



Le Médiateur National

France Travail

Rapport 2024

Mars 2025



France
Travail

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	8
1. DONNÉES CHIFFRÉES	10
1.1. La nature des demandes de médiation	11
1.2. Les motifs des demandes de médiation	12
1.3. Les origines des demandes de médiation	13
1.4. Les suites données aux demandes de médiation	14
1.5. L'équité	15
2. LA MÉDIATION INTER-INSTITUTIONS	26
3. CHOSES VUES (ET REVUES) PAR LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX	28
3.1. Le Contrat de Sécurisation Professionnelle	28
3.1.1. L'existence d'une Activité Non Salariée (ANS) à l'entrée dans le CSP	29
3.1.2. Les sorties du dispositif à la suite de reprises d'emploi de courte durée	30
3.1.3. La prime de reclassement	30
3.2. Les trop-perçus Carsat	31
3.2.1. Le rappel des faits	31
3.2.2. Les demandeurs d'emploi redevables d'un trop-perçu	32
3.2.3. Le constat	32
3.3. Le périmètre de la MPO	33
3.4. Renover le droit d'option	36
3.5. Les Évènements Majorant Rémunération (EMR)	39
3.5.1. Le texte et son esprit	39
3.5.2. Les EMR et le licenciement pour inaptitude	42
3.6. L'arrêt maladie et l'interruption de l'inscription	45

3.7. Les difficultés pour obtenir le financement d'une formation	48
3.7.1. Absence de financement de formation par la Région des personnes démissionnaires, avec ouverture de droit ARE, puis refus d'aide individuelle à la formation (AIF)	48
3.7.2. Octroi de l'Aide à la Garde d'Enfant (AGE) en cas de formation à distance	50
3.8. Les radiations	51
3.8.1. Le délai pour réviser une décision de radiation	51
3.8.2. Le Contrôle de la Recherche d'Emploi renouvelé (CRE)	52
3.8.3. La radiation d'un mois	53
3.9. Le millefeuille des allocations d'État	55
3.10. Le cumul de l'ASS et d'une activité professionnelle	56
 ANNEXES	 60
Activité et interventions des Médiateurs Régionaux en 2024	62
Les Médiateurs France Travail	70
Le Médiateur National France Travail est le correspondant de la Défenseure des droits	82

AVANT-PROPOS

Rétablir le relationnel de confiance, ce réducteur d'incertitudes qui facilite la coopération sociale, voilà ce qui constitue, après une écoute attentive, le travail quotidien des Médiateurs France Travail.

Nous vous embarquons quelques instants dans notre univers, celui des trains qui arrivent en retard. Bien sûr ces aléas ne concernent pas l'ensemble de l'institution et les millions de situations qu'elle traite par ailleurs (faut-il le préciser ?).

Mais quand même : les 58 418 demandes de médiation, que nous avons reçues et traitées en 2024, méritent bien quelques attentions.

Notre rapport, basé sur ces nombreuses situations vécues, devrait contribuer à faire prendre conscience des difficultés générées par les incessants changements de règlements, qui produisent parfois des effets inverses aux bonnes intentions.

Ce chamboulement réglementaire permanent, souvent dénué de tout souci de simplification, est l'élément qui contribue largement à l'augmentation du nombre de réclamations, puis des demandes de médiation.

La correction rapide des mauvaises trajectoires, par la prise en compte de nos préconisations — qui est de mise depuis de nombreuses années — ne doit pas faiblir. Bien au contraire, elle doit pleinement s'inscrire dans la stratégie de France Travail.

Comme vous pourrez le constater en parcourant ces pages, certains nœuds peinent à se dénouer et encombrant inutilement l'activité du médiateur, tout en générant angoisse et colère chez les usagers.

Les « trop perçus CARSAT » en sont un exemple récent. Si, ici ou là, des situations se règlent grâce à l'indulgence de partenaires sociaux compréhensifs, ailleurs, ces situations continuent de miner le moral de futurs retraités qui ne comprennent rien aux sommations de remboursement qu'ils continuent de recevoir, parfois pour des montants astronomiques

De nouveaux chantiers s'ouvrent avec le déploiement de la Loi Plein Emploi de décembre 2023, parmi lesquels la gestion active des allocataires du RSA. Pour bien comprendre la situation, nous avons passé de nombreuses heures à observer ces premiers contacts avec ces nouveaux arrivants, dans le cadre de l'expérimentation. Quel travail d'écoute, d'explication et de conseil : **bravo aux conseillers de France Travail**. Pour nombre de personnes, ce premier entretien est une surprise avec des retours étonnants : les formations proposées apparaissent souvent comme un retour à l'école ; on propose parfois un retour à l'emploi via des offres inadéquates à des personnes licenciées pour *inaptitude*. L'isolement et l'absence de moyens de transport restent des freins majeurs à la reprise d'emploi.

Pour bien appréhender ces nouvelles réalités et la complexité des situations, nous avons consolidé nos partenariats avec nos collègues médiateurs de la CNAF et des Départements. C'est l'un des points développés dans ce rapport.

Même si nous déployons depuis des années des actions adaptées à la gestion de volumes toujours plus importants de demandes de

médiation, nous risquons de rencontrer en 2025 quelques difficultés relatives à nos moyens. Il ne saurait pourtant être question de fonctionner avec une médiation dégradée faute d'avoir les moyens humains nécessaires à son fonctionnement.

Jean-Louis Walter

Médiateur National

1. DONNÉES CHIFFRÉES

En 2024, le nombre de demandes de médiation continue d'augmenter. La raison essentielle est la même depuis des années, à savoir l'incidence des incessantes modifications réglementaires sur l'activité quotidienne de l'institution. Nous reviendrons tout au long de ce rapport sur les différents aspects de ce sujet et réitérerons nos préconisations en attente, susceptibles d'améliorer la situation.

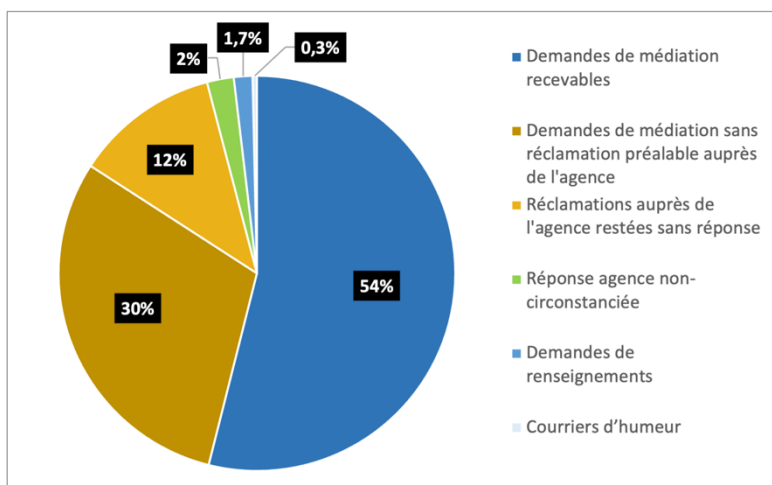
Demandes de médiation, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 :

- **1 427** demandes de médiation adressées au Médiateur National.
- **56 991** demandes adressées aux Médiateurs Régionaux.

Total : 58 418

1.1. La nature des demandes de médiation

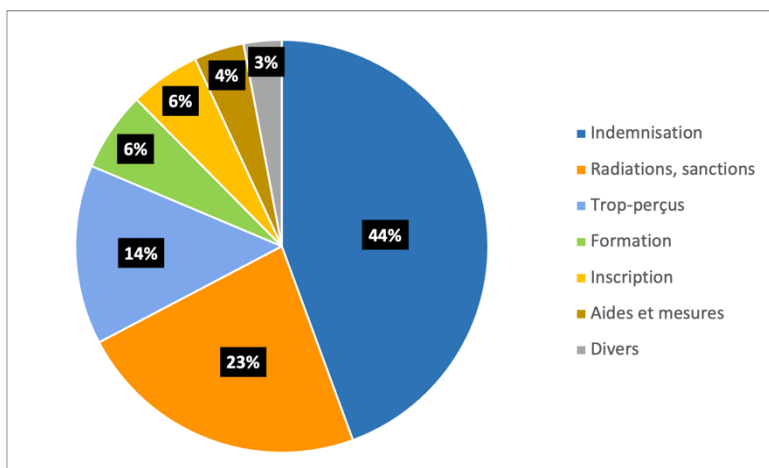
Conformément à la loi, le Médiateur reçoit et traite les **demandes de médiation** qui ont été précédées d'une démarche auprès des services dont la décision est contestée, généralement l'agence France Travail. À défaut, il s'agit de **réclamations** : soit le demandeur a escamoté cette étape, volontairement ou par ignorance, soit il a bien effectué la démarche mais elle est restée sans réponse. En 2024, la proportion des demandes de médiation recevables a baissé (-4%), tandis qu'augmentaient les demandes sans réclamation préalable (30%) ou restées sans réponse de l'agence (+1%).



1.2. Les motifs des demandes de médiation

Les demandes liées à l'indemnisation restent prépondérantes et leur proportion est identique à celle de l'année dernière. On peut y adjoindre celles liées aux trop-perçus, qui sont en légère progression, l'ensemble totalisant 58%.

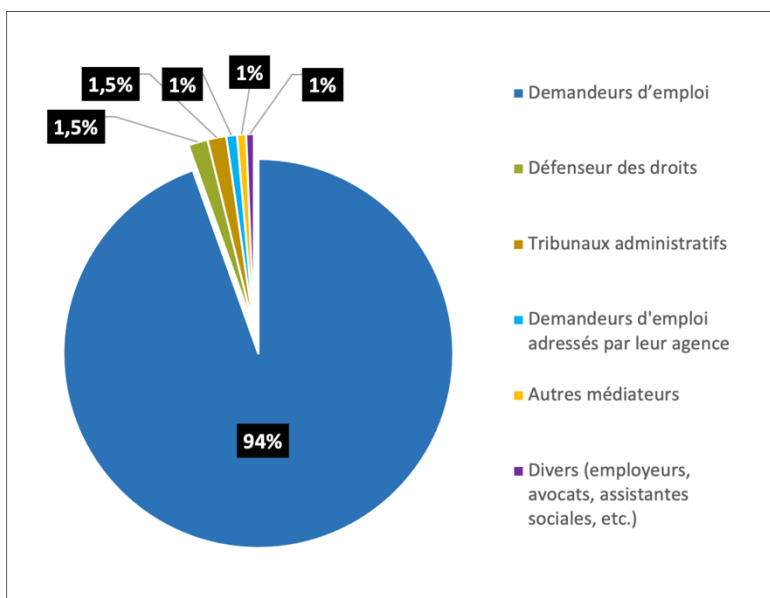
Les autres catégories restent dans des ordres de grandeur comparables d'une année sur l'autre.



1.3. Les origines des demandes de médiation

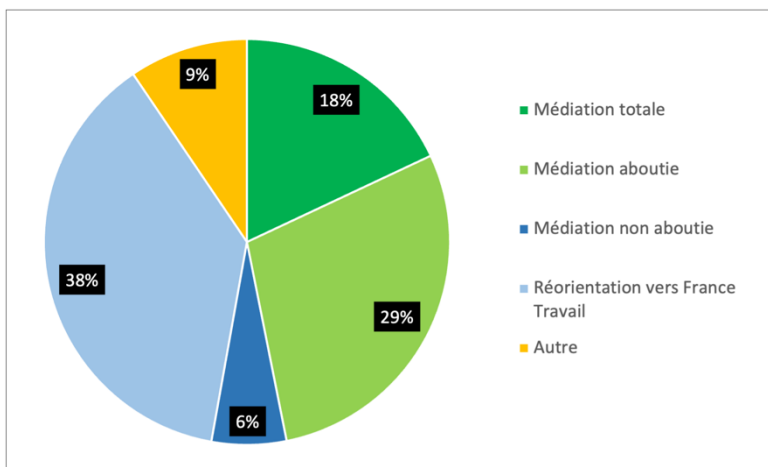
La quasi-totalité des demandes de médiation est adressée au médiateur par les demandeurs d'emploi. Les répartitions restent globalement inchangées au fil des années.

La catégorie « Divers » fait référence aux associations, comités de chômeurs, avocats, etc. La part des employeurs reste très faible.



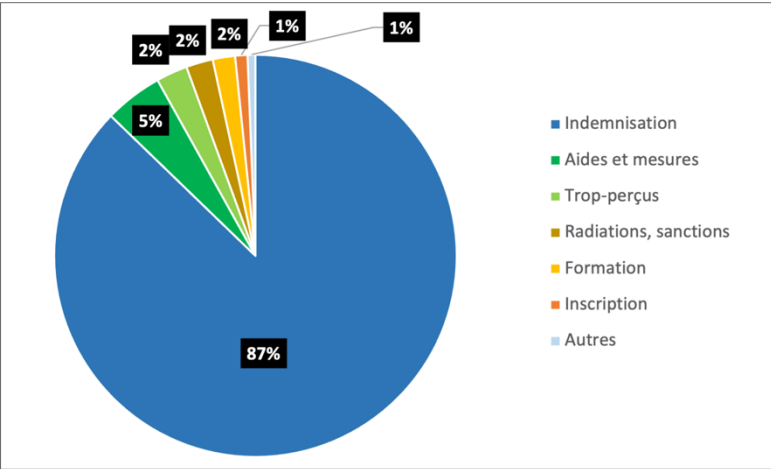
1.4. Les suites données aux demandes de médiation

Une **médiation totale** correspond à un processus mené par le médiateur France Travail, qui conduit à la satisfaction totale de la demande. Une **médiation aboutie**, c'est lorsque le processus de médiation a permis la reprise d'un dialogue et d'apaiser le conflit. Dans la **médiation non aboutie**, le processus de médiation n'a pas permis de régler le conflit. La **réorientation** vers les services de France Travail permet de faire traiter, hors médiation, la réclamation par le bon interlocuteur. La catégorie **autre** désigne une diversité de courriers auxquels il ne peut être répondu en raison de leur nature, de leur contenu, de l'absence de suite des requérants, ou qui concernent des situations résolues entre-temps.



1.5. L'équité

En 2024, les médiateurs ont formulé 1 182 préconisations en équité, ce qui représente 2 % du total des demandes de médiation



Répartition détaillée par objets

Indemnisation	1 058
Droit à indemnisation, démissions, calcul de l'Indemnisation, trop-perçus, paiement de l'indemnisation	
Aides et Mesures	58
Aides et mesures diverses, aide à la mobilité, aide au permis conduire	
Gestion de la liste des demandeurs d'emploi	37
Inscription rétroactive, radiations, sanctions	
Formation	21
Autres	8

- **Des visages sur l'équité**

Nous présentons ci-dessous des situations rencontrées par les Médiateurs Régionaux.

“

De : l@gmail.com>
Envoyé : 16 novembre 2024
À : Médiateur
Objet : Sollicitation Médiateur
suite Réclamation France Travail

Chère Madame, cher Monsieur,

Veuillez trouver ci-dessous ma réclamation, ainsi que la réponse que j'ai reçue de France Travail.

Je conteste cette réponse et sollicite donc votre aide pour cette affaire, comme précisé dans la réponse de France Travail.

Ma réclamation déposée le 09/11/2024 sur la plateforme France travail:

Réclamation - Motif : Indemnisation

Chère Madame, cher Monsieur, je me permets de vous faire cette réclamation car je n'ai pas trouvé de réponse à mon problème d'indemnisation auprès des différents échanges que j'ai eu avec France travail. Je viens de m'inscrire chez France travail après une année d'alternance chez [...]. La problématique est que en 2022, j'étais étudiante et que j'ai décidé pour arrondir mes fins de mois, et aider mes parents de faire un petit travail chez ...

.../...

Ce travail se résume en des missions de quelques heures qui m'ont rapporté peu en salaire : 1 × 134 € et la seconde 57 € autant dire rien du tout. Puis je n'ai pas renouvelé mon contrat pour eux. La problématique c'est que Le système prend en compte cette période pour le calcul de mes indemnités chômage ce qui me pénalise énormément. Je perds environ 300 € par mois. Je conteste donc le calcul de mon SJR tel qu'il est aujourd'hui. Et je refuse que mon emploi chez ... soit pris en compte dans ce calcul. Je vous serais gré Madame, Monsieur, de prendre en considération ma demande. Veuillez recevoir Madame Monsieur. mes meilleures salutations.

Réponse de mon conseiller

France travail du 14/11/24:

Bonjour Mme

C'est avec intérêt que nous avons pris en compte votre réclamation du 09/11/2024, concernant le montant de votre allocation.

En effet, comme l'indique la réglementation en vigueur, l'allocation journalière est calculée à partir des salaires perçus sur une période comprise entre le 1er jour et le dernier jour de travail identifiés dans les 24 mois, précédant la fin du contrat, primes comprises. Nous avons donc pris en compte les salaires versés entre le 24/11/2022 au 04/10/2024, comme l'indique la réglementation en vigueur, que vous pouvez consulter sur le lien suivant. https://www.unedic.org/la-reglementation/fiches-thematiques/allocation-d-aide-au-retour-a-l-emploi-are#chapter_2

Nous ne pouvons donc pas satisfaire votre demande, car nous appliquons la réglementation en vigueur.

“

De : b.g@hotmail.com
Envoyé : 30 juillet 2024 23:41
À : Médiateur
Objet : Réclamation liée aux droits ARE

Bonsoir,

Je vous alerte sur ma situation qui est très précaire.
En effet, j'ai travaillé en cdi à temps plein de mars 2021 à juillet 2023. Puis j'ai fait de l'intérim en Belgique puis j'ai eu 4 mois sans indemnités suite à une démission d'une période d'intérim car les conditions de travail en termes de sécurité n'étaient pas réunies.

Durant ce temps, j'ai pris un contrat en insertion, seule chose que j'ai trouvé qui me permettait d'essayer d'autres postes car je souhaite me reconvertir.

En association intermédiaire, il n'y a pas d'heures de travail précises et cela fonctionne comme une boîte d'intérim sous forme de mission. Je n'ai pas eu beaucoup d'heure de travail. J'avais demandé en 2023 à mon conseiller emploi un rdv avec le psychologue pour faire un bilan de compétences en précisant que j'étais disponible que le mercredi car je travaillais chez ... J'ai été contacté pour un rdv en dehors du mercredi, j'ai dû décliné.

J'ai fait un mail pour avoir un nouveau rdv étant disponible chaque jour, aucune réponse

Mon compteur qui vient de finir était à 37e par jours, le nouveau compteur me donne 3,06e soit 93e par mois !!!!! Sur 406jours !!

Alors que je pense pouvoir prétendre à 2 ans de versement....

Je suis choqué, abasourdi..... 😞

Comment je peux payer mon loyer, mes factures, l'alimentaire, l'école des enfants ????

.../...

Ce n'est pas viable ni pour moi ni pour ma famille (j'ai 2 enfants à charge). Est-il possible de revoir mes droits en retirant une partie des droits cotisés pour faire augmenter mon montant journalier ??

Apparemment je serais éligible à avoir 40e sans compter La partie en insertion??

Je vous remercie d'étudier ma demande et d'y apporter une réponse qui pourrait me permettre d'envisager une reconversion (projet de formation qualifiante en vue, niveau bac)

“

De : ncb@orange.fr
Envoyé : 19 mars 2024 10:00
À : Médiateur

Madame,

Je viens par la présente vous informer de mon dépôt de réclamation auprès de France Travail concernant le calcul de mon indemnisation.

En effet, je ne comprends pas le calcul de mes indemnités qui a été effectué sur une période d'arrêt de travail suite à une maladie professionnelle j'étais alors en congés pour inaptitude et mon entreprise a mis 3 mois pour rechercher un reclassement qui s'est finalement soldé par une inaptitude au poste et un licenciement.

Je souhaiterais donc que le calcul se fasse sur des périodes de travail effectives et donc sur des salaires correspondant à du travail.

.../...

Exposé de la demande

Madame B., 52 ans, (conductrice de ligne dans le secteur de l'agro-alimentaire) a travaillé du 11/05/2020 au 01/12/2023, puis a été licenciée pour inaptitude d'origine professionnelle après une longue période de maladie du 25/08/2022 au 17/09/2023.

Madame B. a été déclarée inapte le 18/09/2023 et a perçu l'indemnité temporaire d'inaptitude par la CPAM du 20/09/2023 au 19/10/2023. L'employeur a engagé la procédure de licenciement le 28/11/2023 pour impossibilité de reclassement.

Elle n'a perçu aucun salaire du 20/10/2023 au 1/12/2023. Le calcul de son droit est basé sur une absence non rémunérée et congés payés du 1er novembre au 1er décembre 2023.

Motif de la demande de médiation

Madame B..... écrit « j'étais alors en congés pour inaptitude et mon entreprise a mis 3 mois pour rechercher un reclassement qui s'est finalement soldé par une inaptitude au poste et un licenciement. Je souhaiterais donc que le calcul se fasse sur des périodes de travail effectives et donc à sur des salaires correspondant à du travail. »

Analyse

L'intéressée se voit fortement pénalisée par le calcul de son taux ARE suite à la réforme de l'Assurance chômage entrée en vigueur le 1er novembre 2021.

Avec les nouvelles modalités de calcul de l'assurance chômage, le terme de la période de référence calcul n'est plus fixé au dernier jour travaillé et payé mais au dernier jour d'appartenance dans l'entreprise, dans son cas le dernier mois dans l'entreprise est le mois de septembre 2021.

.../...

Les périodes postérieures à la maladie n'ont pas pu être retenues comme Évènement Majorant Rémunération, ce qui impacte fortement de son allocation. Durant sa période d'emploi, Madame B. percevait une rémunération brute mensuelle de 1637,66 euros à laquelle s'ajoutaient les primes. Si nous neutralisons la période du 1^{er} novembre au 1^{er} décembre, le calcul de son SJR serait de 67,62 euros au lieu de 41,38 euros.

Préconisation

Compte tenu de ces éléments, je préconise, en équité, de donner une suite favorable à la demande de Madame B. en neutralisant les mois de novembre et décembre 2023 et d'appliquer un taux cohérent de ses rémunérations perçues avant son arrêt de maladie.

“

Objet : Saisine pour rejet d'indemnités

Le 05/10/2024

Monsieur le Médiateur,

Je soussignée S., ai l'honneur de vous solliciter pour examiner le litige qui m'oppose aux services de France Travail.

Voici ma situation : En raison de l'admission de mon enfant pluri-handicapé à l'IME de [...] en date du 10 juillet 2024 pour la rentrée 2024-2025, j'ai été contrainte de démissionner de mon emploi à [...] à compter du 1er septembre 2024, étant donné que je ne peux, désormais, commencer le travail qu'après 9H.

En effet, je dois m'occuper de cet enfant, totalement non-autonome, le matin jusqu'à 9H, heure à laquelle le taxi vient le chercher pour le conduire à l'IME.

Ayant expliqué ma nouvelle situation à France Travail et n'ayant pu aboutir à une solution amiable, je me permets donc de vous solliciter afin que vous vous saisissiez de cette affaire.

Je me tiens bien sûr à votre disposition pour vous fournir d'éventuelles informations complémentaires. Vous trouverez par ailleurs ci-joints les documents justificatifs utiles.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, mes salutations distinguées.

“

Objet : Suspension de mes allocations chômage suite à la fin d'une période d'essai.

Madame, Monsieur,

Je vous sollicite suite à la suspension de mes allocations chômage après avoir mis fin à ma période d'essai chez l'entreprise d'insertion par le travail [...]. Me trouvant en situation difficile, j'ai travaillé dans cette entreprise d'insertion pendant huit jours.

L'entreprise se situant à 10 km de distance de mon hébergement actuel et n'ayant qu'un vélo pour me déplacer j'ai mis fin à cette période d'essai par dépit, il n'y a pas de transport en commun, stressé par la route à effectuer pour me rendre et rentrer du travail.

Cette décision m'a mis en difficulté financière, ma conseillère France Travail m'a conseillé de faire appel à vous. J'ai pris une mauvaise décision mais lorsque j'ai voulu faire marche arrière, il était trop tard. J'ai demandé une seconde chance à l'entreprise d'insertion qui m'a transmis un refus.

Je tiens à préciser que ce travail m'a été proposé suite à un besoin urgent de la structure et que j'ai voulu saisir cette opportunité. Cependant, je n'ai pas pris le temps de la réflexion concernant la distance à parcourir en vélo.

J'ai eu un entretien chez [...] ce mois-ci.

Je vous demande de bien vouloir m'accorder s'il vous plaît, de percevoir à nouveau l'A.R.E ce qui me permettrait de poursuivre ma recherche d'emploi, de pouvoir me déplacer en transport en communs et qui me permettrait de pouvoir subvenir à mes besoins. Je suis actuellement sans domicile fixe et hébergé temporairement à la maison communautaire de [...].

Je vous prie de bien vouloir croire, Madame, Monsieur, en ma respectueuse considération

“

Bonjour Monsieur

Mon ancien titre de séjour m'a permis d'être inscrit à France Travail, jusqu'au 20/05/2024 mais la préfecture a mal renouvelé mon titre de séjour, le 3/06/ 2024. Ils m'ont envoyé un récépissé qui ne me permettent pas de travailler. Le récépissé était valable jusqu'au 02/12/2024. J'ai donc était radié de France travail à partir du 20/05/2024 et ce jusque le 02/12/2024.

J'ai fait ma demande d'inscription le 02/12/2024 et je souhaité donc que les allocations qui ne m'ont pas été versées durant ma période de radiation le soit de manière rétroactive. L'erreur de vient pas d'un défaut de ma part, le nouveau titre de séjour qui m'autorise à travaille est bien valable de 20/05/2024 au 19/05/2025.

Je viens de créer mon auto-entreprise et j'ai besoin de cet argent pour acheter du matériel. Veuillez s'il vous plait comprendre la situation délicate dans laquelle je me trouve. Merci de votre compréhension.

2. LA MÉDIATION INTER-INSTITUTIONS

La médiation France Travail, à force de pratique et de formation s'est forgée, dans l'univers institutionnel, une réputation qui facilite et attire aujourd'hui les contacts. Il est fréquent que les Médiateurs Régionaux reçoivent des demandes de médiation dans lesquelles sont impliquées d'autres institutions, Carsat, CPAM, CAF ou Urssaf notamment. Travailler ensemble, pour aider les usagers à trouver des solutions aux différends qui les opposent à leurs institutions, s'inscrit naturellement sous le sceau du bon sens.

Ces échanges sont toujours enrichissants même s'ils nous confrontent parfois à des façons de travailler différentes. Dans tous les cas, il faut souligner que ces rapprochements se font dans l'intérêt de l'usager, pour mener au mieux la mission qu'il nous a confiée. D'ailleurs, c'est guidé par cette préoccupation qu'émergent parfois des changements de pratiques ou d'organisation. L'apport majeur de ces coopérations est de mettre fin au jeu de ping-pong auquel peuvent se livrer certaines institutions, lorsqu'elles se renvoient le client/usager, de l'une à l'autre, aucune n'apportant une réponse à la question posée.

L'image de la médiation France Travail n'est parfois pas qu'un atout, certaines institutions intégrant rapidement le réflexe consistant à lui adresser toutes situations, estimant qu'elle sera seule à pouvoir les faire évoluer. C'est heureusement loin d'être la majorité, mais l'émergence de ces nouvelles collaborations pose un certain nombre de questions, pratiques et déontologiques.

La première de celles-ci concerne la confidentialité. Deux théories sont en présence :

- 1) Serait comprise dans la mission confiée au médiateur par le demandeur, le traitement de sa demande même si elle nécessite des échanges avec une autre institution. Le médiateur n'est donc pas dans l'obligation d'informer le demandeur de ces échanges.
- 2) Du simple fait de la transmission ou du partage de données le concernant, le médié doit en être informé et avoir donné son consentement.

C'est la seconde qui prévaut pour nous aujourd'hui.

La plupart des Médiateurs Régionaux ont ouvert des passerelles avec les médiations partenaires (CAF, CPAM, MSA, Carsat, Urssaf). Le travail se fait dans un climat de confiance mutuelle, avec le souci de faire simple, dans le cadre et l'esprit de la médiation et sans autre intérêt que celui de faire avancer au mieux le processus amiable. Cette expérience du travail en réseau, nous la mettons également en œuvre avec nos nouveaux partenaires que sont les médiateurs des collectivités locales et territoriales (régions, départements et grandes villes).

Nous avons bien intégré les dispositions de la Loi Plein Emploi, adoptée le 18 décembre 2023, concernant en particulier la nouvelle gestion des allocataires du RSA. Si l'ambition de cette nouvelle démarche est louable (nous avons suivi avec une grande attention la phase expérimentale qui produit certains résultats encourageants), il nous semble que la prudence s'impose sur le passage à la généralisation du nouveau dispositif. En effet, l'offre d'un accompagnement personnalisé risque de se heurter à une demande forte qu'il sera difficile de satisfaire avec des moyens constants.

3. CHOSES VUES (ET REVUES) PAR LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX

PISTES ET RÉFLEXIONS

3.1. Le Contrat de Sécurisation Professionnelle

Nous rapportons régulièrement sur les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du CSP. Les principaux travers sont bien connus, mais perdurent. C'est notamment le cas des effets d'une reprise d'emploi trop rapide qui prive les bénéficiaires de la prime de reclassement. Mais le CSP alimente aussi des demandes de médiation autour d'autres aspects réglementaires.

Préconisation

Pour éviter les déconvenues, il faut rappeler l'importance des rendez-vous de pré-bilan et des informations collectives. Les demandeurs d'emploi ont besoin de l'ensemble des éléments concernant le dispositif proposé. A défaut ils sont exclus d'un accompagnement dont ils ont besoin dans leur plan de sécurisation professionnelle et dans leur retour durable à l'emploi.

3.1.1. L'existence d'une Activité Non Salariée (ANS) à l'entrée dans le Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)

La réglementation précise, depuis novembre 2023, qu'il est nécessaire, pour qu'une activité non salariée (ANS) soit considérée comme activité conservée et donc qu'elle n'empêche pas le versement de l'Allocation de Sécurisation Professionnelle (ASP), qu'elle ait généré des revenus concomitamment à l'activité salariée retenue pour l'indemnisation durant le CSP.

Un certain nombre de demandeurs d'emploi avaient une ANS en cours mais qui ne générait aucun revenu. C'est lors de l'entretien de pré-bilan, que certains découvrent cette disposition réglementaire récente, conditionnant le versement de l'ASP à la fermeture/mise en sommeil de l'ANS en question.

Ainsi, non seulement ces demandeurs d'emploi ne sont pas indemnisés en ASP durant les premiers temps de leur CSP, mais ils apprennent aussi qu'ils doivent clore leur entreprise pour poursuivre le CSP et percevoir l'ASP, ou bien sortir du CSP pour toucher l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi de droit commun (en

excluant de toucher leur indemnité de préavis que leur employeur avait versée comme contribution au CSP).

3.1.2. Les sorties du dispositif à la suite de reprises d'emploi de courte durée

Le CSP permet aux demandeurs d'emploi d'accéder à une indemnisation spécifique et à un accompagnement renforcé, avec pour objectif le retour à l'emploi durable.

Le fait de reprendre une activité salariée entraîne la **suspension du versement de l'allocation** et également une sortie définitive du dispositif en cas :

- De reprise d'un emploi en CDD, d'une mission intérim d'au moins 6 mois ou d'un CDI,
- Mais également pour une reprise d'emploi inférieure à 3 jours.

Les personnes ne comprennent pas. Elles subissent, dans un premier temps, un licenciement économique et se voient ensuite sanctionnées pour avoir repris un emploi de courte durée.

De plus certains secteurs d'activité proposent des missions de courte durée, notamment la restauration avec des contrats en extra. Les demandeurs d'emploi n'ont pas la main sur la durée des contrats proposés.

3.1.3. La prime de reclassement

La réglementation précise que la prime de reclassement ne peut être versée à un demandeur d'emploi que lorsque celui-ci reprend un

contrat d'au moins 6 mois et qu'il se trouve à ce même poste trois mois après son embauche.

Le principe de cette prime est donc de favoriser et d'accélérer un retour à l'emploi pérenne. Pour autant, certains demandeurs d'emploi peuvent commencer un contrat puis quitter ce poste pour aussitôt en retrouver un autre qui leur semble plus attractif. Il se peut aussi qu'un demandeur d'emploi soit embauché via un CDD de 3 mois (qui peut servir de période d'essai pour l'employeur) qui deviendra un CDI (via un avenant) au terme du CDD.

Dans le 1^{er} cas, le demandeur d'emploi ne touchera pas la prime de reclassement car il ne sera plus au même poste qu'il était à la signature du contrat lors de sa sortie du CSP. Dans le 2^{ème} cas, la prime ne sera calculée qu'à la date de signature du CDI.

Dans ces deux situations, le demandeur d'emploi a le sentiment d'être lésé alors qu'il a retrouvé un emploi.

3.2. Les trop-perçus Carsat

3.2.1. Le rappel des faits

Ce dysfonctionnement, évoqué dans notre rapport 2023 continue de susciter des sollicitations auprès des médiateurs régionaux.

Les décisions prises par les acteurs concernés, ont consisté à trouver des solutions pour les futures situations, en coordonnant davantage les échanges de données et d'information.

3.2.2. Les demandeurs d'emploi redevables d'un trop-perçu

Les demandeurs d'emploi redevables d'un trop-perçu ont la possibilité de contester la dette ou bien de faire une demande d'effacement de dette auprès des IPR et IPT (instances paritaires régionales/territoriales).

Bien que l'Unédic ait émis des consignes, l'appréciation des situations reste entre les mains de ces instances.

Les décisions ne sont pas homogènes d'une région à l'autre, voire d'un territoire à l'autre.

En cas de décision négative de ces instances, le demandeur d'emploi n'a plus d'allocations chômage. Dans le meilleur des cas, il perçoit une pension de retraite, si elle a été instruite, et doit rembourser le trop-perçu, jusqu'à la fin de sa vie dans certains cas.

3.2.3. Le constat

Aucun acteur n'a trouvé de solution de compromis au problème. Chacun est resté sur sa position sans chercher l'intérêt de l'utilisateur.

Les demandeurs d'emploi restent les victimes de cette absence de prise de responsabilités des acteurs politiques, devenant les dommages collatéraux d'enjeux d'une administration publique qui les dépasse.

Préconisation

Face à cette situation et comme nous l'avons déjà proposé, il serait utile que le Ministère du Travail diligente une mission IGAS pour identifier la source de dysfonctionnement, définir une méthode pour régler les situations en cours et, aussi, affecter équitablement, entre les institutions, le préjudice financier.

3.3. Le périmètre de la MPO

Le Médiateur National avait une vision audacieuse : soumettre l'ensemble du contentieux de France travail (ex-Pôle emploi) relevant du juge administratif à la médiation préalable obligatoire (MPO). Imaginez une justice administrative allégée, un établissement public où chaque contestation de décision individuelle passerait par une tentative d'apaisement : la médiation, avant d'encombrer les tribunaux. Une utopie administrative, peut-être ?

Actuellement, le contentieux de France Travail est une sorte de partition mal orchestrée entre le juge judiciaire et le juge administratif. Une cacophonie qui ne facilite ni la vie des usagers, ni celle des professionnels du droit, ni celles des conseillers.

Si cela ne suffisait pas dans le registre « pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué », pour la contestation des décisions individuelles prises par France travail et relevant de la juridiction administrative, certaines sont soumises à MPO et d'autres pas...

Rappelons-nous l'expérimentation MPO lancée par la loi de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle (loi 2016-1547 du 18 novembre 2016), puis le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 portant expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux, modifié par le décret n° 2020-1303 du 27 octobre 2020. Et le Conseil d'État, dans son rapport final du 23 juin 2021, de constater :

« L'expérimentation de la MPO avec Pôle emploi s'est révélée être une grande réussite, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Le potentiel de développement de la médiation y est particulièrement important, notamment au regard de l'efficacité, de la légitimité et de la notoriété des médiateurs régionaux et nationaux de Pôle emploi. Il y aurait lieu de prévoir une extension de la MPO à l'ensemble des décisions de l'établissement relevant de la juridiction administrative. »

Une belle reconnaissance. Un succès tel que le pouvoir réglementaire a décidé de le prolonger au profit de la médiation de Pôle emploi. Ce dispositif a ainsi été pérennisé dans la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire. Ainsi, l'article L. 213-11 du code de justice administrative prévoit désormais que :

« Les recours formés contre les décisions individuelles qui concernent la situation de personnes physiques et dont la liste est déterminée par décret en Conseil d'État sont, à peine d'irrecevabilité, précédés d'une tentative de médiation. Ce décret en Conseil d'État précise en outre le médiateur relevant de l'administration chargé d'assurer la médiation. »

Il restait dès lors à attendre ce décret afin de préciser le champ d'application de cette médiation préalable obligatoire (décret 2022-433 du 25 mars 2022 relatif à la procédure de médiation préalable obligatoire applicable à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux).

Lors de la rédaction de l'article 5 de ce décret, les illusions se sont quelque peu évanouies. Malgré la simplicité demandée, certains acteurs sont intervenus pour complexifier le texte, à savoir l'élaboration d'une liste exhaustive des décisions individuelles soumises à MPO. Une liste ? Un catalogue à la Prévert qui, sous couvert de précision, exclut encore des situations problématiques et les nouveaux dispositifs à venir. Par exemple, les contraintes ASS sont oubliées. Les décisions de refus d'inscription aussi.

Et voilà maintenant que le juge administratif, en toute logique, rejette toutes les requêtes qui n'ont pas fait l'objet d'une MPO.

D'une manière générale, trop souvent, le médiateur se retrouve à traiter des dossiers que la MPO aurait dû balayer dès le départ.

N'aurait-il pas été plus simple d'inclure toutes les décisions relevant de la juridiction administrative dans la MPO ?

Alors, tout ça pour ça... On se retrouve avec une MPO bancale, une justice administrative encore engorgée et des usagers plus perdus que jamais. Peut-être qu'un jour, on comprendra qu'une approche globale et inclusive, sans liste limitative, serait bien plus efficace. Mais en attendant, le ballet continue et nous dansons au rythme des ordonnances et des médiations manquées. Souhaitons que, la prochaine fois, la logique prévaudra sur la complexité.

3.4. Rénover le droit d'option

Le rapport de l'année dernière¹ alertait sur l'évolution du dispositif des droits rechargeables.

Introduit en 2014², il posait le principe que les demandeurs d'emploi devaient d'abord épuiser leurs droits restants, avant de prétendre à une indemnisation parfois meilleure calculée sur la base de leur dernier emploi. Dans certaines situations, cela conduisait à une baisse importante de l'indemnisation. Le Médiateur National avait préconisé d'instaurer un droit d'option, ouvert aux demandeurs d'emploi :

- Ayant une allocation journalière inférieure à 20€,
- Ou dont le capital issu de la nouvelle ouverture de droit était supérieur d'au moins 30% au capital des droits non encore épuisés.

Ce droit d'option a fonctionné jusqu'au décret n° 2023-33 du 26 janvier 2023, qui a introduit une modulation de la durée d'indemnisation en fonction de la situation du marché du travail. La durée d'indemnisation des demandeurs d'emploi s'en est réduite de 25 %, mais les dispositions relatives à la recevabilité du droit d'option n'ont pas évolué en conséquence et un nouveau droit dont la durée est diminuée de 25 % conduit facilement au rejet du droit d'option, lorsqu'il est comparé à un reliquat ancien important.

Dans ce contexte, il semblait nécessaire que, dans le cadre du droit d'option, la comparaison des droits se fasse avec une durée identique (et non plus 730 jours rapportés à 547 jours) et que, dans un souci de cohérence, l'abattement des 25% s'applique après la comparaison.

1. Rapport 2023, § 3.3. *Droit d'option et durée des droits*, page 41.

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

Il faut souligner à cet égard que :

- Le seuil de 20€ n'a pas été revalorisé depuis 2015.
- La comparaison des capitaux entre l'ancien et le nouveau droit potentiel est incompréhensible pour nombre de demandeurs d'emplois qui ont repris une activité plus lucrative et qui se voient toujours indemnisés sur la base d'un reliquat de droits remontant parfois à plusieurs années.

Le Médiateur National a alerté la Ministre du Travail le 5 février 2024 sur cette situation et ses effets toxiques. Cette démarche est restée sans réponse.

En 2024, le nombre de demandes de médiation sur ce thème est resté élevé, exprimant une insatisfaction persistante, au-delà de l'incompréhension ressentie et exprimée.

De fait, le médiateur est saisi quasi systématiquement des demandes de droit d'option car presque plus personne ne remplit les conditions pour y prétendre. Certains Médiateurs Régionaux signalent jusqu'à un cas par jour.

La nécessité de faire évoluer l'accès au droit d'option demeure impérieuse. On constate aujourd'hui que beaucoup de personnes manifestent le souhait de bénéficier d'un taux journalier plus intéressant basé sur les rémunérations de leur(s) dernier(s) emploi(s), au détriment d'une durée d'indemnisation plus longue. Dans ce contexte, l'accompagnement systématique par un conseiller France Travail dans la comparaison des deux droits permettrait de mieux éclairer les demandeurs d'emploi dans leur choix.

- **L'autre situation récurrente en matière de droit d'option concerne les demandes « faites tardivement ».**

Le principe posé par la réglementation est que ce droit peut être exercé dans le délai d'un mois suivant l'inscription. Si la durée d'examen du droit à indemnisation est anormalement longue, les demandeurs se trouvent pénalisés. De fait, le plus souvent, les agences de France Travail appliquent mécaniquement la réglementation, sans exercer leur délégation. Cela étant, si la notification de droit intervient plus d'un mois après l'inscription, comment font les intéressés pour savoir qu'ils peuvent exercer un droit d'option, avant même de savoir qu'ils bénéficient d'une reprise de leur droit ancien ?

C'est notamment le cas des frontaliers, mais aussi le cas pour une étude mandataire (pour vérifier si le demandeur était mandataire social ou non dans une entreprise). C'est comme si on reprochait aux demandeurs d'emploi le retard imputable à l'ouverture de droit, ce retard relevant le plus souvent de l'employeur (délivrance des documents) ou de France Travail. Si la situation était traitée avec bon sens il n'y aurait pas besoin d'un médiateur. Pourtant, sa préconisation est souvent sollicitée, comme pour « se couvrir ».



Madame C. attend cinq mois pour que sa demande d'allocation soit traitée (étude mandataire). Le taux de reprise possible annoncé de son ancien droit est de 6,92 €. Elle contacte son agence à de multiples reprises pour suivre l'avancement du dossier — à aucun moment il n'est évoqué la possibilité de demander un droit d'option — elle en est informée une fois sa reprise notifiée. On lui refuse la rétroactivité du droit d'option à sa date d'inscription au motif qu'elle devait en faire la demande dans le mois suivant celle-ci.

3.5. Les Évènements Majorant Rémunération (EMR)

3.5.1. Le texte et son esprit

Les EMR ont été largement décrits dans le rapport de l'année dernière³.

Leur esprit part du principe que la vie professionnelle peut être émaillée d'évènements atypiques susceptibles d'avoir un impact négatif sur l'indemnisation, si survient ensuite une période de chômage et une inscription à France Travail. L'idée est de lisser l'impact de ces périodes sur le montant de l'indemnisation.

Mais le dispositif souffre de sa complexité et de son ambition de prévoir toutes les situations inhabituelles ou imprévues. Il en résulte une construction qui, pensée pour protéger, produit le résultat inverse lorsque survient une situation qui n'entre pas dans les cases. En conséquence, les conseillers peinent souvent à le mettre en œuvre.

Ils continuent à alimenter des demandes de médiation, dont l'examen renforce le sentiment que la mise en œuvre réalisée à France Travail dénature l'esprit des textes⁴. De fait, la lecture littérale de la réglementation, au mot par mot, au texte exact, sans chercher à en saisir l'intention, conduit à confier souvent les situations au médiateur.

- **Arguties réelles autour d'une situation**

3. Rapport 2023, § 4.5.2. *Les EMR*, pages 62 à 66.

4. Décret n° 2019-797 du 26 juillet 2019.

Madame A. B. a exercé un emploi de cadre commerciale de 2015 à janvier 2024. Elle percevait un salaire fixe et des commissions chaque mois. La totalité de la PRC⁵ est couverte par un EMR (arrêt maladie). Le montant de l'ARE est calculé sur la seule base de son salaire d'avril 2021 qui précède l'arrêt maladie.

L'article 11§3 du décret d'assurance chômage précise que : « lorsque l'affiliation dont justifie un allocataire est suffisante pour une ouverture mais qu'aucune rémunération susceptible d'être prise en compte en application de l'article 12 ne peut être prise en compte sur la période de référence mentionnée au §1er, le salaire de référence est établi sur la base de la dernière rémunération mensuelle connue susceptible d'être prise en compte en application de l'article 12. »

Ledit article 12 stipule que :

« Les salaires et primes dont le paiement est subordonné à l'accomplissement d'une tâche particulière ou à la présence du salarié à une date déterminée, qui ont été perçues pendant la période mentionnée au précédent article, sont pris en compte dans le salaire de référence, qu'ils soient ou non afférents à cette période. »

De ce charabia, on comprend donc que les commissions perçues par Madame A. B. sur le seul mois d'avril 2021 peuvent être prises en compte. Mais... le document interne « L'indem' on en parle » du 14 mai 2024, dans sa page 12, indique que les commissions ne sont pas retenues pour le calcul de l'ARE. Les deux textes s'opposent.

Cependant, ne pas intégrer les commissions reviendrait à ne retenir qu'une partie de la rémunération habituelle de Madame A. B. et le montant de l'ARE calculée ne reflèterait pas la réalité de ses salaires perçus avant son arrêt maladie.

5. Période de référence calcul.

Interrogée sur la situation, et s'appuyant sur encore d'autres sources, la Direction Régionale apporte la réponse suivante :

Dans un contexte d'absence de rémunération dans la PRC [période de référence calcul], la consigne de la Direction de l'Indemnisation et de la Réglementation, consignée dans le guide du conseiller relatif à l'indemnisation aux pages 154 et suivantes, est de remonter au premier salaire connu avant la PRC, et de retenir le salaire de base mensuel.

Il est précisé que le salaire de base est égal au salaire mensuel sans déduction des absences éventuelles. Il n'inclut que les rémunérations fixes et permanentes (page 156 du guide).

Les commissions n'étant pas des rémunérations fixes et permanentes, elles ne doivent pas être prises en compte.

Dans ce contexte complexe et normé, la préconisation du médiateur peut permettre, lorsque c'est possible et accepté par l'institution, de ramener du bon sens. C'est en se situant au-delà de la lettre de la loi, c'est-à-dire dans l'esprit, qu'il peut remonter à la source d'un traitement juste et dans l'intérêt des personnes.

3.5.2. Les EMR et le licenciement pour inaptitude

Les interférences entre les licenciements pour inaptitude et les EMR sont emblématiques et ont déjà été signalées dans le rapport 2023. Dans ces cas-là, l'effet compensateur des EMR n'est pas applicable. La procédure administrative aboutissant au licenciement proprement dit peut être longue. C'est une période durant laquelle la personne se trouve sans rémunération, ce qui a souvent un impact très fort sur le calcul de l'indemnisation, d'autant plus lorsqu'il se combine avec une période précédente d'arrêt de travail.

Les demandeurs d'emploi reconnus inaptes sont souvent dans l'obligation de se reconvertir avec un taux d'indemnisation insignifiant. C'est une anxiété doublée du deuil d'une carrière.

Lorsqu'un salarié en arrêt maladie est de nouveau apte à travailler, après avis du Médecin conseil de la CPAM, il y a arrêt du versement des indemnités journalières de la Sécurité Sociale. S'il est dans le même temps reconnu par la Médecine du Travail inapte à tout poste dans son entreprise, l'employeur doit procéder à son licenciement pour inaptitude. Cependant, ne pouvant reprendre son poste puisqu'inapte et ne bénéficiant plus des indemnités journalières, il est confronté, avant le licenciement, à une période sans salaire.

Par ailleurs, la période sans Indemnités Journalières de Sécurité Sociale (IJSS) ni de salaire en raison de son incapacité à reprendre son poste impacte négativement le calcul de l'ARE.

On rappelle en effet que la réglementation de l'Assurance chômage ne permet pas d'exclure le mois considéré en tant qu'Évènement Majorant la Rémunération (EMR) : celui-ci est donc pris en compte avec zéro salaire. Cela aboutit à un taux ARE qui n'est pas cohérent avec les salaires du demandeur d'emploi.

“

France Travail m'a conseillé de faire appel à vous. Je suis travailleur handicapé reconnu, j'ai une RQTH, et j'ai été licencié pour inaptitude. J'ai cotisé pendant 4 ans en CDI en 35h et France travail me propose 16,98 € net par Jour soit environ 500 € par mois soit moins que le RSA. Mon salaire brut était de 2067 € brut.

Je n'ai pas travaillé depuis le 16 juillet 2024 date de mes congés payés. J'ai été déclaré inapte au 12 août 2024 lors de mon retour de congés payés avec un mois de reclassement. J'ai été licencié le 7 oct 2024. Mon employeur a noté des heures travaillées sur les bulletins de salaire et l'attestation France travail sur les mois d'août, septembre et octobre je crois alors que je ne suis plus en entreprise depuis le 16 juillet 2024. Je n'ai aucun revenu depuis le 12 août 2024.

“

Madame A. M. a travaillé du 01/11/2014 au 02/02/2024.

Affectée par une longue maladie, elle est en arrêt maladie du 02/03/2022 au 31/12/2023. Puis, en janvier 2024, une visite médicale encadrée par la médecine du travail est programmée. Elle se rend par conséquent dans l'entreprise pour cette visite.

Mme A. M. n'a pas repris le travail entre le 1^{er} janvier 2024 et le 2 février 2024. L'attestation de son employeur mentionne néanmoins des rémunérations pour ces deux mois et le calcul de son ARE est fondé sur ses rémunérations de janvier 2022, de janvier 2024 et de février 2024. Mais il s'avère que sa rémunération de janvier 2024 est de 12 € pour le mois, ce montant correspondant à l'heure de la visite médicale. Mme A. M. se retrouve avec une indemnisation de 22,34 € par jour, alors que son salaire se montait avant son arrêt maladie à 1589,47 €.

“

Madame E. N. a travaillé du 26/08/2019 au 15/15/2024 en tant qu'agent d'entretien. À la suite d'un accident du travail, elle est en arrêt maladie, indemnisée par la sécurité sociale, du 28 janvier 2020 au 24 mars 2024. Le médecin du travail a mis en place la procédure d'inaptitude dès le 25 mars 2024. La déclaration d'inaptitude a été prononcée par la médecine du travail le 5 avril 2024. Le licenciement n'est intervenu que le 15 mai 2024.

L'employeur a mis la salariée en congés payés pour le mois d'avril 2024 et en absence autorisée payée pour le mois de mai 2024. Les rémunérations de ces deux mois, respectivement de 256,67 € et 544,50 €, sont les seules retenues pour le calcul de l'ARE. Elles ne correspondent pas à des périodes de travail, Madame E. N. n'ayant plus travaillé dans l'entreprise depuis le 27 janvier 2020. Elle se retrouve avec un taux journalier de 13,37 €, soit 401,10 € par mois, alors qu'elle gagnait avant 1 566,86 € par mois son arrêt maladie.


Préconisation

L'ambition de prévoir toutes les situations en les listant dans les textes est souvent mauvaise conseillère (cf. le précédent de la MPO, décrit ci-dessus). Un dispositif comme les EMR appelle des mesures de principe et non une liste à la Prévert. Dans leur rédaction actuelle, les EMR laissent de nombreux demandeurs d'emploi dans une situation pire qu'auparavant.

Dans le contexte spécifique d'un licenciement pour inaptitude, il est souhaitable de considérer les périodes sans salaire ni indemnités journalières comme des EMR, ce qui permettrait de ne pas indemniser les demandeurs à un taux ARE minoré dérisoire.

3.6. L'arrêt maladie et l'interruption de l'inscription

La réglementation est ainsi faite que les personnes en arrêt maladie, sans être formellement pénalisées, sont confrontées à des chausse-trappes pour conserver leur indemnisation. Pour cette fois, ce n'est pas la réglementation de l'Assurance Chômage qui est concernée, mais celle de la « gestion de la liste des demandeurs d'emploi ». L'entrée en arrêt maladie a en effet des répercussions sur les conditions d'inscription, à travers un changement de catégorie, vers celle des personnes non immédiatement disponibles pour occuper un emploi. Mais, si ce basculement est automatique, le retour à la situation normale ne l'est pas et nécessite une démarche formelle des intéressés.

 Cliquez avec le bouton droit ou appuyez longuement ici pour télécharger les images. Pour vous aider à protéger votre vie privée, Outlook a empêché le téléchargement automatique de cette image à partir d'Internet.

**" Les demandeurs d'emploi en arrêt
maladie cessent d'être inscrits à France
Travail "**

Cela dépend de la durée de l'arrêt maladie.

- En cas d'arrêt de **plus de 15 jours**, la personne ne sera **plus considérée comme demandeur d'emploi**. Elle devra se **réinscrire dans les 5 jours calendaires** qui suivent l'arrêt maladie.
- Si la personne est indemnisée, **le versement de l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) est interrompu**, quelle que soit la durée de l'arrêt maladie. Des indemnités journalières de la Sécurité Sociale (IJSS) peuvent être versées par l'Assurance Maladie si les conditions sont remplies.

Retrouvez plus d'informations sur les conséquences de l'arrêt maladie pour les demandeurs d'emploi sur le site de France Travail.

Source : France Travail, INDEM'ACTU - Septembre 2024.

**LE DEMANDEUR D'EMPLOI EN CONGE DE MALADIE OU EN INCAPACITE TEMPORAIRE DE TRAVAIL,
SUPERIEUR À 15 JOURS, EST CONSIDERE « NON IMMEDIATEMENT DISPONIBLE »**

Art. R. 5411-6 et R. 5411-10 du CT

Transfert en catégorie 4

Le transfert est :

- ✓ automatique, lorsque le DE déclare son arrêt maladie via un avis de changement de situation sur son espace personnel, en indiquant la date de fin de l'arrêt
- ✓ manuel, si le DE fournit le volet n° 3 de la prescription d'arrêt de travail à son conseiller

Cas de transfert :

- ✓ lorsque l'arrêt initial est supérieur à 15 jours, le transfert en catégorie 4 est immédiat, dès le 1er jour de l'événement
- ✓ lorsque le 2nd arrêt de travail consécutif à l'arrêt initial conduit à un arrêt de travail global supérieur à 15 jours, le transfert en catégorie 4 a lieu au 1^{er} jour du 2nd arrêt de travail.

Le transfert entraîne une interruption des paiements car le DE ne remplit plus les conditions d'aptitude et de disponibilité

Si l'arrêt maladie est inférieur ou égal à 15 jours, il n'y a pas de transfert en catégorie 4. Le versement de l'ARE est interrompu, peu importe que le DE perçoive ou non des IJSS, dès le 1er jour de l'arrêt de travail (cf. Information réglementaire et opérationnelle n°19 : Indemnisation des demandeurs d'emploi pris en charge par la sécurité sociale au titre des prestations en espèces et appréciation de la période de carence).

A l'issue de son arrêt de travail, le DE doit, dans les 5 jours calendaires suivant la fin de son arrêt de travail et s'il est toujours à la recherche, se réinscrire. Il en est informé par le courrier (AC 75) qui lui est envoyé lors de son changement de catégorie à réception de son arrêt maladie. L'inscription sera réalisée au lendemain du dernier jour de l'arrêt de travail, si le demandeur d'emploi se manifeste dans les 5 jours calendaires suivant la fin de l'arrêt de travail.



Source : Direction de la réglementation et de l'indemnisation – Nov. 2020,
Annexe 2 à l'instruction n° 2017-25 du 17 juillet 2017,
« Le classement des demandeurs d'emploi & les transferts de catégorie ».

La phrase à retenir est évidemment « le demandeur d'emploi doit, *dans les 5 jours calendaires* suivant la fin de son arrêt de travail et s'il est toujours à la recherche d'un emploi, se réinscrire ». On attend de lui qu'il se « réinscrive » alors qu'il n'a pas été radié et qu'il est toujours resté inscrit. On comprend naturellement que les indemnités journalières de la Sécurité Sociale ne sont pas cumulables avec l'ARE. Mais ce qui ne paraît pas logique, c'est d'avoir à demander sa « réinscription » sans avoir été désinscrit !

On pourra argumenter autour de la question de savoir si la personne recherche toujours un emploi, à l'issue de son arrêt maladie. Et de conclure que si la réponse est oui, c'est elle qui doit donner l'information. Pour mémoire, on peut cependant rappeler qu'il y a eu

par le passé des contentieux identiques sur les fins de formation. La Direction de l'indemnisation et de la réglementation était revenue sur cette procédure, qui exigeait aussi une réinscription dans les cinq jours à l'issue de la formation.



Je suis dessinatrice-métreuse depuis 18 ans, jusqu'à juillet 2023 je n'avais jamais été au chômage et la fin de mon dernier contrat salarié je me trouve très pénalisée. Un cancer du sein m'a conduit à plusieurs arrêts maladie sur une longue durée, entrecoupés par une formation dans le cadre d'un projet de transition professionnelle.

Puis début juillet 2023 j'ai été déclarée inapte à mon poste par la médecine du travail. Je devais donc attendre la décision de mon employeur sur mon reclassement ou licenciement, sans pouvoir être placée en nouvel arrêt maladie ou en congés payés. Je n'ai donc perçu aucune rémunération jusqu'à mon licenciement au 27 juillet 2023.

Or à cause des arrêts maladie, seuls 4 mois de rémunération ont été utilisés pour déterminer le montant de mon ARE.

Et dans ces 4 mois il y a le mois de juillet 2023 à 0 €, ce qui fait diminuer de plus de 20% le montant de mon ARE.

J'ai consulté la réglementation où il apparaît que les mois avec arrêt maladie, temps partiel thérapeutique ou poste moins bien rémunéré à cause d'un reclassement pour maladie sont bien neutralisés et reconstitués sur la base des salaires « normaux ». Mais la procédure « d'attente » dans le cadre d'une mise en inaptitude n'a pas été prévue alors que c'est une situation totalement subie qui de surcroît occasionne la double-peine d'une absence de rémunération pendant le temps de la procédure et, en quelques sortes, une triple-peine en matière d'allocations chômage dont France Travail n'est évidemment pas du tout responsable.

3.7. Les difficultés pour obtenir le financement d'une formation

3.7.1. Absence de financement de formation par la Région des personnes démissionnaires, avec ouverture de droit ARE, puis refus d'aide individuelle à la formation (AIF)

“

Monsieur A. M., 41 ans et trois enfants à charge, s'est vu refuser par son agence France Travail un abondement CPF de 4 450 € pour la première année de sa formation d'infirmier.

Il avait réussi le concours d'entrée à l'école d'infirmier pour la rentrée de septembre 2023. Ce projet de reconversion a été mûrement réfléchi par l'intéressé depuis 2019 et repoussé en raison du Covid. Sa conseillère France Travail a validé le projet dans l'entretien du 08/07/2024.

Il a dû repousser son entrée en formation à septembre 2024, n'ayant pas trouvé de solution pour la financer. Ne pouvant bénéficier de la démission PRP, ni d'une rupture conventionnelle, il a finalement démissionné de son emploi de conseiller en évolution professionnelle, Il a ensuite retravaillé en CDD du 02/04/2024 au 03/07/2024 en tant que chargé d'affaires.

La situation ci-dessus illustre la tortuosité des dispositions liées à la formation. Ici, la Région ne prend pas en charge la première année de

formation en raison de la démission. Elle pourra par contre prendre en charge les 2^{ème} et 3^{ème} années. Le refus de France Travail, lui, était fondé sur le fait que les 2^{ème} et 3^{ème} années de formation n'auraient pu être financées qu'en cas de financement personnel de la première année par Monsieur A. M. Réciproquement, la Région indique que, en cas d'un éventuel abondement par France Travail, elle aurait également pu mettre en place un financement des 2^{ème} et 3^{ème} années. L'absence d'abondement du Compte Personnel de Formation (CPF) risquait de compromettre le changement de carrière de Monsieur M., ce dernier n'ayant pas la capacité financière d'assumer ce financement. Finalement, France Travail a accepté de mettre en place l'abondement CPF pour la 1^{ère} année de formation sous condition de financement des 2^{ème} et 3^{ème} années par la Région.

Cette situation révèle cependant une **iniquité de traitement** des demandes d'aide individuelle à la formation (AIF) pour des demandeurs d'emploi ayant un profil similaire **sur un même territoire**.



Madame T.G. conteste le refus d'AIF pour la 2^{ème} année de sa formation d'infirmière anesthésiste. Le refus est fondé sur le coût (environ 9 000 €) par rapport à l'enveloppe budgétaire de l'agence France Travail. Elle indique que des postes d'infirmière anesthésiste sont à pourvoir dans son secteur géographique. Elle précise par ailleurs que deux autres stagiaires de sa promotion, issues du même territoire qu'elles ont obtenu un accord AIF. Madame T.G. ressentait là une iniquité de traitement.

La Direction Territoriale France Travail a finalement accordé le financement demandé.

3.7.2. Octroi de l'Aide à la Garde d'Enfant (AGE) en cas de formation à distance



Madame V. R. a débuté une formation à distance le 21 juillet. Celle-ci comporte des périodes d'application pratique, dont la première est prévue du 5 octobre au 3 novembre. C'est dans ce cadre qu'elle a sollicité l'Aide à la Garde d'Enfant (AGE) le 28 septembre. Cette demande d'AGE a été rejetée pour dépôt tardif, deux mois après le début de la formation.

Les dispositions réglementaires de l'AGE prévoient que, à compter de l'entrée en formation, le demandeur d'emploi dispose d'un délai d'un mois (assoupli à trois récemment) pour déposer sa demande d'aide. L'agence de Madame V.R. lui a ainsi refusé cette demande et lui a expliqué qu'elle aurait dû la déposer sans attendre les périodes d'application pratique. De son côté, Madame V.R. pensait devoir déposer cette demande lorsqu'elle en aurait besoin.

La réglementation ne permet pas à son Agence France Travail de donner une suite positive. En effet le pouvoir dérogatoire attribué à l'équipe locale pour lever la condition de dépôt tardif est limité à quelques jours après la date de début de la formation.

En réalité, **on peine à distinguer le fondement logique d'une telle construction**, qui apparaît pensée plus loin de l'intérêt du demandeur d'emploi que du **confort des administratifs** gestionnaires des dossiers.

Préconisation

La demande d'aide devrait être recevable à la date des frais engendrés pour la garde de son enfant, c'est-à-dire lors de la première période de présentiel ou de stage pratique.

3.8. Les radiations

3.8.1. Le délai pour réviser une décision de radiation

Les règles actuellement en vigueur ne permettent pas aux agences France Travail ou au Directeurs Territoriaux de revenir sur une décision de sanction au-delà d'un délai de 15 jours. Cette construction s'accompagne d'un blocage informatique. Pourtant, bon nombre d'agences reconnaissent a posteriori avoir mal apprécié une situation et souhaitent pouvoir revenir sur leur décision.

Mais le temps d'arriver à cette analyse, le délai de 15 jours est dépassé et les empêche de revenir en arrière. Dans cas de figure, la réponse la plus fréquente est « contactez le médiateur » ... lequel devient la voiture balai des anomalies France Travail !

Mais quel est l'intérêt de fonctionner ainsi ? Le service au demandeur d'emploi n'est assurément pas la motivation. Quant aux conditions de gestion administrative des sanctions, on peine à voir l'avantage.

S'agit-il alors d'un zèle réglementaire, imprévu dans les textes ? Quoi qu'il en soit, c'est bel et bien une entrave au droit de recours, déguisée derrière le verrouillage d'une manipulation informatique.

Préconisation

Il est nécessaire de faire disparaître la limite qui interdit à France Travail de revenir sur une sanction au-delà des 15 jours suivant la décision. C'est un dispositif inutilement contraignant qui méconnaît l'intérêt des demandeurs d'emploi et qui encombre l'activité du médiateur, alors que tout devrait pouvoir être résolu localement.

3.8.2. Le Contrôle de la Recherche d'Emploi rénové (CRE)

En 2024 a été mis en place un nouveau dispositif en matière de Contrôle de la Recherche d'Emploi (CRE) nommé « CRE rénové ». Celui-ci a pour ambition de réduire les délais, de simplifier les démarches et de remobiliser davantage les demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi. Ces enjeux sont louables et correspondent à la volonté gouvernementale clairement affichée d'accélérer le retour à l'emploi et de valoriser la dynamique de recherche d'emploi.

Concrètement, cela implique des actions nouvelles de la part des services du CRE.

Dans les faits, au-delà des présentations réalisées en interne pour promouvoir les effets bénéfiques du CRE rénové, le constat de la médiation en 2024, au travers des demandes de médiation qui ont été suivies sur ce sujet, laisse apparaître des résultats qui ne

semblent pas toujours en adéquation avec ce qui a été affiché lors de sa mise en place.

Les demandeurs d'emploi estiment que les sanctions sont plus sévères et qu'il apparaît plus difficile de communiquer sur les motifs ayant conduit aux sanctions déguisées derrière le verrouillage d'une manipulation informatique.

Préconisation

Pour apporter un soutien constructif à cette nouvelle démarche, nous préconisons de mettre en place un groupe de travail permettant (sur la base de demandes de médiation) de confronter et d'analyser rapidement les éléments qui prêtent à des incompréhensions voir des dysfonctionnements.

3.8.3. La radiation d'un mois

Une sanction prononcée par le CRE peut avoir des répercussions qui vont au-delà d'un simple mois de radiation.

Dans le cas de Madame A. M., ci-dessous, seule une étude d'ouverture de droit à l'ASS reste possible, car son reliquat de droits de 6 jours a été figé par une radiation de 30 jours, c'est-à-dire d'une durée supérieure à celle du droit qui lui restait ouvert. Dès lors, France Travail ne peut plus attribuer le rechargement de 250 jours auquel elle aurait pu prétendre compte tenu de son activité salariée passée.

“

Madame A. M. a été radiée pour un mois le 6 février, suite sanction lors du contrôle de la recherche d'emploi. À la date de la radiation, son reliquat ARE est de six jours. Mais elle est en arrêt maternité du 1^{er} février au 23 mai, elle se réinscrit donc le 24 mai. Lors de sa réinscription, le rechargement de son ARE s'avère impossible, du fait de la radiation. Consulté, le service CRE souhaite maintenir la sanction. Celle-ci correspond à une radiation et une suppression des allocations pour une durée d'un mois. Avec un reliquat de six jours à la date de la radiation, la suppression des allocations pour un mois a supprimé le reliquat de droits ARE. Et comme il ne s'agit pas d'un épuisement de droit, aucun rechargement ne peut être étudié.

Cette sanction, quelle qu'en soit la justification, a des conséquences surdimensionnées pour l'intéressée qui se voit non seulement radiée en plein congé maternité, mais qui constate également la suppression de son reliquat de droits, ainsi que du rechargement de 250 jours auquel elle aurait pu prétendre.

3.9. Le millefeuille des allocations d'État

La connaissance des aides et de leurs impacts

Il n'y a pas toujours, de la part des différents acteurs, de connaissance macro des dispositifs et de leurs régimes propres, en termes de cumul et d'impact social et fiscal notamment. Cela peut conduire à privilégier une aide plutôt qu'une autre, ce qui peut parfois se révéler non pertinent, voire pénalisant.

Par exemple :

- L'ASS avec une limite sur le droit à cumul,
- Le montant de l'AAH, qui est inférieur à celui de l'ASS, du RSA et de l'ASS, le RSA s'avérant finalement plus souple, notamment avec les activités non salariées,
- La complexité du dispositif de la prime d'activité,
- La présence d'une AAH théorique accordée mais sous condition de vérification régulière des revenus,
- Les réexamens de la situation par la CAF avec effet rétroactif.

Ces situations sont complexes à appréhender, à commencer par les administrations elles-mêmes et sont de surcroît, incompréhensibles pour les allocataires. Elles aboutissent généralement à une mise en recouvrement, dénuée de doutes sur la bonne foi des intéressés, avec des effacements quasiment systématiquement refusés. Ce sont des situations qui arrivent chez le médiateur

3.10. Le cumul de l'ASS et d'une activité professionnelle

Nombreuses sont les personnes qui se voient réclamer un trop perçu au titre d'un cumul entre l'ASS et une activité professionnelle.

Selon l'article R5423-1 du code du travail, la condition pour bénéficier de cette allocation est d'être « effectivement à la recherche d'un emploi au sens de l'article L. 5421-3, sous réserve des dispositions de l'article R. 5421-1. » Afin de favoriser la reprise (souvent progressive) d'une activité, l'instruction 2017-32 du 19 juillet 2017 a « assoupli » cette règle :

« Lorsque le bénéficiaire de l'allocation de solidarité spécifique reprend une activité professionnelle salariée ou non salariée, la rémunération tirée de l'exercice de cette activité est intégralement cumulée avec le versement de l'allocation de solidarité spécifique pendant une période de trois mois... »

Lorsque les personnes bénéficient d'un accord Urssaf d'exonération au titre de l'ACRE, le cumul possible est de 12 mois. Dans un monde « idéal », il est donc possible de cumuler l'ASS avec les revenus d'une auto-entreprise, le temps « de l'installation progressive » d'une activité. Une fois les revenus assurés par une activité régulière, l'ASS n'est plus nécessaire d'autant que la « prime d'activité » peut apporter un revenu complémentaire.

Mais les situations sont souvent plus complexes, confrontées à la réalité humaine de projets avortés ou d'informations parcellaires. La situation devient dramatique lorsque France Travail remet en cause plusieurs mois ou années de versement d'ASS après avoir appris que le bénéficiaire était inscrit comme auto-entrepreneur.

Car, France Travail est inflexible : le versement de l'ASS est limité à 3 ou 12 mois **y compris lorsque l'activité n'a procuré aucun revenu.**



Monsieur A.C. s'est vu réclamer 3 060 € du fait de son inscription comme auto-entrepreneur en septembre 2023. Dans les faits, il n'a réellement débuté son activité qu'en mai 2024 et l'a d'ailleurs consciencieusement déclarée lors de son actualisation des mois de mai et suivants.

Pour France Travail le « cumul » était possible de septembre à décembre 2023. Monsieur A.C. doit donc rembourser les sommes perçues de janvier à juin 2024, sans qu'aucune aide ou revenu ne vienne compenser cette perte. Car il n'y a pas de rétroactivité possible, ni pour l'ACRE (qui doit être demandée dans les 45 jours de la création de l'entreprise), ni pour la prime d'activité.

Monsieur F.B. est dans une situation identique, avec un indu de 10 378 € au titre de deux années d'ASS de décembre 2019 à novembre 2022. Ne trouvant pas le poste de cadre lui permettant de rebondir, il a créé une auto-entreprise en espérant « facturer des prestations de conseils » sans plus de succès, à l'exception de quelques journées de conseil facturées début 2022 et déclarées à France Travail dans son questionnaire ressources ASS.

Messieurs A.C. et F.B. déclarent chacun n'avoir « à aucun moment cumulé plusieurs sources de revenu ».

Pouvaient-ils penser que le simple *statut administratif* d'auto-entrepreneur les privait du bénéfice de l'ASS indépendamment des revenus effectivement perçus ?

Comment le sens commun peut-il comprendre un texte qui prévoit de supprimer le revenu de solidarité à des personnes qui ne touchent pas d'autres revenus ?

C'est ce que questionnent plusieurs décisions de tribunaux administratifs, à l'instar de celui de Toulouse dans un arrêt d'avril 2023, qui juge, concernant un autoentrepreneur bénéficiaire de l'ASS, que la période des 3 mois ne débute pas tant que l'autoentrepreneur, bien qu'inscrit comme tel, n'a exercé aucune activité et n'a de ce fait, pas touché de rémunération.

ANNEXES

Activité et interventions des Médiateurs Régionaux en 2024

Les Médiateurs Régionaux reçoivent et traitent avec leurs collaborateurs les demandes de médiation, mais ils sont aussi les ambassadeurs de la médiation institutionnelle développée à France Travail. À ce titre, ils participent ou organisent une variété de rencontres et manifestations liées à leur profession.

En 2024, plusieurs centaines de médiateurs de tous horizons institutionnels et géographiques ont participé à ces rencontres. De taille et de forme différentes, elles remportent à chaque fois un vrai succès, sont souvent suivies de contacts réguliers entre les médiations concernées et sont le terreau de nouveaux rendez-vous à venir. La médiation France Travail y joue un rôle d'impulsion et de coordination.

Des comités de pilotage ont été créés ou sont en cours de création, pour échanger sur l'actualité de la médiation au sein des institutions, développer et promouvoir le réseau médiation dans la région — voire au-delà des frontières dans les régions frontalières —, croiser les regards sur les pratiques de médiation, préparer et organiser des événements médiation sur la région concernée.

Suivi des rencontres institutionnelles régionales de médiation

Par ordre chronologique en 2024

Région	Date	Intitulé de la Rencontre
Auvergne Rhône-Alpes	10 jan. 2024	Rencontre des médiateurs territoriaux : Ville de Lyon, Conseil Régional, Conseil Départemental du Rhône
Auvergne Rhône-Alpes	23 jan. 2024	Réunion des médiateurs sociaux, CPAM / CAF / CARSAT
PACA	5 février 2024	1 ^{ère} rencontre à Marseille des Médiateurs institutionnels du Réseau des Médiateurs sociaux Marseille
Grand Est	20 février 2024	Rencontre à Reims du réseau Marne des médiateurs institutionnels (PE, CAF, CPAM, Carsat, MDPH, MSA) et Délégués Marnais de la Défenseure des droits à Reims
Grand Est	5 mars 2024	Rencontre à Metz du Réseau Moselle des médiateurs institutionnels et des délégués du Défenseur des droits

Grand Est	21 mars 2024	Rencontre à Strasbourg du Réseau Bas-Rhin des médiateurs institutionnels et des Délégués de la Défenseure des droits
Hauts-de-France	3 avril 2024	Soirée du Comité d'organisation de la 7 ^{ème} Rencontre et des médiateurs européens présents (Belgique, Luxembourg & Suisse)
Bourgogne-Franche-Comté	4 avril 2024	Rencontre de médiations institutionnelles du département de la Côte d'Or
Hauts-de-France	4 avril 2024	7 ^{èmes} rencontres de la médiation en Hauts-de-France, Université catholique de Lille
Pays de la Loire	11 avril 2024	Journée Partenaires de la Médiation et de la Conciliation du Maine & Loire
Bourgogne Franche Comté	16 avril 2024	Rencontre avec la cheffe de Pôle Défenseure des droits BFC
Centre	18 avril 2024	Organisation avec la médiatrice de la CAF du Loiret d'une rencontre avec les médiateurs sociaux de la Région Centre
Guadeloupe	19 avril 2024	Mise en place d'une co-organisation pour une rencontre avec les Délégués de la Défenseure des droits et le médiateur de l'Éducation Nationale. Réunion/Échanges

Martinique	23 avril 2024	Rencontre des Médiateurs institutionnels et des Délégués de la Défenseure des droits
Occitanie	16 mai 2024	Colloque sur la médiation judiciaire et la médiation administrative Université Capitole 2, Toulouse
Grand Est	4 juin 2024	Rencontre des médiateurs et Délégués de la Défenseure des droits mosellans avec une thématique : Handicap / domaines d'intervention APF France handicap
PACA	11 juin 2024	Rencontre des médiateurs et Délégués de la Défenseure des droits
Auvergne Rhône-Alpes	14 juin 2024	Rencontre des médiateurs territoriaux : Ville de Lyon, Conseil Régional, Conseil Départemental du Rhône
Corse	18 juin 2024	Rencontre Régionale des médiateurs institutionnels et de l'Ordre des avocats
Grand Est	24 juin 2024	Rencontre des médiateurs et Délégués de la Défenseure des droits des réseaux marnais et meurthe-et-mosellans
Normandie	2 ^{ème} sem. 2024	Rencontre de médiateurs institutionnels

Réunion	5 sept. 2024	1 ^{ère} rencontre des équipes médiations France Travail / CAF
Auvergne Rhône-Alpes	10 sept. 2024	Rencontre des médiateurs territoriaux : Ville de Lyon, Conseil Régional, Conseil Départemental du Rhône
Ile-de-France	11 sept. 2024	Tribunal administratif de Paris
Occitanie	17 sept. 24	Création de ROMI (Réseau Occitan des Médiateurs Institutionnels)
Pays de la Loire	24 sept. 2024	Rencontre annuelle avec les Délégués de la Défenseure des droits
Martinique	27 sept. 2024	Invitation à l'audience solennelle du Tribunal Administratif de Fort de France
Nouvelle Aquitaine	1 ^{er} octobre 2024	4 ^{èmes} rencontres de la médiation institutionnelle en Nouvelle Aquitaine
Pays de la Loire	1 ^{er} octobre 2024	Rencontre annuelle des médiateurs Institutionnels
Grand Est	3 octobre 2024	Rencontre regroupant les réseaux 57 et 67 à Strasbourg

PACA	7 octobre 2024	2 ^{de} rencontre des médiateurs institutionnels au Tribunal Administratif de Marseille
Centre Val de Loire	8 octobre 2024	Organisation avec la médiatrice de la CAF du Loiret d'une rencontre avec les médiateurs institutionnels
Bourgogne Franche Comté	14 octobre 2024	Rencontre médiation CAF et FT BFC
Ile-de-France	16 oct. 2024	5 ^{ème} rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne
PACA	6 nov. 2024	Étape du « Tour de France des médiateurs » à la rencontre des entreprises, Préfecture de Région
Occitanie	15 nov. 2024	L'office du juge dans les modes amiables de règlement des litiges, Cour d'appel de Toulouse
Auvergne Rhône-Alpes	19 nov. 2024	Réunion des médiateurs sociaux, CPAM / CAF / CARSAT
Bretagne	21 nov. 2024	12 ^{èmes} Rencontres, 10 ans du Réseau régional de médiation sociale et territoriale

Occitanie	22 nov. 2024	Colloque « Le reflexe Médiation », Institut Régional de Médiation Occitanie et Institut Universitaire de Béziers
Ile-de-France	17 déc. 2024	Séminaire annuel des médiateurs institutionnels et Délégués de la Défenseure des droits

Les Médiateurs France Travail

Médiateur National

Jean-Louis Walter

1 avenue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20

Adjoint: Érick Lendormy

Assistante : Catherine Coli

Conseillère juridique : Stéphanie de Lima

Dossiers sensibles et Assurance Chômage : Grégoire Lefébure

Rapport annuel et courriers sensibles : Philippe Lénard

Animation du réseau national : Patrick Salmon

Courrier et recevabilité : Daniel Werlé

Médiateurs régionaux

Auvergne-Rhône-Alpes

Christophe Bouchet

Médiateur Régional Auvergne-Rhône-Alpes

13 rue Crépet

CS 70402, 69364 Lyon Cedex 07

mediateur.ara@francetravail.fr

Bourgogne-Franche-Comté

Luc-Michel Horak

Médiateur Régional Bourgogne-Franche-Comté

Parc Valmy, Le Katamaran

41 avenue Françoise Giroud

21000 Dijon

mediateur.bfc@francetravail.fr

Bretagne

Nathalie Lillo
Médiatrice Régionale Bretagne
36 rue de Léon
35053 Rennes Cedex 9
mediateur.bretagne@francetravail.fr

Centre-Val de Loire

Laurent Deloison
Médiateur Régional Centre-Val de Loire
6bis rue André Dessaux, CS 99739
45404 Fleury-les-Aubrais Cedex
mediateur.centre@francetravail.fr

Corse

Jean-Fabrice Laudato
Médiateur Régional Corse
Résidence Opéra, Boulevard Louis Campi
CS 50221, 20700 Ajaccio Cedex 9
mediateur.corse@francetravail.fr

Grand Est

Valérie Arnoux
Médiatrice Régionale Grand Est
Pôle emploi,
4-A rue de la Haye,
67300 Schiltigheim
mediation.grandest@francetravail.fr

Guadeloupe

Catherine Petit
Médiatrice Régionale Guadeloupe
ZAC Pôle Caraïbes,
Bâtiments 1 et 2
97139 Les Abymes
mediateur.guadeloupe@francetravail.fr

Guyane

Jean-Yves Ursule
Médiateur Régional Guyane
BP 223, 97325 Cayenne Cedex
mediateur.97310@francetravail.fr

Hauts-de-France

Cyril Suquet
Médiateur Régional Hauts-de-France
28/30 rue Élisée Reclus
59650 Villeneuve d'Ascq
mediateur.hdf@francetravail.fr

Ile-de-France

Séverine Broilliard
Médiatrice Régionale Ile-de-France
Immeuble le Pluton, 3 rue Galilée
93884 Noisy-le-Grand Cedex
mediateur.idf@francetravail.fr

Martinique

Florence Troudart
Médiatrice Régionale Martinique
Pôle Technologique de Kerlys, BP 1067
97209 Fort-de-France Cedex
mediateurmartinique.97210@francetravail.fr

Mayotte

Abdallah Attoumani
Médiateur Régional Mayotte
Résidence de l'Horloge,
33 lot des Hauts Vallons
97600 Mamoudzou
mediateur-mayotte.97609@francetravail.fr

Normandie

Annie Martin-Vitart
Médiatrice Régionale Normandie
90 avenue de Caen, Le Floral
CS 92053, 76040 Rouen Cedex 1
mediateur.normandie@francetravail.fr

Nouvelle-Aquitaine

Valérie Daunas
Médiatrice Régionale Nouvelle-Aquitaine
87 rue Nuyens, TSA 90 001
33056 Bordeaux Cedex
mediateur.alpc@francetravail.fr

Occitanie

Sofia Fernandes
Médiatrice Régionale Occitanie
33/43 avenue Georges Pompidou, BP 93186
31131 Balma Cedex
mediation.occitanie@francetravail.fr

Pays de la Loire

Franck Turenne
Médiateur Régional Pays de la Loire
1, rue de la Cale Crucy,
44179 Nantes Cedex 4
mediateur.pdl@francetravail.fr

PACA

Éric Cayol
Médiateur Régional PACA
34 rue Alfred Curtel,
13010 Marseille
mediateur.paca@francetravail.fr

Réunion

Khalid Panchbhaya
Médiateur Régional Réunion
Centre d'affaires Cadjee, Bâtiment C
62 Bd du Chaudron, BP 7131
97713 Saint-Denis Cedex 9
mediateur-reunion.97410@francetravail.fr

France Travail Services

Dominique Cavalier-Lachgar jusqu'au 31 décembre 2024,
Pierre Seffar depuis le 1^{er} janvier 2025
Médiateur Régional France Travail Services
Perspectives
1-9 rue du Débarcadère
92700 Colombes
mediateur.poleemploiservices@ francetravail.fr

Charte du Médiateur National

Création : Avril 2013

Actualisation : Février 2021

Cette actualisation tient compte des acquis de la formation de médiateur, dispensée par le CNAM depuis 2019 à l'attention des médiateurs de Pôle emploi.

Elle intègre l'évolution des pratiques professionnelles et l'expérience acquise par les médiateurs de Pôle emploi.

Elle insiste sur les engagements réciproques des parties dans le cadre de la médiation.

Elle rappelle que la médiation a pour objet de restaurer le dialogue entre le demandeur et Pôle emploi, en vue de faire émerger une solution, acceptable pour les deux parties, au différend qui les oppose.

Cette Charte prévient aussi de la possibilité de non-aboutissement du processus. Cette précision est rendue nécessaire par la difficulté observée, chez certains requérants, à accepter une issue de médiation différente de ce qu'ils espéraient

Actualisation : Mai 2022

Elle intègre la mise en œuvre de la loi n°2021-1729 du 22 décembre 2021 et le décret no 2022-433 du 25 mars 2022 relatif à la procédure de médiation préalable obligatoire (MPO).

Actualisation : Décembre 2024

Elle inclut la mise en œuvre de la loi n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi créant France Travail.

Loi n°2008-758 du 1er août 2008
relative aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi

Article L.5312-12-1 du code du travail

Modifié par la loi n°2011-334 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des Droits
Modifié par la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 - art. 6 (V)

« 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 et au Défenseur des droits.

Charte

du Médiateur National France Travail

La présente charte est fondée sur la lettre et l'esprit de la loi n°2008-758 du 1er août 2008, ainsi que sur les textes nationaux et européens, régissant les procédures de résolution à l'amiable des litiges. Entrer en médiation revient pour les parties à en accepter l'esprit et les principes.

1. L'esprit de la médiation

La capacité à saisir le Médiateur illustre la volonté du législateur de doter France Travail d'un processus de règlement amiable des différends, pour les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires de France Travail. C'est un moyen simple et légal fondé sur une démarche volontaire, non contraignante. Le Médiateur est animé par des valeurs de service, d'écoute et d'équité. Il intervient de façon indépendante, impartiale, neutre et personnalisée. La médiation est gratuite pour les requérants, car préfinancée par l'institution France Travail.

L'engagement dans le processus de médiation comprend l'adhésion aux principes suivants :

Respect et consentement mutuel — L'ouverture d'une médiation suppose le consentement libre et éclairé de chacune des parties à un nouvel examen d'un différend, ce dernier ayant déjà fait l'objet d'une réclamation et d'une réponse de France Travail. Le consentement du demandeur est réputé acquis dès lors qu'il choisit de saisir le Médiateur. Il peut le retirer à tout moment.

Confidentialité — La médiation est soumise à la confidentialité. Les informations échangées au cours du processus de médiation ne peuvent pas être divulguées en dehors des parties (sauf accord express donné par le demandeur et France Travail).

Sincérité, neutralité — Le Médiateur intervient pour rétablir un dialogue constructif entre les usagers et les services de France Travail, au cours duquel il fait s'exprimer la vision de chacun et fait émerger, autant que possible, une solution acceptée par les deux parties. Chacune d'elles s'engage dans cette démarche avec bonne foi et sincérité.

La médiation peut être interrompue à tout moment par l'une ou l'autre des parties, ou par le Médiateur s'il constate que les conditions de sa poursuite ne sont plus réunies.

2. La demande de Médiation

Toute personne, physique ou morale, qui souhaite **contester la réponse reçue à la suite d'une première réclamation auprès d'une agence ou d'un service de France Travail**, peut faire une demande de médiation auprès du Médiateur.

La demande de médiation n'influe pas sur les voies de recours existantes et elle n'interrompt pas le délai de recours contentieux, sauf dans le cadre de la Médiation Préalable obligatoire avant la saisine du tribunal administratif⁶.

Elle peut être adressée directement par les intéressés, mais aussi par l'intermédiaire de tiers habilités, comme les délégués du Défenseur des droits notamment.

La demande de médiation peut être envoyée au Médiateur National ou au Médiateur Régional. C'est le Médiateur Régional qui conduit la médiation et qui organise les échanges avec les services de France

6. Loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 et décret n° 2022-433 du 25 mars 2022.

Travail concernés. La demande de médiation doit être matérialisée par courrier ou email.

3. Les conditions pour la prise en compte de la demande de médiation

Conformément à la loi, la demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche auprès de l'agence ou des services de France Travail. Ces premières réclamations ou les demandes de renseignements ne relèvent pas de la médiation.

La prise en compte de la demande de médiation est confirmée dans un délai de 7 jours à compter de sa réception.

4. Le processus de médiation

Le Médiateur est indépendant des services de France Travail. Il recueille les positions des parties en conflit, il échange avec elles en faisant émerger la possibilité d'un règlement amiable.

Le médiateur ne prend pas de décisions, il conduit un processus qui peut l'amener à formuler des préconisations à l'attention des services de France Travail.

Il est possible qu'une médiation n'aboutisse pas dans le sens souhaité par le demandeur. En tout état de cause, le processus conduit le plus souvent les parties à s'écouter et à comprendre les décisions prises, apaisant par là-même le conflit.

Par nature, les préconisations du Médiateur sont uniques. Elles ne créent pas de précédents et ne font pas jurisprudence, elles ne sont pas transposables à d'autres situations d'apparence comparable.

5. Pour mieux connaître le fonctionnement de la médiation à France Travail

Le Médiateur de France Travail est un médiateur institutionnel. Sa fonction a été créée par la loi, pour qu'il dispose de tous les moyens d'un fonctionnement indépendant, distinct des services de France Travail.

France Travail est aujourd'hui l'une des institutions françaises les plus avancées en matière de traitement des réclamations et d'accès à un véritable processus de médiation.

Le Médiateur National est directement placé auprès du Directeur Général de France Travail. Il coordonne et anime l'action des Médiateurs Régionaux. Il définit le fonctionnement de la médiation à France Travail.

Les Médiateurs Régionaux sont placés auprès des Directeurs Régionaux, ils ont accès à toutes les informations utiles à leur mission. Ils exercent cette dernière en toute indépendance auprès des services de France Travail.

Le Médiateur National présente au Conseil d'Administration de France Travail un rapport annuel contenant notamment ses préconisations pour améliorer les services rendus aux usagers. Il est le correspondant du Défenseur des droits, les Médiateurs Régionaux sont ceux des délégués du Défenseur des droits de leurs régions.

**Le Médiateur National
France Travail
est le correspondant
de la Défenseure des droits**



Madame Claire Hédon

Défenseure des droits

3 place Fontenoy
75007 Paris

www.defenseurdesdroits.fr

Le rapport annuel du Médiateur National fait l'objet d'un dépôt légal
périodique à la Bibliothèque Nationale de France (BNF).
Référéncé sous le n° 2650-748X.

« Merci pour votre accompagnement, votre écoute et votre compréhension.

C'est avec soulagement que je reçois votre email. Je suis un cas parmi tant d'autres je le sais, mais sachez que votre attention et vos démarches faites à mon égard vont pouvoir faire en sorte que je puisse garder la tête hors de l'eau et envisager mon avenir professionnel sans lutter avec le poids de mes problèmes financiers. Avec beaucoup de reconnaissance. »

« Je tiens à vous remercier pour votre intervention et votre attention que vous avez portée à ce dossier. Pour moi la France était et restera toujours le pays des Droits de l'Homme, même s'il faut de temps en temps mettre beaucoup d'efforts pour les défendre:)

ENCORE MERCI POUR TOUT !!! »

« Je viens de recevoir un courrier de France Travail m'informant de l'annulation de la décision de sanction prise à mon encontre.

Je tenais à vous remercier pour votre intervention et surtout pour l'échange que j'ai eu avec vous.

Au-delà des répercussions financières de cette décision, sachez que je suis profondément touché car cette sanction affectée mon intégrité et mon honnêteté à un point que vous n'imaginez pas. Encore merci pour votre intervention. »



Le Médiateur National

France Travail



Rapport téléchargeable sur le site www.francetravail.org