmentation de salaire survenu en début d'année 2014.

A demi mot, cette augmentation était pour eux suspecte. J'ai transmis aussi vite que possible ces documents afin que la commission délégataire statue sur mon droit d'option.

Je viens de recevoir une réponse négative sans aucune justification motivée, il s'agit d'une décision souveraine, m'ont-il écrit. C'est INADMISSIBLE. Comment peuvent-ils ne pas justifier cette décision ? Comment puis-je avoir confiance en leur impartialité dans ce contexte là ?

Aucune réponse depuis deux mois

De : J.F.
Envoyé : 5 juin 2015
À : Médiateur National

Je me permets de vous saisir, n'ayant aucune réponse plus de deux mois après avoir demandé par courrier recommandé à mon agence Pôle-Emploi de pouvoir exercer mon droit d'option sur les droits rechargeables.

Dès le 20 novembre, j'avais demandé à être reçu par le directeur de l'agence sur cet objet, en indiquant que la réouverture des droits antérieurs serait dramatique pour moi. Cette demande de rendez-vous, réitérée ultérieurement, n'a non plus jamais reçu de réponse.

Vous serait-il possible d'intervenir pour que mon dossier soit enfin traité, ma situation financière étant devenue critique ?

2.7.3. L'activité réduite des séniors

À l'entrée en vigueur de la nouvelle convention d'Assurance Chômage, le Médiateur National avait alerté sur la suppression du coefficient de calcul qui permettait aux *séniors*, c'est-à-dire aux demandeurs d'emploi âgés de plus de 50 ans, de bénéficier d'un cumul attractif des allocations chômage et des revenus d'une activité reprise.

Ce coefficient avait été mis en reconnaissance des difficultés de recherche d'emploi spécifiques auxquels sont confrontés les *séniors*. L'esprit du dispositif était d'inciter à reprendre un emploi, fut-il partiel, plutôt que de rester inactif. Les réclamations liées à la disparition de ce coefficient sont d'une envergure certes plus limitée que celles décrites ci-dessus. Le dispositif n'a pas reçu de correctif et demeure aujourd'hui en l'état. Les droits rechargeables ayant pour effet de d'allonger la durée de l'indemnisation, l'Unédic n'a pas souhaité proposer d'évolution réglementaire comparable à celle du droit d'option.

2.7.4. L'avenant du 8 juillet 2015 et les démissions "au fil de l'eau"

Outre l'avenant du 25 mars 2015 relatif au droit d'option, la convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014 a fait l'objet d'un avenant, signé par les partenaires sociaux le 8 juillet 2015, qui a fixé de nouvelles règles applicables aux fins de contrat de travail entraînant un examen "au fil de l'eau" du départ volontaire (démission).

Cette disposition nouvelle résulte de la suppression de la demande de reprise de versement. Elle consiste, pour Pôle emploi, à vérifier sur le flux (ou *au fil de l'eau*) l'existence de la condition de chômage involontaire, c'est-à-dire lorsque sont saisies les attestations employeurs, dans le cadre du rechargement des droits.

En réalité, elle n'a apporté que de la complexité à une réglementation déjà compliquée en raison de la pluralité des contextes d'examen d'un départ volontaire, selon la situation dans laquelle se trouve le demandeur d'emploi au regard de la réglementation.

Dans les conventions d'Assurance Chômage précédentes, la réglementation concernant les démissions était restée stable. Dans la nouvelle, les agences Pôle emploi ont dû s'approprier successivement trois évolutions réglementaires :

- Du 1^{er} octobre 2014 au 30 juin 2015, application de la demande de reprise de versement des droits,
- Du 1^{er} juillet 2015 au 8 juillet 2015, période transitoire,
- A compter du 8 juillet 2015, application de l'examen du départ volontaire "au fil de l'eau".

Dans les nouvelles dispositions, les critères d'examen du départ volontaire "au fil de l'eau" diffèrent selon que le demandeur d'emploi est :

- En contexte de reprise des anciens droits,
- En contexte de rechargement de droits,
- En contexte de poursuite de l'indemnisation de ses droits.

Cette évolution du règlement général de la convention du 14 mai 2014 a fait l'objet d'une instruction Pôle emploi ⁽⁸⁾, accompagnée d'une annexe de mise en œuvre opérationnelle.

Ainsi, une démission peut entraîner, en termes d'indemnisation, des décisions différentes selon le contexte dans lequel se trouve le demandeur d'emploi. La difficulté pour les agences est alors de donner une information préalable et fiable sur les conséquences d'une démission, car cela nécessite d'intégrer précisément le contexte dans lequel se trouve (ou se trouvera) le demandeur d'emploi.

La complexité expliquée au conseiller

Situations de départs volontaires - Droits d'option
- Tableau de synthèse -



| PÉRIODES CONTEXTES | Convention 2011 | Convention 2014 | | |
|---|---|--|----------------------|---|
| | FCT >= 30/06/14 | 01/07 au 30/09/14 | 01/10/14 au 30/06/15 | 01 au 07/07/15 A compter du 08/07/15 |
| OD / ARE initiale ou postérieure à ED / ARE | DV => REJET sauf si : <ul style="list-style-type: none"> • 91 jours ou 455 heures de travail après le DV. • DV légitimé par l'AA n° 14. • DV en présence d'une activité concomitante (Aide-mémoire n° 456). | | | |
| Reprise | Durée d'affiliation < 122 jours ou 610 heures depuis dernière OD => REPRISE Durée d'affiliation ≥ 122 jours ou 610 heures depuis dernière OD => REJET sauf si : <ul style="list-style-type: none"> • 91 jours ou 455 heures de travail après le DV. • DV légitimé par l'AA n° 14. | Durée d'affiliation < 91 jours ou 455 heures depuis dernière OD => REPRISE Durée d'affiliation ≥ 91 jours ou 455 heures depuis dernière OD => REJET sauf si : <ul style="list-style-type: none"> • 91 jours ou 455 heures de travail après le DV. • DV légitimé par l'AA n° 14. | | |
| Demande expresse | DV => REJET sauf si : <ul style="list-style-type: none"> • 91 jours ou 455 heures de travail après le DV. • DV légitimé par l'AA n° 14. • DV en présence d'une activité concomitante (Aide-mémoire n° 156). | | | |

Si ces subtilités, à la fois changeantes et complexes, ne sont pas parfaitement maîtrisées, les décisions notifiées aux demandeurs d'emploi peuvent s'en trouver erronées, les exposant à un refus d'indemnisation naturellement préjudiciable.

Les difficultés d'application de ce dispositif sont illustrées par la mise à jour de l'annexe de mise en œuvre opérationnelle rédigée par Pôle emploi, intervenue le 25 janvier 2016, à la demande de l'Unédic, en raison de difficultés d'interprétation de l'avenant auquel elle se réfère.

⁽⁸⁾ Instruction n°2015-62 du 8 décembre 2015.

On voit donc que le sujet de la démission « au fil de l'eau » est fort complexe. Il crée de la confusion dans le réseau qui traite les demandes d'indemnisation et crée de l'incompréhension chez les demandeurs d'emploi et les amène à déposer des réclamations.

La conseillère infirme ce qui m'a été dit au 3949

De : C.O.
Envoyé : 2 novembre 2015
À : Médiateur Régional

Après 14 années dans une entreprise de télécommunications, je suis arrivé à (ville) en ayant trouvé un emploi en CDD de consultant recrutement et ayant réussi le concours à l'école d'aide soignant. Je n'ai pu intégrer l'école car mon CDD s'est prolongé. J'ai donc trouvé un CDD de télévendeur. Or, j'ai mis fin à ma période d'essai.

Mes allocations ont été suspendues car la rupture de la période d'essai à l'initiative du salarié est considérée comme une démission par Pôle emploi, information confirmée au 3949. Je me suis rendu en agence et la conseillère infirme ce qui m'a été dit au 3949. Or, je constate aujourd'hui qu'aucun versement n'est en cours. Je suis retourné à l'agence et une conseillère me confirme bien la suspension. En conclusion, je me retrouve aujourd'hui sans emploi, sans formation, sans ressources et face à mes charges. Je suis dans une impasse.

Une association de chômeurs

De : Association de chômeurs
Envoyé : 26 novembre 2015
À : Médiateur Régional

Je viens de recevoir Madame Z. qui m'indique avoir été en arrêt maladie tout mois de juillet 2015 avec une hospitalisation à partir du 21 juillet jusqu'au 31 juillet 2015.

A partir de là Madame Z. reçoit une lettre de licenciement. En parallèle Pôle emploi la radie et voulant se réinscrire Madame Z. fait réétudier ses droits. Et la Pôle emploi lui envoie un refus d'allocation d'aide au retour à l'emploi alors qu'elle a plus de 4 mois de travail.

Je vous demande de reprendre se dossier et de nous tenir au courant rapidement.

J'ai arrêté durant la période d'essai

C.R.A.R

Monsieur,

- Je sollicite votre attention, et votre bienveillance au regard de ma situation. En effet, depuis mon licenciement pour inaptitude (Pistes jointes) je vis un véritable cauchemar.
Je précise, que je ne suis pas un fainéant j'ai toujours travaillé sans interruption depuis l'âge de 18 ans à 45 ans - C'est la raison pour laquelle malgré mes efforts pour me sortir de cette situation je me retrouve en fin de droit et dans une situation financière catastrophique. Je n'ai jamais sollicité qui et quoi que ce soit auparavant, et je suis très mal à l'aise de devoir le faire. Entre temps je suis passé par la phase maladie sévère et ne pouvant pas profiter du "système" j'ai décidé de me battre et de reprendre une activité avant la fin des prestations chômage. J'ai donc travaillé du 07 septembre 2015 au 05 novembre 2015 inclus (Cdi). Cela ne se passait pas dans de bonnes conditions j'ai arrêté durant la période d'essai (2 mois). Retenu à la casse ~~on~~ employé étant donné que les informations que j'avais reçues n'étaient apparemment pas les bonnes espérant pouvoir bénéficier d'un rechargement des droits et avoir la possibilité de rebondir entre temps. Voici que l'on m'annonce que je n'ai droit à rien. Je me retrouve donc sans un sou et dans une situation très très précaire.

Comptant sur votre intervention, à faire un geste exceptionnel

La complexité expliquée au demandeur d'emploi

Références à rappeler : , le 17 novembre 2015
numéro interne :

Vos Références :

Objet : Réclamation Médiateur sur décision de rejet

Monsieur,

J'ai bien reçu votre email du 02 novembre 2015 adressé au médiateur pôle emploi qui a retenu toute mon attention.

Suite à la rupture de votre contrat de travail du 07 octobre 2015, pour fin de période d'essai à votre initiative, une décision de refus de reprise de versement a été générée.

En effet, en application de l'avenant du 08 juillet 2015 à la convention d'assurance chômage du 14 mai 2014, la reprise d'un droit est soumise à la condition de chômage involontaire dès lors que la condition d'affiliation est remplie.

Après un examen attentif de votre dossier, je ne peux que confirmer la décision de rejet.

Vous recevrez par courrier séparé une notification de décision et nous transmettons votre email ainsi que notre réponse au service du médiateur pôle emploi.

J'ai arrêté durant la période d'essai

Monsieur,

Je sollicite votre attention, et votre bienveillance au regard de ma situation. En effet, depuis mon licenciement pour inaptitude (Pices jointes) je vis un véritable cauchemar. J'ai donc travaillé du 07 septembre 2015 au 05 novembre 2015 inclus (Cdi). Cela ne se passait pas dans de bonnes conditions j'ai arrêté durant la période d'essai (2 mois). Retenu à la case ~~de~~ simple, étant donné que les informations que j'avais reçues n'étaient apparemment pas les bonnes espérant pouvoir bénéficier d'un rechargement des droits et avoir la possibilité de rebondir entre temps. Voici que l'on m'annonce que je n'ai droit à rien. Je me retrouve donc sans
Comptant sur votre intervention, à faire un geste exceptionnel

Confirmation de la perte de mes allocations

De : J.C.D.
Envoyé : 18 décembre 2015
À : Médiateur Régional

Je vous écris ce courrier car je viens de recevoir une confirmation de la perte de mes allocations.

Une conseillère m'a reçu en m'expliquant que comme je me suis ré-inscrit après une période d'arrêt maladie et que j'avais démissionné d'un précédent poste et que je n'avais pas le nombre d'heures ou de jours minimum nécessaires, je perdais mes droits. Une nouvelle réglementation est passée en octobre 2014.

Voulant m'aider, elle me dit donc qu'elle va faire réclamation. Le 17/12/2015, je reçois une confirmation de la perte de mes allocations. On m'explique qu'il y a une nouvelle réglementation. Pour cette raison, la machine m'a envoyé une fin de droit. Quand je me suis inscrit en Novembre 2013, et quand j'ai démissionné de mon précédent travail, j'en avais le droit et étais dans les normes. Je ne comprends pourquoi, je suis maintenant affilié à ces nouvelles directives, cela n'est pas contractuel. Cette règle d'octobre 2014 ne devrait pas m'être appliquée.

2.8. L'aide à la reprise ou à la création d'entreprise (ARCE)

Avec la convention d'Assurance Chômage du 18 janvier 2006, l'Unédic a instauré une aide pour les demandeurs d'emploi souhaitant reprendre ou créer une entreprise, qui a toujours été renouvelée depuis.

Il s'agit de l'ARCE (aide à la reprise ou à la création d'entreprise), que les candidats peuvent demander à condition d'avoir ouvert des droits à l'Assurance Chômage ou être en cours d'indemnisation.

Le montant de l'ARCE est égal 45% du montant du reliquat des droits restant dus à la date du début d'activité de l'entreprise. Il est versé en deux fois :

- Un premier versement de la moitié du montant de l'ARCE est effectué lorsque l'activité débute (ou à la date d'ouverture des droits, si elle est plus tardive). Le créateur ou repreneur doit avoir cessé d'être inscrit comme demandeur d'emploi,
- Le solde est versé 6 mois après le début de l'activité, à condition que l'intéressé exerce toujours effectivement son activité professionnelle.

Dans la forme, l'ARCE correspond à un capital et elle est essentiellement destinée à aider à l'investissement nécessaire au démarrage de l'activité de l'entreprise.

Dans les faits cependant, le bénéfice de l'ARCE peut, en certaines circonstances, devenir un piège pour les demandeurs d'emploi et compromettre leur projet de reprise ou de création d'entreprise.

Les réclamations qui parviennent au Médiateur National sont limitées en nombre, mais elles sont particulièrement mal ressenties par les demandeurs d'emploi, car il s'agit d'une aide particulièrement porteuse d'espoir. Dans les situations détaillées, ci-dessous, on pourrait voir un détournement de l'objectif de l'aide.

Il existe au moins deux facteurs qui sont sujets à réclamations et de nature à mettre en péril le projet d'entreprise :

- Les droits rechargeables applicables depuis la convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014,
- La transformation des allocations chômage en aide financière alors que le bénéficiaire est redevable d'une créance.

2.8.1. ARCE et droits rechargeables : un capital réduit à peau de chagrin

Le cumul de l'ARCE et d'une activité salariée

Souvent, ceux qui exercent sous le statut d'autoentrepreneur ne peuvent pas vivre de cette seule activité professionnelle non-salariée et reprennent une activité salariée à temps plein ou partiel, en parallèle, afin d'avoir un complément de revenus.

Ainsi, les autoentrepreneurs qui ont demandé le bénéfice de l'ARCE pour lancer leur activité professionnelle non salariée peuvent être amenés à faire valoir des droits à l'Assurance Chômage sur la perte de leur activité salariée exercée en parallèle. Néanmoins, dans ce cas figure, Pôle emploi rejette systématiquement leur demande d'allocations.

En effet, la Convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014 pénalise les personnes qui ont bénéficié de l'ARCE sur une activité non salariée et souhaitent faire valoir des droits à l'Assurance Chômage sur une activité salariée qu'ils ont reprise en parallèle.

Selon le principe des droits rechargeables, cela exige de reprendre les droits non-épuisés sur lesquels l'ARCE a été versée, ce que le règlementation ne permet pas du fait qu'il n'est pas possible de cumuler l'ARCE avec le reliquat de droits, sauf à ce que les demandeurs cessent leur activité non salariée, sans avoir d'autres choix. À cela s'ajoute que, la reprise des anciens droits n'étant pas possible à cause du versement de l'ARCE, le droit d'option ne peut pas s'exercer non plus. En d'autres termes, ceux qui entrent dans ce cas de figure sont dans une voie sans issue.

À l'inverse, les précédentes conventions permettaient aux bénéficiaires de l'ARCE d'ouvrir de nouveaux droits à l'Assurance Chômage, à partir d'un fait générateur nouveau, c'est-à-dire d'une fin de contrat de travail liée à une activité salariée, sans qu'ils n'aient besoin de cesser leur activité non salariée.

D'ailleurs, l'Unédic, dans une réponse faite à la Direction de la Réglementation de Pôle emploi courant 2015, a pris acte de ce type de situation et admet que les textes, tels qu'ils sont rédigés, ne peuvent y apporter de solution.

"La situation présentée est la suivante : Un salarié privé d'emploi est pris en charge au titre de l'ARE. En cours d'indemnisation, il crée ou reprend une entreprise et bénéficie de l'ARCE. L'allocataire reprend une activité salariée en parallèle à cette activité non salariée pour laquelle il a perçu l'ARCE. Suite à la perte de cette activité salariée, l'intéressé sollicite l'ARE.

Toutefois, comme vous le soulignez, la reprise du droit ARE est impossible car il serait versé à l'intéressé de l'ARE selon les règles du cumul avec les revenus de l'activité non salariée.

Ainsi, tant que l'activité non salariée est en cours, l'intéressé ne peut pas bénéficier d'une reprise de droits.

Le nouveau dispositif du droit d'option ne permet pas de résoudre ce problème, car il nécessite de pouvoir bénéficier d'une reprise de droits pour être exercé.

Nous avons pris note de cette situation à laquelle les textes ne peuvent, en l'état de leur rédaction, apporter de solution permettant une reprise de l'indemnisation".

La reprise des anciens droits jusqu'à leur épuisement

Les droits rechargeables reposent sur un principe : épuiser ses anciens droits avant de pouvoir en ouvrir de nouveaux, sauf si les conditions sont remplies pour exercer un droit d'option en faveur des seuls nouveaux droits.

La pratique a révélé une difficulté : les effets d'une demande d'ARCE en situation de reprise des anciens droits, lorsque le bénéficiaire ne peut pas exercer le droit d'option.

Illustration par l'exemple

Un demandeur d'emploi a des droits et valide avec Pôle emploi un projet de création d'entreprise pour lequel il demande l'ARCE. Pour l'exemple, convenons que les droits au chômage et le début d'activité de l'entreprise interviendront au 1^{er} février 2016. Le demandeur d'emploi pense obtenir une allocation journalière nette de 40,00 € pendant 730 jours, soit 30 660,00 €, mais il ignore — et Pôle emploi a omis de le lui préciser — qu'il lui reste un reliquat de 90 jours de droits anciens à épuiser pour un montant journalier net de 42,00 €, soit 3 780,00 €.

Compte tenu du faible différentiel (qui n'atteint pas 30%) entre son ancienne et sa nouvelle allocation, il ne peut pas exercer son droit d'option.

L'ARCE à laquelle il est en droit de prétendre porte donc sur un capital calculé sur ses anciens droits, c'est-à-dire 45 % de 3780 €, soit 1 701,00 € à verser en deux fois. Le terme capital paraît disproportionné par rapport au montant qu'il désigne... Ce chiffre est bien sûr à comparer à 45% de 30 660,00 €, calculé sur ses nouveaux droits, soit 13 797,00 € de capital. Voilà qui rabat les ailes du projet. Et, on s'en doute, il n'est pas possible d'ouvrir une deuxième ARCE sur une même activité...

Lorsque le demandeur d'emploi valide avec Pôle emploi son projet de reprise ou de création d'entreprise et dépose sa demande d'ARCE, il s'attend généralement à bénéficier d'un capital correspondant à ses nouveaux droits. Malheureusement, il se peut que l'activité de l'entreprise démarre alors que courent encore les anciens droits. Le capital disponible est alors fort éloigné de celui qui était escompté et le projet d'entreprise se trouve fortement compromis, voire réduit à néant.

Illustration par le réel

Monsieur le Directeur,

Je suis chargée des intérêts de Mr [REDACTED] qui, à la suite d'une période d'emploi du 9 mai 2012 au 28 juin 2015 au sein de la SARL [REDACTED], a demandé à bénéficier d'une prise en charge par le POLE EMPLOI.

A cette occasion, il avait indiqué qu'il entendait faire une demande d'ACCRE pour être éligible au versement de l'ARCE.

En date du 28 juillet, vos services ont notifié à [REDACTED] une reprise de droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi pour une durée de 393 jours calendaires et un montant net d'allocations journalières de 27,98 €.

Ne comprenant pas cette notification puisque ses nouveaux droits devraient lui permettre de bénéficier de 730 jours à environ 34 € nets par jour, il s'est rapproché de vos services qui lui ont alors demandé de faire une demande de droit d'option pour renoncer à ses anciens droits acquis d'un précédent emploi à [REDACTED].

Conformément à ce qui lui était demandé, Mr [REDACTED] a rempli par lettre du 15 septembre 2015 cette demande tout en rappelant qu'il souhaitait formuler une demande d'ARCE.

Par lettre du 24 septembre 2015, vos services lui ont indiqué qu'il ne pouvait pas être donné une suite favorable à sa demande car il ne remplissait pas les conditions du droit d'option entrées en vigueur au 1^{er} avril 2015.

A partir du moment où Mr [REDACTED] n'a pas demandé à bénéficier de l'ARE mais bien de l'ARCE, le mécanisme des droits rechargeables ne peut lui être opposé.

2.8.2. L'ARCE : une aide entièrement saisissable

Le demandeur d'emploi qui souhaite bénéficier de l'ARCE lorsqu'il décide de reprendre ou créer une entreprise doit bien s'assurer qu'il n'est redevable d'aucune créance vis-à-vis de Pôle emploi, ni surtout vis-à-vis d'un tiers détenteur pour lequel la justice a émis un titre exécutoire de saisie attribution pour le remboursement.

En effet, si la loi prévoit une protection lors de la saisie des allocations chômage, il n'en est pas de même lorsque lesdites allocations ont été versées sous la forme de l'ARCE.

Le code du travail prévoit que les sommes dues au titre de rémunération, qui ont un caractère alimentaire, ne sont saisissables ou cessibles que dans des proportions et seuils de rémunération fixés par voie réglementaire (art. L.145-2). En conséquence, il en va de même pour les allocations d'Assurance Chômage, qui sont un revenu de remplacement pendant la recherche d'emploi, à caractère alimentaire également, et qui sont donc saisissables et cessibles dans les mêmes conditions et limites que les salaires (article L 352-3). Il s'agit de la quotité saisissable, dont la Direction Générale de Pôle emploi a rappelé l'obligation de la respecter, dans son instruction n°2013-99 du 13 décembre 2013 relative aux modalités de prise en compte des personnes à charge pour le calcul de la quotité saisissable.

Par contre, les aides au reclassement, dont l'ARCE fait partie, ne peuvent se voir appliquer le régime de saisie des rémunérations, du fait qu'elles n'ont pas de caractère alimentaire.

Elles sont par conséquent intégralement saisissables sous le régime de la saisie-attribution.

Dans ces conditions, quel intérêt aurait un demandeur d'emploi de bénéficier de l'ARCE dans le cadre d'une reprise ou création d'entreprise si le versement du capital est intégralement saisi pour rembourser une créance auprès d'un tiers ?

C'est pourtant ce qui se passe dans les faits. Lorsque le bénéficiaire de l'ARCE est redevable d'un trop-perçu auprès de Pôle emploi ou d'une créance vis-à-vis d'un tiers détenteur, Pôle emploi opère une saisie intégrale de l'ARCE sans l'en avoir préalablement informé au moment où il valide son projet professionnel.

Cette situation est d'autant plus incompréhensible pour le demandeur d'emploi que Pôle emploi a en général connaissance du trop-perçu ou de la créance envers un tiers détenteur. Il a alors le sentiment que Pôle emploi profite de sa demande d'ARCE pour récupérer les sommes dues, sans tenir compte des conséquences sur son projet professionnel.

L'aide a été saisie par un créancier

De : X.L.

Date : 28 septembre 2015

À : mediateur.regional

Suite à notre conversation téléphonique je vous remets les documents de pole emploi concernant l'aide à la création d'entreprise dont un créancier à fait une saisie.

Pourriez vous essayer de trouver une solution avec le directeur ou demander le versement anticipé exceptionnellement du 2ème versement qui est prévu dans 6 mois cela nous serait d'un grand secours car nous n'avons aucune aide.

Objet : Ouverture de droit à l'Aide à la Reprise ou à la Création d'Entreprise (ARCE)
(Notification à conserver)

Monsieur [REDACTED],

Après examen de votre demande, vous allez percevoir l'aide à la reprise ou à la création d'entreprise.

Vos droits

- Le montant de votre aide est de **13540,57 euros**.
- Elle vous sera versée en deux fois :
 - **6770,29 euros** ce jour
 - **6770,28 euros** six mois après sa création, si l'activité de votre entreprise n'a pas cessé.

Une contribution sociale généralisée (CSG) et une contribution pour le remboursement de la dette sociale (CRDS) seront prélevées sur le montant de votre aide.

S'il s'agit d'un trop-perçu notifié par Pôle emploi, il est possible de revenir sur la saisie intégrale de l'ARCE et négocier un remboursement qui ne remette pas en question le projet de reprise ou création d'entreprise.

Par contre, s'il s'agit d'une créance auprès d'un tiers détenteur, il est souvent trop tard dans la mesure où le système informatique enregistre la saisie-attribution sur l'intégralité des sommes à rembourser. Il n'est alors plus possible de revenir sur la saisie, d'autant que les sommes ont été transférées aux tribunaux.

Ce constat du Médiateur National appelle deux réflexions, l'une spécifique à l'ARCE, l'autre aux aides au reclassement en général.

D'une part, alors que les allocations chômage dépendent du régime des rémunérations, l'ARCE, qui n'est ni plus ni moins que des allocations chômage transformées en une aide à la reprise ou à la création d'entreprise, ne peuvent plus bénéficier du même régime. Certes, sur la forme, l'ARCE est une aide financière destinée au reclassement des demandeurs d'emploi, mais sur le fond, ce sont bien des allocations chômage que le demandeur d'emploi ne pourra plus utiliser par la suite. Pourquoi alors suspendre le régime des rémunérations ?

D'autre part, de façon générale, quel est l'intérêt pour Pôle emploi d'accepter une demande d'aide à un demandeur d'emploi pour faciliter son retour à l'emploi, dès lors qu'elle est intégralement saisie si l'intéressé est redevable d'une créance. On peut y voir un effet d'aubaine pour recouvrir des sommes dues, plutôt que d'être dans une démarche d'aide au retour à l'emploi. Autant informer le demandeur d'emploi des risques qu'il encoure en cas d'attribution de l'aide.

En l'état, il est aujourd'hui possible que l'aide attribuée soit détournée de son objet et serve à rembourser des créances, plutôt que de contribuer au démarrage d'un projet professionnel.

3. AMÉLIORATIONS DU SERVICE AUX USAGERS : PRÉCONISATIONS 2015

3.1. Courriers Pôle emploi

Il y a des années que le Médiateur National pointe la forme des courriers adressés par Pôle emploi à ses usagers. Il faut souligner que ses recommandations ont été entendues et suivies d'effets, notamment avec l'amélioration des courriers de radiation et la mise en place d'un vaste chantier de refonte et d'amélioration des principaux courriers-types édités dans les agences. Malgré cette volonté, du travail reste à faire. En effet, on trouve encore ce type de conclusion :

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur

"Le Directeur". Pas de signature, pas de nom.

Objet : **Demande de pièces complémentaires**

Monsieur,

Afin de nous permettre de mener à bien l'étude de votre demande d'allocations, nous vous invitons à nous fournir dans les plus brefs délais les éléments suivants pour la (les) période(s) indiquée(s).

- VOUS AVEZ DECLARE AVOIR TRAVAILLE POUR JUSQU'AU 271214
- VEUILLEZ NOUS JOINDRE LES ATTESTATIONS D'EMPLOYEUR DESTINEE A POLE EMPLOI POUR
- SEPTEMBRE, NOVEMBRE ET DECEMBRE 2014
- DANS L'ATTENTE VOTRE DOSSIER EST CLASSEE SANS SUITE

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur

D'autres illustrations :

Objet : **Droit d'option non recevable**

Nous ne pouvons donner de suite favorable à votre demande car vous ne remplissez pas les conditions du droit d'option*.

Il résulte de l'examen de votre situation que vous ne bénéficiez pas des conditions requises.

Vous continuerez donc à être indemnisé(e) au titre du droit que vous a été initialement ouvert.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur

Objet : **Refus de votre demande d'effacement de dette**

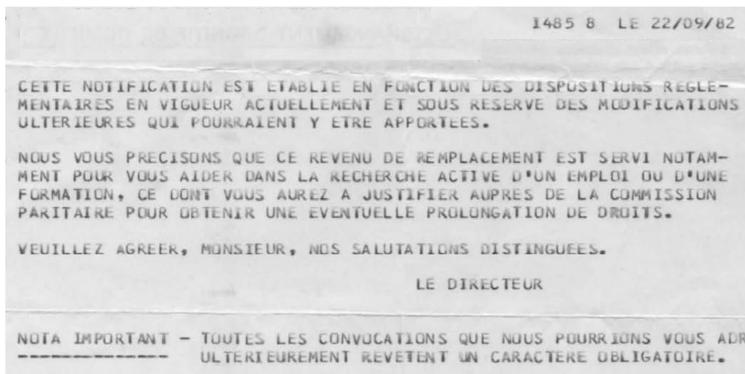
L'instance paritaire régionale a examiné votre demande et l'a rejetée. En conséquence et compte tenu des remboursements éventuellement déjà effectués, vous nous devez la somme de 2088,32 euros.

Nous vous invitons à continuer vos remboursements, si un échéancier est déjà en cours.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur , nos salutations distinguées.

Le Directeur

À vrai dire, c'est une manière d'écrire qui n'est pas nouvelle. En 1982 déjà, l'Assedic l'utilisait :



Les courriers importants doivent être signés, au sens littéral du terme. L'urgence prioritaire concerne les notifications de trop perçus. Comment peut-on réclamer des milliers d'euros à un particulier, dans un courrier qui n'est pas signé ?

Hormis la question du respect de l'autre, cette nécessité répond au besoin de l'usager d'un service public de connaître l'identité de la personne qui a eu en responsabilité d'instruire son dossier ou sa demande comme ne manque de le rappeler le Défenseur des droits :

REPUBLIQUE FRANÇAISE
**LE DÉFENSEUR
DES DROITS** **D**

(...) je relève que l'article 4 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relatives aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations prévoit que *"toute personne a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui la concerne ; ces éléments figurent sur les correspondances qui lui sont adressées"*.

En l'espèce, constatant que la notification (...) adressée par Pôle emploi à Monsieur T.H. ne comporte aucune de ces mentions, je vous saurais gré de m'indiquer les motifs qui se sont opposés à la mise en œuvre, par vos services, des dispositions de l'article 4 de la loi n°2000-321 précitée.

Le Délégué général à la Médiation
avec les services publics



Bernard Dreyfus

Depuis 2015, l'adresse mail de contact du conseiller, composée de son nom et de son prénom, doit être systématiquement précisée dans les courriers adressés aux demandeurs d'emploi. Au-delà de l'identité du conseiller, le demandeur d'emploi doit donc désormais disposer d'un moyen de contact simple et direct.

3.2. Trop perçu après avoir gagné aux Prud'hommes

Les médiateurs de Pôle emploi sont saisis de nombreuses réclamations de demandeurs d'emploi auxquels est réclamé un trop perçu après qu'ils aient gagné une action aux Prud'hommes contre leur ancien employeur.

La raison du trop-perçu est la réintégration du montant attribué par les Prud'hommes dans l'assiette de calcul de l'indemnisation du chômage. Si la procédure prud'homale a été longue, cette réintégration peut intervenir plusieurs mois, voire plusieurs années après l'ouverture de droits initiale. Elle vient bouleverser *a posteriori* les critères d'indemnisation, en créant généralement des décalages dans la date de début d'indemnisation et dans le montant de l'allocation chômage.

Le résultat est incompréhensible pour les allocataires. Alors qu'ils viennent de gagner une action parfois longue et pénible, que la justice leur a donné raison, l'effet immédiat est une pénalisation, puisqu'ils se trouvent sommés de rembourser une partie des allocations qu'ils ont perçues. Compte tenu du délai écoulé depuis l'ouverture des premiers droits, il s'agit de montants très importants, qui se chiffrent souvent en dizaines de milliers d'euros. D'ordinaire, la plupart des personnes concernées sont incapables de rembourser de telles sommes, mais l'Assurance Chômage table évidemment sur les montants attribués par les Prud'hommes pour éponger ces dettes. Les intéressés le vivent comme une confiscation.

De fait, le choix du mot *dette* est impropre. Il n'y a eu aucune action mensongère ou délictueuse visant à flouer l'Assurance Chômage. On se retrouve ici dans une configuration qu'on a déjà rencontrée, celle des bénéficiaires des pensions d'invalidité de deuxième catégorie. L'Assurance Chômage adoptait une attitude similaire en refusant le cumul de l'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) et de cette pension, qu'elle assimilait, là aussi, à un revenu, donc à un salaire.

C'était une interprétation que le Médiateur National de Pôle emploi a remise en cause à plusieurs reprises, jusqu'à ce que ses recommandations soient suivies d'effets.

Personne n'est choqué

De : H.V
Envoyé : 10 mars 2015
À : Médiateur National
Objet : Contestation « Trop Perçu »

J'ai pris connaissance, par un mail d'huissier, de poursuite engagée par Pôle Emploi à mon encontre, relative à une somme de 20084,12 euros. Je me suis rendu à mon agence et j'ai alors tenté d'expliquer que je ne pouvais pas être redevable de cette somme puisqu'un jugement prudhommal, après avoir reconnu que mon employeur avait procédé à un licenciement sans cause réelle et sérieuse, l'a condamné à rembourser Pôle Emploi à hauteur de six mois de salaire pour réparation du préjudice.

J'ai finalement rencontré une dame qui était favorable au traitement rapide de cette affaire mais reconnaissait sa totale incompétence, car elle relevait du service contentieux. Service contentieux apparemment inaccessible.

Je vis aujourd'hui « une lutte du pot de terre contre le pot de fer » et ne peux que déplorer qu'une organisation publique puisse d'une part traiter les usagers avec un tel désintérêt et d'autre part désavouer la décision d'un tribunal de justice. Malgré tout, je suis redevable d'une somme que mon ex employeur devrait à Pôle Emploi et que Pôle Emploi se refuse à réclamer pour me les réclamer, parce que je n'ai pas de recours. En outre je précise que personne chez Pôle Emploi n'est choqué par le fait que la seule information en direct, a été un message déposé sur mon espace internet Pole Emploi, deux ans après avoir été désinscrit. Je n'avais évidemment jamais reçu ce message !

Face à l'urgence de cette situation, ce courrier a pour objectif de demander à rencontrer au plus vite une personne compétente assumant la responsabilité au nom de Pôle Emploi, qui pourrait intervenir dans l'interruption de la procédure engagée à mon encontre. Et enfin si j'étais utopique, j'accepterais des excuses de Pôle Emploi.

Ne pas prendre part au combat, puis réclamer un trop perçu

De : mko@
Envoyé : 22 septembre 2015
À : Médiateur National
Objet : demande d'annulation de remboursement

Mon inscription est intervenue a la suite à un licenciement. Ce licenciement humiliant m'a motivé à entreprendre une action prud'homale, que j'ai fini par gagner en juin 2015, condamnant mon ancienne société à me verser des indemnités, y compris à pole emploi, qui aujourd'hui me réclame un trop perçu.

Ce que je déplore, ce sont tous ces calculs incompréhensibles que je découvre, tous ces articles de lois inconnus du chomeur moyen, qui interviennent injustement de façon rétroactive.

Ce procès que j'ai intenté, ce n'est pas seulement pour une question d'argent, mais surtout et fondamentalement pour une question de droit. Mes droits ont été bafoués, j'ai fait l'objet d'un licenciement humiliant, une humiliation qui n'a pas prix.

Ce procès m'a couté près de 9000 euros. C'est mon investissement dans cette procédure, mes frais d'avocat qui vous ont permis d'être indemnisé. En aurait-il été question si je n'avais pas attaqué mon ancienne société ? Pire que ça, ajouté ces indemnités gracieusement récupéré de mon seul fait, Pole Empli me reclame un trop perçu en remerciement ! c'est un comble honteux.

Il me semble un peu trop facile de ne pas prendre part au combat, puis de réclamer un trop perçu, alors que Pole Emploi a été indemnisé grace à mon action.

Dans la situation des sommes obtenues aux Prud'hommes, il faut néanmoins distinguer celles attribuées au titre du licenciement, de celles attribuées au titre du préjudice subi. Ce sont ces dernières qui ne sont pas des gains résultant de l'exécution d'un contrat de travail. Elles sont la reconnaissance qu'un dommage a été causé. En spolier les bénéficiaires n'est donc pas juste. Et ce n'est pas dans l'ordre des choses : les décisions des Prud'hommes n'ont pas vocation à être ainsi vidées de leur con-

tenu. L'arrêt du Conseil d'Etat du 5 octobre 2015 ⁽⁹⁾ n'a pas dit autre chose et c'est une nouvelle période d'observation qui s'ouvre.

3.3. Prévention des fraudes

On le sait et on peut le comprendre, la prévention des fraudes représente un enjeu important pour Pôle emploi, pour l'Unédic, pour les finances de l'Assurance Chômage et pour le civisme.

Par la nature de leur mission, les personnels de Pôle emploi en charge de la prévention des fraudes et de la maîtrise des risques occupent un statut un peu particulier, ne serait-ce que du fait qu'ils peuvent être assermentés. La relation entre ces services et les médiateurs s'est construite sur la nécessité d'apprendre à se connaître et à se comprendre, malgré des missions qu'on pourrait imaginer antagonistes. De fait, c'est généralement une coopération utile et de bonne intelligence qui prévaut entre la Prévention des Fraudes et le Médiateur Régional.

Les services régionaux de prévention des fraudes apparaissent dans les réclamations reçues par les médiateurs. Il s'agit de demandes d'indemnisation qui se trouvent en suspens, sans que l'intéressé n'obtienne d'informations sur la raison ou la durée prévisible du blocage. Cela concerne des personnes ayant exercé un mandat social et dont la réalité de la qualité de salarié est en cours de vérification, ou bien de cas de suspicion d'une véritable fraude à l'Assurance Chômage.

⁽⁹⁾ Ces dispositions ont fait l'objet d'un avenant du 18 décembre 2015, agréé par arrêté ministériel du 19 février publié au Journal Officiel du 28 février 2016 et d'une circulaire de l'Unédic n°2016-10 du 29 février 2016.

D'une manière générale, l'aura de la prévention des fraudes est telle que peu de services interviennent sur un dossier dont elle s'est saisie. Le dossier marqué "PDF" sort des circuits ordinaires.

Les premiers temps de Pôle emploi avaient vu quelques libertés prises sur ce registre, avec des durées d'examen excessives. Le Médiateur National avait eu à recevoir des réclamations de personnes privées d'indemnisation et dont les dossiers étaient bloqués depuis des mois, sans que leurs demandes d'explications n'obtiennent quelque réponse que ce soit.

À telle enseigne que le Directeur Général ⁽¹⁰⁾ avait alors émis, à la demande du Médiateur National, une instruction 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, dont les points principaux sont les suivants :

- La *cessation* de paiement de l'ARE au titre d'une déclaration inexacte ou d'une attestation mensongère ne peut être mise en œuvre qu'à l'issue d'une procédure contradictoire (information, observations et pièces justificatives). Elle est exclue lorsque les éléments du dossier ne permettent pas d'établir l'inexactitude d'une déclaration ou le caractère mensonger d'une attestation. Elle ne concerne que l'ARE et pas les prestations versées pour le compte de l'État.
- La *cessation* de paiement ne saurait être envisagée pendant la phase d'investigation préalable à la détection de la déclaration inexacte ou de l'attestation mensongère.
- La *suspension* de paiement n'est jamais permise. La suspension du paiement des allocations pendant la phase d'enquête, quelle qu'en soit la durée, n'est autorisée par aucun texte. En revanche, en cas de suspicion, Pôle emploi a le droit de convoquer le demandeur d'emploi à un entretien.

Malgré ces instructions, on constate depuis peu le retour de courriers et emails implorant d'obtenir des explications sur des dossiers bloqués depuis des semaines ou des mois.

(10) Instruction PE-CSP 2011-62, 9 mars 2011.

Mon dossier est au service des fraudes. Et plus rien...

Envoyé : *mercredi 10 décembre*

À : *Médiateur National*

mon dossier a été transmis au service des fraudes et depuis plus rien.... donc ma question est simple que dois-je faire pour débloquer ma situation ? la personne s'occupant de mon dossier ne donne jamais suite à mes appels ni à mes courriers. je vous joint une copie de la lettre que je lui ai envoyé

Depuis six mois, sans indemnisation ni information aucune

Madame, Monsieur,

Je tiens à vous faire part par la présente, de la situation intolérable dans laquelle je me trouve depuis le mois de mars 2015.

Je suis intermittente du spectacle depuis 2008 et lors de ma demande de renouvellement de l'ARE en février dernier, j'ai reçu de la part de l'agence Pôle emploi de une demande de justificatif pour étude de ma situation accompagnée d'un questionnaire mandataire à remplir. (cf historique de ma situation ci-dessous)

Depuis cette date et en dépit de mes nombreux courriers, réclamations, mails, appels téléphoniques et même en me présentant directement à l'agence, je n'ai reçu des services de Pôle Emploi, aucune réponse concrète et bien sûr aucune indemnisation.

J'ai le sentiment d'être "baladée", sans aucune considération, sans prise en compte de ma situation devenue financièrement précaire et obligée d'attendre que chaque service fasse son enquête et passe à son voisin, de l'agence locale de , au Service de prévention des Fraudes, à Pôle Emploi Service, sans m'informer de ces transferts de dossiers, et en me reprochant même d'avoir pris l'initiative de me renseigner auprès de mon agence locale et me sommant de ne plus le faire !

Cette situation dure depuis 6 mois et qui plus est, on me demande de rester chez moi à attendre un signe de vie, alors que ma vie devient un enfer à cause de ces suspicions de fraude dont je ne comprends ni l'origine, ni le motif.

Je veux savoir où en est mon dossier, que l'on me donne les raisons exactes de cette attente interminable sans information aucune, et si toutefois j'étais accusée de quelque chose, je veux savoir de quoi pour pouvoir me défendre et me permettre de bénéficier, comme tout citoyen, au droit du principe du contradictoire.

Ce n'est évidemment pas la nécessité de prévenir les fraudes qui est en cause : c'est la façon de le faire. Lorsqu'elle dure des mois, la recherche d'un introuvable indice confine à l'acharnement. Plonger des personnes dans le dénuement sur la base du doute ou de la conviction est inacceptable. C'est pourquoi la Direction Générale de Pôle emploi l'interdit.

S'autoriser ce qui est expressément défendu

Monsieur B. a travaillé en Suisse. Connaissant probablement la réglementation de l'Assurance Chômage, à son retour, il a retrouvé une journée de travail en France particulièrement bien payée.

Le service régional de prévention des fraudes a procédé à un examen qui a duré 4 mois, durant lesquels l'indemnisation du demandeur d'emploi est restée suspendue. Il a ensuite donné instruction à l'agence de ne pas retenir cette journée travaillée en France, entraînant par là même le rejet de la demande d'indemnisation. Pourtant, cette journée de travail n'a pas été "détectée", c'est-à-dire qualifiée comme fictive : de fait, elle a bien eu lieu et a donné lieu au paiement des cotisations sociales.

C'est une situation qui appelle deux remarques :

- Si la période de travail en France est considérée comme réelle, ce qui est le cas en l'occurrence, personne à Pôle emploi n'est autorisé à s'opposer à l'ouverture des droits.
- L'instruction Pôle emploi 2014-41 du 23 mai 2014 qui est le texte en matière d'indemnisation intra-européenne précise :

"Lorsque les revenus de la dernière activité française sont soit nettement supérieurs soit nettement inférieurs à ceux correspondants à la période d'emploi exercée au sein de l'Union Européenne, le paragraphe 6 de l'accord d'application n°1 du 6 mai 2011 ne peut pas être mis en œuvre. L'application de l'article 62 du règlement (CE) n°883/2004 ne peut être écarté en vertu du principe de hiérarchie des normes".

En clair, en refusant de prendre en compte une rémunération, le service régional de prévention des fraudes s'autorise ce que la Direction Générale défend expressément de faire.

Le Médiateur National invite à une attention particulière et incite à poursuivre les actions de sensibilisation des agences et des plateformes.

4. SUITES RÉSERVÉES AUX RAPPORTS PRÉCÉDENTS

4.1. Trop perçus

Dans son rapport 2014, le Médiateur National avait décrit les suites réservées aux préconisations émises dans son rapport spécifique consacré aux trop-perçus, publié en juillet 2013.

Sensible à ces préconisations, la Direction Générale de Pôle emploi avait engagé un vaste plan d'actions intitulé *Préventions des indus et améliorations du traitement des situations individuelles*, qui avait permis d'en mettre en œuvre les trois quarts.

Celles qui n'ont pas été mises en œuvre impliquaient des évolutions du système d'information, qui ont été demandées. La Direction des Systèmes d'Information (DSI) les avait prises en compte, mais ne les avait pas inscrites dans ses priorités.

C'est sur ces entrefaites qu'est intervenu l'arrêt du Conseil d'Etat du 5 octobre 2015, qui a annulé l'agrément de la convention d'Assurance Chômage. Il a par ailleurs invalidé, avec effet immédiat, le paragraphe 2 de l'article 27 de ladite convention portant sur les prestations indues.

Dès sa constatation, l'indu est notifié à l'allocataire par courrier. La notification comporte, pour chaque versement indu, le motif, la nature et le montant des sommes réclamées, la date du versement indu, ainsi que les voies de recours.

A la suite de cette notification, il est procédé à la retenue d'une fraction des allocations à payer, sans que cette retenue ne puisse excéder la partie saisissable des allocations.

*Règlement général de l'Assurance Chômage,
Section 7, Prestations indues, art. 27, §2.*

La Direction Générale de Pôle emploi a réagi à cette décision en diffusant un mémo réglementaire ⁽¹¹⁾ décrivant les modalités de mise en œuvre de l'annulation de l'article 27 du règlement général sur les retenues et les modifications opérationnelles en découlant. Le Médiateur National y relève la consigne suivante : « *Désormais, les retenues sur les allocations ne peuvent être mises en place qu'avec l'accord écrit du débiteur, à sa demande ou sur proposition de Pôle emploi.* »

Dans son rapport spécifique sur les indus, le Médiateur National avait préconisé une valorisation de la phase amiable consistant notamment à « *toujours recueillir l'accord signé de l'allocataire avant de mettre en œuvre l'échéancier de remboursement* » ⁽¹²⁾.

Le Département contentieux, recouvrement et incidents de paiement de la Direction de la Règlementation avait intégré cette piste d'amélioration dans son plan d'action. Sa mise en œuvre passait notamment par une évolution du courrier envoyé aux demandeurs d'emploi.

Mais la Direction des Systèmes d'Information a ensuite suspendu le chantier, sans communiquer de nouveau calendrier ⁽¹³⁾, car ne le considérant pas comme prioritaire.

⁽¹¹⁾ Mémo n°148 du 8 octobre 2015, complété le 12 novembre 2015.

⁽¹²⁾ Le Médiateur National, Rapport spécifique sur les indus, page 63.

⁽¹³⁾ Le Médiateur National, Rapport annuel 2014, page 67.

J'ai pensé à une arnaque Internet

De : mko@
Envoyé : 10 septembre 2015
À : Médiateur National
Objet : Contestation « Trop Perçu »

(...) 20 084,12 euros. N'ayant jamais reçu la moindre lettre de réclamation de Pôle Emploi, j'ai naïvement pensé qu'il s'agissait d'une arnaque internet.

J'ai pris contact avec l'étude et un huissier m'a « accordé » un sursis afin de, je le cite « prouver mon innocence ». J'ai ensuite passé trois heures à rechercher le bon interlocuteur Pôle Emploi, pour que enfin on me dise de me rendre à mon agence, agence évidemment fermée jusqu'au lundi matin.

A l'agence, j'ai eu à faire à une personne qui me considérait comme un « voyou », avant même que de m'écouter, elle m'a « généreusement » offert de réclamer un étalement de la dette sur « 12 mois... ! »... Aujourd'hui j'ai reçu une nouvelle relance de l'huissier. J'ai donc dû à nouveau interrompre mon activité professionnelle pour me rendre une nouvelle fois à l'agence.

L'importance de la somme en jeu semble susciter une forme de dédain laissant transpirer un « c'est bien fait pour lui ! ». Un nouvel interlocuteur m'a proposé de compléter un formulaire de demande d'étalement de paiement. Je lui ai donc rappelé que je contestai totalement cette dette. J'ai insisté pour rencontrer un responsable, ce à quoi on m'a simplement répondu que ce dernier était absent et que je devais revenir. Atterré par tant d'indifférence j'ai lourdement insisté [et] je demandais la procédure à suivre pour rentrer en contact avec le service contentieux. [On] refusa ma demande et m'invita à rencontrer une personne de l'équipe en charge de mon dossier, le vendredi 11/09 à son retour. Je lui rappelé l'échéance fixée par l'huissier, mais on me fit comprendre que je devais me contenter de cette proposition.

Ce courrier a pour objectif de demander à rencontrer une personne compétente assumant la responsabilité au nom de Pôle Emploi, qui serait suffisamment professionnelle pour accepter de regarder avec objectivité, les éléments constitutifs de ce dossier que je tiens à votre disposition.

Cette préconisation d'amélioration n'ayant pas été mise en œuvre, le Médiateur National a continué à recevoir des réclamations relatives à des trop-perçus, dans lesquelles il constatait que des services contentieux ou des directeurs d'agence persistaient à trouver légitime de récupérer à 100 % des allocations pour rembourser les trop-perçus ou d'imposer des échéanciers de remboursement sans tenir compte de la quotité saisissable.

Ces réclamations illustraient de vieilles pratiques, maintes fois signalées par le Médiateur dans ses rapports. Par ailleurs, Pôle emploi continue d'envoyer des notifications de trop-perçus sans même qu'elles soient signées du directeur d'agence, de faire exécuter des échéanciers sans même demander l'accord du demandeur d'emploi et de n'accorder aucun rendez-vous pour fournir des explications ou aider à la compréhension lorsque la situation l'exige.

Les préconisations du Médiateur National prévenaient largement des risques liés à ces pratiques et soulignaient la nécessité d'une révision de la gestion des indus. L'arrêt du Conseil d'Etat n'a pas dit autre chose.

4.2. Travailler en Europe et en Suisse

Dans le rapport de l'année 2014, on a vu comment les personnes ayant perdu un emploi occupé dans un pays de l'Union Européenne ou en Suisse et les travailleurs frontaliers sont soumis à un régime compliqué ⁽¹⁴⁾ pour obtenir le versement d'une indemnisation.

⁽¹⁴⁾ Règlement Communautaire (CE) 883/2004.

Tout d'abord pour les personnes qui reviennent en France après avoir travaillé dans un pays de l'espace économique européen, la réglementation de l'Assurance Chômage exige qu'elles retravaillent au moins une journée dans l'Hexagone pour pouvoir bénéficier d'une indemnisation. Cette journée travaillée valide la *durée* d'emploi à l'étranger, mais pas le *montant* des salaires qui y ont été perçus. Le montant de l'indemnisation est calculé sur le salaire perçu lors de *la journée travaillée en France*. C'est ainsi que plus d'un cadre qui s'était trouvé un job dans un fast-food pour débloquer sa situation s'est vu indemnisé sur la durée espérée... mais à un salaire d'équipier en restauration.

Ainsi, l'indemnisation se trouve paradoxalement conditionnée à une reprise d'emploi et à un salaire équivalent à celui perdu à l'étranger.

Par ailleurs, à Pôle emploi, loin des zones frontalières, il y a parfois une déficience d'information sur les subtilités de l'indemnisation. D'autre part, lorsque le salaire de la nécessaire journée de travail en France est bas, cela ne suscite aucune réaction de Pôle emploi. Mais lorsqu'il est égal ou supérieur au salaire étranger, il n'est pas rare que le service régional de prévention des fraudes s'empare du dossier, suspectant une connivence avec l'employeur français, à seule fin de soutirer à Pôle emploi une indemnisation artificiellement gonflée. C'est une posture que l'on constate dans toutes les régions frontalières de l'Hexagone.

Ensuite, le cas des travailleurs frontaliers est un peu moins épineux ⁽¹⁵⁾. S'ils sont licenciés, ils sont indemnisés par Pôle emploi. Mais ils ne doivent en aucun cas reprendre une activité en France, si courte soit-elle : leur qualité de travailleur frontalier *tomberait* et leur indemnisation serait calculée sur la rémunération perçue en France.

(15) Le terme "travailleur frontalier" désigne toute personne qui exerce une activité salariée ou non salariée dans un État membre et qui réside dans un autre État membre, dans lequel elle retourne en principe chaque jour ou au moins une fois par semaine (règlement Communautaire (CE) 883/2004).

L'indemnisation des frontaliers révèle cependant des points durs d'un autre ordre. Certaines réclamations sont manifestement abusives et témoignent d'une excellente exploitation de la réglementation.

Par ailleurs, le dernier rapport annuel ⁽¹⁶⁾ du Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale (CLEISS), qui porte sur l'année 2014, indique le montant des prestations versées par Pôle emploi aux seuls travailleurs frontaliers ayant perdu leur emploi.

Pour 57 356 bénéficiaires, ce sont 727 419 419,00 euros qui ont été versés, soit en moyenne 12 717,00 € /an/personne, pour une durée moyenne de 187 jours/an.

| États | Nombre de bénéficiaires | Nombre de jours indemnisés | Montant total des prestations versées en euros |
|----------------------|-------------------------|----------------------------|--|
| Allemagne | 7 036 | 1 462 456 | 74 476 654 |
| Autriche | 5 | 855 | 68 238 |
| Belgique | 7 550 | 1 364 839 | 60 374 302 |
| Espagne | 589 | 112 675 | 4 756 168 |
| Luxembourg | 11 446 | 2 007 724 | 103 500 328 |
| Norvège | 1 | 48 | 1 075 |
| Suisse | 30 729 | 5 808 823 | 486 242 654 |
| TOTAL 2014 | 57 356 | 10 757 420 | 729 419 419 |
| TOTAL 2013 | 57 228 | 10 378 487 | 683 811 413 |
| <i>% d'évolution</i> | <i>0,22</i> | <i>3,65</i> | <i>6,67</i> |

Source: Unédic

Prestations brutes de chômage versées en 2014

CLEISS, Rapport statistique, Exercice 2014, Mobilité internationale

Les montants versés ont augmenté de 6,67% en un an, tandis que le nombre de jours indemnisés n'augmentait que de 3,65% et celui des bénéficiaires de 0,22%. Ces données éclairent évidemment sur la prudence de l'Unédic et de Pôle emploi concernant le travail en Europe. Mais la mission du médiateur consiste à identifier les situations individuelles difficiles.

(16) http://www.cleiss.fr/docs/stats/rapport_stat_2014.pdf

Enfin, la qualification de la fin du contrat de travail à l'étranger peut être source de tracas, notamment lorsqu'elle s'apparente à une rupture conventionnelle. Face à une appellation inconnue, la règle française considère qu'elle n'est pas transposable et ne peut être assimilée à aucune de nos modalités nationales. C'est ainsi que la rupture du contrat de travail d'un commun accord ou par consentement mutuel dans un pays de l'union européenne ne peut être assimilable à la rupture conventionnelle au sens du droit du travail français, et est considérée comme une démission n'ouvrant à aucun droit. La demande d'indemnisation est alors irrémédiablement rejetée.

C'est avec désarroi que les personnes venues s'inscrire à Pôle emploi apprennent ce refus, avec le sentiment de subir une forte injustice, sentiment partagé par les Délégués du Défenseur des droits.

Travail en Angleterre

De : Direction de la réglementation et de l'indemnisation

Envoyé : 30 juillet 2015

À : Médiateur National

Nous avons été sollicités pour avis sur le dossier de Madame F.F., qui a travaillé en Angleterre et dont le contrat de travail a pris fin pour le motif « Termination of contract by mutual consent ».

Elle a demandé son admission au titre de l'allocation d'aide au retour à l'emploi. Pôle emploi a rejeté sa demande [d'ARE] au motif que la rupture de son contrat de travail avait été faite d'un commun accord avec son ancien employeur, et qu'elle ne remplissait donc pas les conditions requises par le règlement d'Assurance Chômage.

Madame F. a contesté le motif du rejet, considérant que la rupture de son contrat de travail en Angleterre devait s'analyser comme une rupture conventionnelle du contrat au sens des articles L.1237-11 et suivants du travail et permettre ainsi le versement de l'ARE.

Compte tenu de la complexité de la question réglementaire, liée au droit communautaire, qui a donné lieu à 2 décisions de la Cour de cassation dans des dossiers dans lesquels nous avons sollicité l'avis de l'Unédic, nous vous informons que nous prévoyons de solliciter à nouveau l'avis de l'Unédic dans cette nouvelle affaire.

En conclusion, l'expatrié de retour en France ou le frontalier reprenant une activité en France ne parait donc pas le bienvenu dans le marché du travail national. On peut s'en étonner alors que la recherche d'emploi à l'étranger est promue et encouragée. La réglementation est-elle ici en phase avec la société et le marché du travail ? Aucune des préconisations du rapport de l'année dernière n'a été prise en compte.

4.3. Instances Paritaires Régionales (IPR)

Depuis la publication, en octobre 2014, d'un rapport spécifique consacré aux IPR, le Médiateur National poursuit ses visites de ces instances, grâce auxquelles s'instaure un mode de collaboration plus dynamique, entre elles et les médiateurs régionaux. La complémentarité des rôles émerge d'évidence et elle est la bienvenue.

L'actualité des Instances Paritaires Régionales a cependant été chargée, puisqu'elles ont eu à gérer le regroupement des régions. Mais celui-ci n'affecte ni le fond, ni l'esprit qui les anime et l'expérience acquise trouve naturellement matière à s'exprimer dans la nouvelle configuration.

À cet égard, l'observation des pratiques fait rapidement émerger des axes de progrès. Le premier réside dans la nécessaire amélioration des fiches de renseignement transmises aux IPR par Pôle emploi. L'examen de l'ensemble de ces fiches sur une période donnée illustre sans ambiguïté la faiblesse de renseignements qu'elles comportent.

Vous avez demandé l'effacement de votre dette de 3630,74 euros.

L'instance paritaire régionale a examiné votre demande et l'a rejetée. En conséquence et compte tenu des remboursements éventuellement déjà effectués, vous nous devez la somme de 2088,32 euros.

Nous vous invitons à rembourser cette somme avant le 14 juillet 2015, en rappelant votre numéro de référence 5967920V/20140917I03, selon les modalités figurant sur le présent courrier.

Tout simplement, il n'y a pas suffisamment d'éléments pour éclairer le jugement de l'instance. Explications et mises en perspective manquent cruellement.

Dans son rapport spécifique, le Médiateur National avait donné l'alerte sur les décisions des IPR, souvent qualifiées de *souveraines* et non susceptibles d'appel. De fait, il circule encore de nombreux courriers dont la rédaction ressemble à celle-ci :

Une décision négative a été prononcée par l'Instance Paritaire Régionale (IPR), son appréciation étant **exclusive, souveraine et non opposable aux Tiers**, comme il vous l'a été notifié par votre Pôle Emploi.

Cette conception des choses reste difficile à concevoir, comme à mettre en œuvre. En l'état, lorsque l'IPR s'est exprimée, le dossier du demandeur aboutit au fond d'une impasse. Le médiateur n'intervient pas non plus, sauf à représenter lui-même la réclamation devant l'instance.

Des interventions du Défenseur des droits se trouvent elles-mêmes dans le cul-de-sac.

Malgré 40 candidatures et 10 entretiens

De : lto@

Envoyé : mardi 3 novembre 2015

J'ai reçu la notification de refus suite au 2^{eme} passage de mon dossier auprès de l'instance paritaire. C'est juste incroyable que je dois me battre pour prouver mes recherches et mon honnêteté.

En ce moment dans les médias on entend "Pole emploi evolue" Mais pourquoi Pole emploi n'arrive pas à statuer sur un dossier qui a tout les justificatifs nécessaires.

Dites moi à quoi vous vous attendiez comme recherches ? Car entre une quarantaine de candidature, une dizaine d'entretien, 2 emplois et des promesses d'embauches .. Je ne vois pas comment j'aurai pu faire mieux.

J'ai saisi le ministère de l'emploi pour que l'on puisse enfin trouver une solution.

Cet email (ouverture de droits refusée pour démarches de recherche d'emploi insuffisantes, malgré une quarantaine de candidatures) résume des questions déjà soulevées dans le rapport spécifique : l'aspect aléatoire et variable des exigences de l'IPR pour accorder une ouverture de droits, l'incompréhension et le sentiment d'arbitraire, la recherche d'un moyen de recours...

On l'a déjà écrit, l'absence de recours est une anomalie dans le droit français. C'est de plus en plus contesté et deviendra de moins en moins tenable.

À cet égard, l'arrêt du Conseil d'État du 5 octobre 2015 annulant l'arrêté d'agrément afférent à la réglementation d'Assurance Chômage pourrait être prémonitoire. Il refuse aux signataires de la convention d'Assurance Chômage (qui sont aussi les membres des IPR) la compétence pour opérer des retenues à fin de recouvrement de trop perçus, d'une part, et pour réduire les droits des demandeurs d'emploi, d'autre part.

Ces limites sont posées dans des champs qui sont bien voisins de ceux des IPR et sur des thèmes qui ne le sont pas moins.

Néanmoins, l'Unédic a récemment publié une communication visant à restreindre l'accès aux IPR. Sous le vocable *Les rendez-vous du mardi*, elle explique au réseau Pôle emploi la façon d'appliquer la réglementation de l'Assurance Chômage. Or, le 29 septembre 2015, elle a abordé le thème "*Appréciation par l'IPR des efforts de reclassement au cours des 121 jours suivant une démission*" dans les termes suivants :

Cet examen ponctuel, sur la base des indications et justificatifs transmis par l'intéressé, n'a pas vocation à se renouveler, quand bien même le demandeur d'emploi invoquerait des éléments nouveaux dont l'IPR n'aurait pas eu connaissance lors de son examen.

Cet avis est évidemment démenti par un autre texte de l'Unédic, qui est d'une autre portée : c'est la circulaire 2014-27 du 19 novembre 2014, qui précise que "*dans tous les cas, les IPR peuvent être amenées à réviser la situation d'une personne sur sa demande lorsqu'un élément nouveau est produit*".

Le manuel de l'Assurance Chômage, le règlement général annexé à la convention et son accord d'application n° 12 vont dans le même sens : "*en présence d'éléments nouveaux, l'IPR peut être amenée à réexaminer une situation*".

Dans la pratique, on sait que l'invocation d'un fait nouveau vient souvent du Médiateur : c'est l'une des plus-values de la collaboration entre l'instance et lui. Cette vision ne semble pas partagée le *mardi*... Même si ce texte n'a pas de valeur contraignante, il ne facilite ni la vie des demandeurs d'emploi, ni la coopération entre IPR et médiateurs.

4.4. Radiations

Dans le rapport spécifique consacré aux radiations publié en 2013, on avait regretté que la réglementation ne laisse au demandeur d'emploi aucun droit à l'erreur, qu'il n'y ait pas de graduation des sanctions et qu'une première absence à un entretien était sanctionnée de la même façon qu'une récidive. On avait aussi constaté la fréquence des radiations déclenchées alors que la personne avait préalablement prévenu de son absence.

La situation s'est améliorée à partir du 1^{er} décembre 2014, lorsque la Direction Générale de Pôle emploi a publié un mémo réglementaire ⁽¹⁷⁾ précisant que les demandeurs d'emploi pouvaient dorénavant solliciter deux déplacements successifs d'un rendez-vous sans avoir à donner de justificatif — une troisième demande est possible, mais avec justificatif cette fois.

Le 21 septembre 2015, un mémo de la Direction Stratégie, Opérations et Relations Extérieures est venu consolider ce dispositif. Sous le titre "*Gérer et sécuriser les rendez-vous dans le cadre de la relation de service avec les demandeurs d'emploi*", il rappelle que la convocation traduit un engagement réciproque : celui du demandeur d'emploi à honorer le rendez-vous, celui du conseiller à le soutenir dans la poursuite de ses objectifs.

Il confirme aussi que la possibilité de reporter un rendez-vous ou de justifier d'une absence constituent un "*souplesse nécessaire*". Ainsi, si une demande de report "*est faite avant la date et l'heure du rendez-vous, Pôle emploi en accorde systématiquement le report sans que le demandeur d'emploi ait besoin de fournir un justificatif. (...) À la troisième demande consécutive de report d'entretien de suivi, le demandeur d'emploi doit justifier sa demande*". Ce sont des dispositions équilibrées et de bon sens que le Médiateur, au regard des réclamations qu'il reçoit, ne peut que saluer.

⁽¹⁷⁾ Direction de la réglementation, mémo réglementaire n° 126 du 1^{er} décembre 2014 - Traitement des demandes de report d'entretien.

On sait aussi que, malgré leur aspect parfois médiatique, les réclamations liées aux radiations sont peu nombreuses (6%). La très grande majorité d'entre elles portent cependant sur les convocations qui n'auraient pas été reçues : lorsqu'elles sont de bonne foi, ces demandes reçoivent généralement une suite positive.

On peut dès lors considérer que le sujet des radiations est maintenant bien géré par Pôle emploi et ne devrait plus avoir à figurer dans le rapport du Médiateur National. On mesurera naturellement tout le chemin parcouru depuis la création de l'institution, ainsi que sa volonté de traiter cette thématique avec réalisme et pragmatisme. Certes, le facteur humain restera toujours la variable incontrôlable, celle qui suscitera encore des témoignages comme celui-ci :

Une conseillère ponctuelle

De : c.g@
Envoyé : 10 juin 2015
À : Médiateur National
Objet : Refus de RDV

Par la présente je tiens à vous faire part d'un incident survenu à Pôle Emploi. Je me suis présenté ce jour à un entretien de suivi où je devais rencontrer une conseillère.

Je suis malheureusement arrivé en retard de 11 mn suite à un éboulement que la voirie était en train de nettoyer sur la route unique de montagne que je dois emprunter.

Je suis bien sûr conscient de ne pas avoir honoré ponctuellement le rendez-vous mais de là à refuser de me recevoir ne serait-ce qu'un instant pour éventuellement convenir d'un nouveau rendez-vous...

J'espère cette fois ne pas être radié par excès de pouvoir. En souhaitant que mes doléances puissent être entendues...

De telles situations perdurent. On les souhaite marginales et c'est pour en atténuer la portée que le législateur a doté Pôle emploi d'un médiateur.

ANNEXES

LES MÉDIATEURS DE PÔLE EMPLOI EN 2015

Médiateur National

Jean-Louis Walter

Alsace

Géraldine Simon

Aquitaine

Jean-Claude Buchet

Auvergne

Michel Capelle

Basse-Normandie

Dominique Le Clerc

Bourgogne

Joël Meurgé

Bretagne

Nathalie Lillo

Centre

Marie-Laure Montizon

Champagne-Ardenne

Bernard Kamert

Corse

Dominique Bellini

Franche-Comté

Laurence Gié

Haute-Normandie

Pascal Arnoud

Île-de-France

Marc Carmignac

Languedoc-Roussillon

Bernard Luminet

Limousin

Emmanuelle Gaillard

Lorraine

Jean Orłowski

Midi-Pyrénées

Sophie Vic

Nord-Pas-de-Calais

Cyril Suquet

Pays de la Loire

Franck Turenne

Picardie

Jérôme Fossati

Poitou-Charentes

Hélène Geay

PACA

Laurent Estroumza

Rhône-Alpes

Eliane Tortorici

Guadeloupe

Even Odin

Martinique

Florence Troudart

Réunion

Josée Terrentroy

Mayotte

Lanto Ralibera

Guyane

Jocelyne Claire

Pôle emploi Services

Dominique Cavalier

LES MÉDIATEURS DE PÔLE EMPLOI AU 1^{ER} Mars 2016

Médiateur National

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

Alsace, Lorraine

Champagne-Ardenne

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

Aquitaine, Limousin

Poitou-Charentes

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

Bourgogne, Franche Comté

Marie Denombret
Pôle emploi, Direction Régionale
Parc Valmy – Le Katamaran
41 avenue Françoise Giroud
21000 Dijon

Bretagne

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

Centre

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

Corse

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

Île-de-France

Marc Carmignac
Pôle emploi, Direction Régionale
3, rue Galilée
93884 Noisy-le-Grand Cedex

Midi-Pyrénées**Languedoc-Roussillon**

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

Nord-Pas-de-Calais, Picardie

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

Normandie

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

Pays de la Loire

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

PACA

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

Rhône-Alpes, Auvergne

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

Guadeloupe

Even Odin
Pôle emploi, Direction Régionale
Immeuble Lomba
Rue Ferdinand Forest – BP 2136
97194 Jarry Cedex

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

Pôle emploi Services

Dominique Cavalier
Pôle emploi Services
390 rue Estienne d'Orves
92709 Colombes Cedex

*Les adresses e-mail des médiateurs régionaux
sont sur le site www.pole-emploi.fr*

Service du Médiateur National

Assistante du Médiateur

Monique Pol

Conseillers du Médiateur

Grégoire Lefébure

Philippe Lénard

Erick Lendormy

Patrick Salmon

Courrier et Recevabilité

Corinne Ceccarelli

Daniel Werlé

Loi n° 2008-758 du 1er août 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**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**



Monsieur Jacques Toubon

Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 Paris Cedex 08

www.defenseurdesdroits.fr

**Le Médiateur National de Pôle emploi
est membre du
Club des Médiateurs de services au public**



*Club des Médiateurs
de services au public*

www.clubdesmediateurs.fr

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Armand Pujal

http://www.asf-france.com/mediation/

Le Médiateur Tourisme et Voyage

Jean-Pierre Teyssier

http://www.mtv.travel

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Marielle Cohen-Branche

www.amf-france.org/

Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts

Anne Guillaumat de Blingnieres

www.caissedesdepots.fr

Le Médiateur des Communications Electroniques

Marie-Louise Desgrange

www.mediateur-telecom.fr

Le Médiateur de l'Eau

Dominique Braye

www.mediation-eau.fr

Le Médiateur du Groupe EDF

Alain Briere

www.mediateur.edf.fr

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Claude Bisson-Vaivre

www.education.gouv.fr/pid282/la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur.html — mediateur@education.gouv.fr

Le Médiateur de la Fédération des Sociétés d'Assurances

Philippe Baillot

http://www.ffsa.fr/sites/jcms/p1_82064/fr/le-mediateur

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers

Dominique Chevaillier Boisseau

www.bnpparibas.net

Le Médiateur de France 2

Nicolas Jacobs

<http://info.france2.fr/mediateur>

Le Médiateur de Paris Habitat OPH

Danièle Aguanno-Promonet

<http://www.parishabitatoph.fr/Locataires/Pages/demandedemediation.aspx>

Le Médiateur des programmes de France Télévision

Gora Patel

www.francetelevisions.fr/contact/mediateurs.php

Le Médiateur des rédactions de France 3

Marie-Laure Augry

<http://info.france3.fr/mediateur>

Le Médiateur de GDF SUEZ

Jean-Pierre Hervé

www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/

Le Médiateur des ministères économiques et financiers

Emmanuel Constans

<http://www.economie.gouv.fr/mediateur>

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Roland Baud

<http://www.msa.fr/front/id/msafr/bas/S1098205878421>

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Jean-Louis Walter

www.pole-emploi.fr

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

Pierre Segura

www.laposte.fr

Le Médiateur de la RATP

Betty Chappe

www.ratp.fr/fr/ratp/c_5032/saisir-le-mediateur/

Le Médiateur de la SNCF

Bernard Cieutat

aide.voyages-sncf.com/toute-laide-train/suite-mon-achat/reclamations/le-service-de-mediation-sncf

Le Médiateur de la Ville de Paris

www.paris.fr/mediatrice

Le Médiateur de l'Energie

Jean Gaubert

<http://www.energie-mediateur.fr/>

Le Médiateur des Entreprises

Pierre Pelouzet

<http://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

Bonjour Monsieur,

Cet email afin de vous remercier personnellement pour avoir ré-examiné avec bienveillance mon dossier.

En effet, grâce à vous, je peux aujourd'hui continuer à effectuer mes recherches d'emplois sereinement tout en subvenant aux besoins matériels de ma famille.

Très cordialement,

Bonjour Madame,

Je tenais à vous remercier vivement de votre intervention rapide et efficace car Mme S.D. m'a téléphoné hier en fin de journée afin de me fixer un RDV pour annulation de la radiation et faire le point sur ma demande de formation.

Merci encore et vous souhaitant une bonne journée

Bien Cordialement



Téléchargeable sur le site www.pole-emploi.org