

LE MÉDIATEUR NATIONAL

RAPPORT 2023

Avril 2024



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. UNE APPROCHE DES PUBLICS QUI VIENNENT EN MÉDIATION	22
2.1. Les évolutions de la médiation institutionnelle et des publics qui la sollicitent	22
2.1.1 <i>Quinze années d'évolution des demandes de médiation au sein de l'institution Pôle emploi</i>	22
2.1.2 <i>De nouvelles catégories de demandeurs d'emploi arrivent en médiation</i>	25
2.1.3 <i>La médiation reflète les évolutions sociétales</i>	25
2.2. Les regards et perceptions sur la médiation et les médiés depuis quinze ans	29
2.2.1 <i>Des territoires urbains et des territoires ruraux</i>	29
2.2.2 <i>Des constats et des perceptions différenciées selon les régions</i>	29
3. UNE ACTUALITÉ DENSE ET DES INTERVENTIONS NÉCESSAIRES	36
3.1. Trop-perçus déclenchés par les flux informatiques de la Carsat	36
3.2. Titres de séjour	39
3.3. Droit d'option et durée des droits	41
3.4. Relations avec les IPR/IPT	49

4. CHOSES VUES PAR LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX	50
4.1. La formation	50
4.1.1 <i>Suivre une formation rémunérée en Europe et en Suisse</i>	50
4.1.2 <i>Se former en Suisse, dans les métiers de la santé</i>	54
4.1.3 <i>Motiver les refus de financement de formation</i>	54
4.1.4 <i>La liberté de choisir son avenir professionnel</i>	56
4.2. Taux de change appliqué aux travailleurs frontaliers en Suisse	58
4.3. Évolution concernant les PNDS	59
4.4. Allocation du Contrat d'Engagement Jeune	60
4.5. Inaptitude, accidents de la vie : le règlementaire face à l'imprévu	62
4.5.1 <i>L'impossible prévision</i>	62
4.5.2 <i>Les EMR</i>	62
4.6. Reconversion professionnelle : les « cinq ans » de la discorde	67
4.7. Primes de reclassement (CSP)	71
4.8. Délai de déchéance longue maladie	73
4.9. Impossibilité de cumuler l'AAH et l'ASS	74
4.10. Trop-perçu ASS pour des contrats sans rémunération	79
ANNEXES	82
Activité et interventions des Médiateurs Régionaux en 2023	84
Les Médiateurs Pôle Emploi	88
Le Médiateur National de France Travail est le correspondant de la Défenseure des droits	100

AVANT-PROPOS

Après quinze années d'intense activité, dans un contexte qui n'était pas simple au départ, nous avons peu à peu construit ce qu'est devenue la médiation Pôle emploi.

Avec les 434 711 demandes de médiation que nous avons reçues et traitées, les 20 rapports (15 annuels et 5 spécifiques) et les 1 552 pages d'informations et préconisations que nous avons rédigées, le travail des 51 collaborateurs qui sont aujourd'hui devenus 127, on pourra dire que la médiation Pôle emploi *a fait le job*. De cette expérience inédite nous pouvons aujourd'hui tirer quelques enseignements.

La médiation est un outil incontournable pour la gestion à l'amiable des conflits mais, pour qu'elle réussisse, il faut réunir plusieurs ingrédients indispensables :

- Avant tout un soutien inconditionnel du dirigeant de l'institution pour garantir l'indépendance du médiateur. C'est ce que le Directeur Général de Pôle emploi, Jean BASSERES, a fait.
- La qualité du service rendu est comme partout liée aux moyens mis en œuvre et à la compétence des acteurs. La médiation est un métier, pour lequel la formation s'impose. Et là aussi, les collaborateurs et l'institution Pôle emploi ont joué le jeu.
- Les préconisations en équité d'un médiateur institutionnel sont des outils utiles dans une société hyper administrée. En effet, des textes génèrent parfois des effets indésirables. Au quotidien notre démarche a été plutôt bien prise en compte sur le terrain.

D'une façon générale, les préconisations du médiateur méritent une attention plus soutenue et une mise en œuvre plus rapide. Vœux pieux ou source de progrès ? Vous le saurez dans nos prochains rapports, mais c'est aux décideurs qu'il appartient d'y répondre.

De même, on peut envisager d'associer le médiateur à des réflexions prospectives, sur la base de ses rapports spécifiques, qui abordent des sujets concrets et sensibles.

Pour jeter un regard sur notre épopée, nous proposons dans ce rapport une approche descriptive des publics qui viennent en médiation. Ce n'est pas une étude sociologique, bien que ça y ressemble. On y trouvera naturellement la montée des incivilités, qui a fait l'objet de nombreuses alertes et qui continue à détériorer le climat de confiance indispensable au processus de médiation.

Enfin, désireux d'enrichir la pratique professionnelle de la médiation au sein de Pôle emploi et curieux de nous inspirer d'autres réalités, nous avons souhaité, pendant ces quinze années, nous intéresser aux médiations d'autres institutions en France et au-delà de nos frontières. Dans ce cadre, des rencontres ont été organisées avec des Ombudsmans, des médiateurs institutionnels et des professionnels de la médiation internationale. Dans la même démarche, un état des lieux de la médiation au sein de quinze services publics de l'emploi européens et internationaux a été réalisé en 2023. Ces travaux et échanges vont se poursuivre, afin d'élargir le champ de la médiation institutionnelle à France Travail.

Une page se tourne mais le livre ne se ferme pas. L'aventure continue. En effet, nous présentons ce rapport dans un nouveau contexte et une nouvelle institution. Pôle emploi a vécu, laissant la place à France Travail. Les artisans que nous sommes et que nous resterons, seront demain toujours à l'œuvre pour amener l'humanité qui rend les choses acceptables !

Jean-Louis Walter
Médiateur National

1. DONNÉES CHIFFRÉES

En 2023, le nombre de demandes de médiation était de 52 464 (45 316 en 2022). La raison principale de cette augmentation réside dans la montée en puissance de la médiation préalable obligatoire.

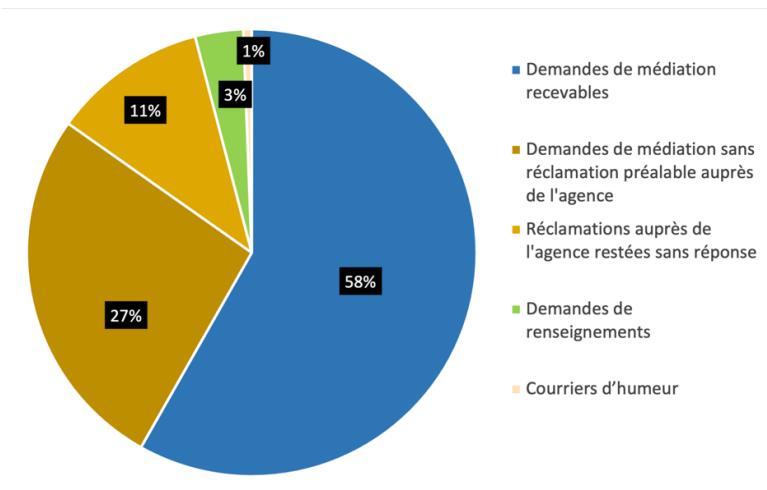
La proportion des demandes de médiation qui n'ont pas été précédées d'une réclamation auprès des agences reste identique, mais élevée (27%).

Demandes de médiation, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023 :

- **1 514** demandes de médiation adressées au Médiateur National.
- **50 950** demandes de médiation adressées aux Médiateurs Régionaux.
- **Total : 52 464**

1.1. La nature des demandes de médiation

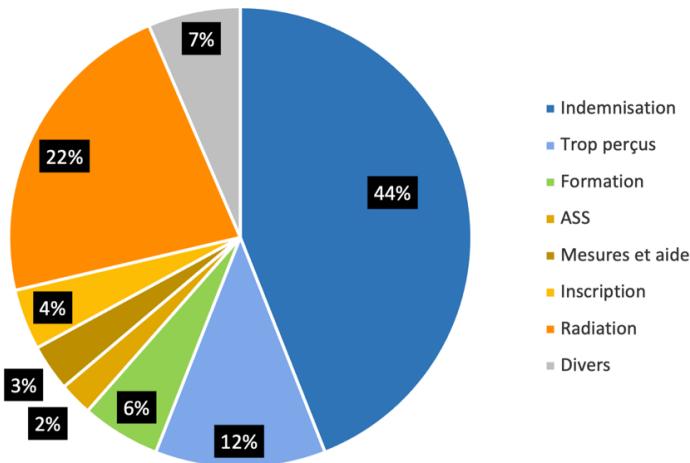
Conformément à la loi, le Médiateur reçoit et traite les **demandes de médiation** qui ont été précédées d'une démarche auprès des services dont la décision est contestée, généralement l'agence Pôle emploi. À défaut, il s'agit de **réclamations** : soit le demandeur a escamoté cette étape, volontairement ou par ignorance, soit il a bien effectué la démarche mais elle est restée sans réponse. Dans le premier cas, le Médiateur réoriente la réclamation vers l'agence. La répartition ci-dessous est strictement identique à celle de l'année dernière : 27% des personnes saisissent le médiateur sans avoir préalablement déposé de réclamation auprès de leur agence et 11% l'ont fait mais n'ont pas obtenu de réponse.



1.2. Les motifs des demandes de médiation

Les demandes liées à l'indemnisation restent prépondérantes, mais sont ramenées à 44% des demandes de médiation (54% en 2022).

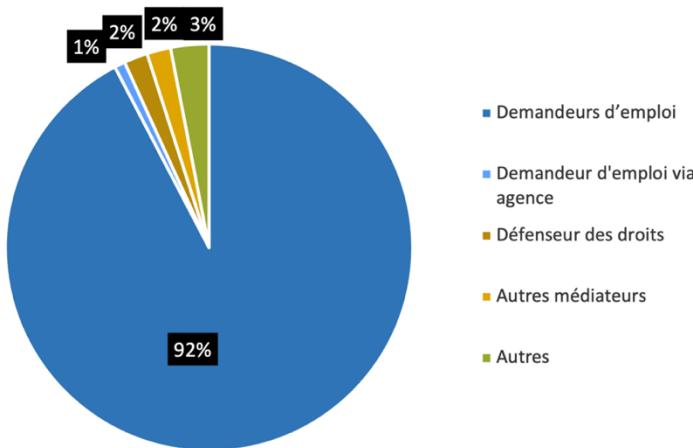
Ce sont celles qui concernent la gestion de la liste des demandeurs d'emploi, c'est-à-dire principalement les radiations, qui modifient la physionomie du graphique car leur nombre a augmenté au travers de la généralisation de la MPO.



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 autres proportions restent globalement inchangées d'une année sur l'autre.

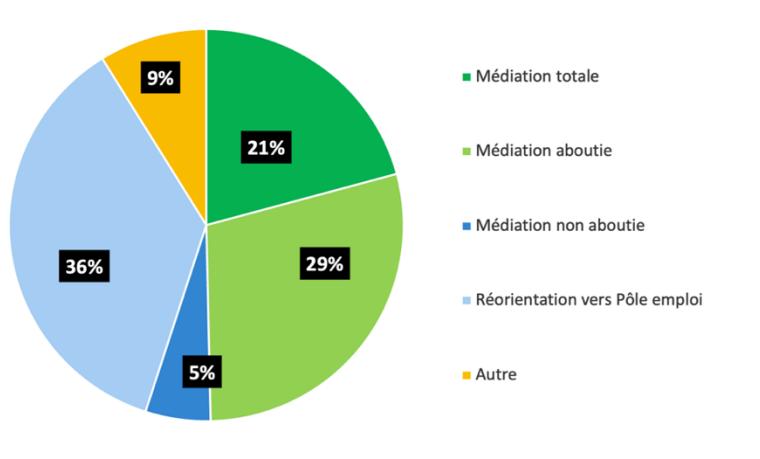
La catégorie « Autres » fait référence aux associations, comités de chômeurs, avocats, etc. Elle est stable par rapport à 2022.



1.4. Les suites données aux demandes de médiation

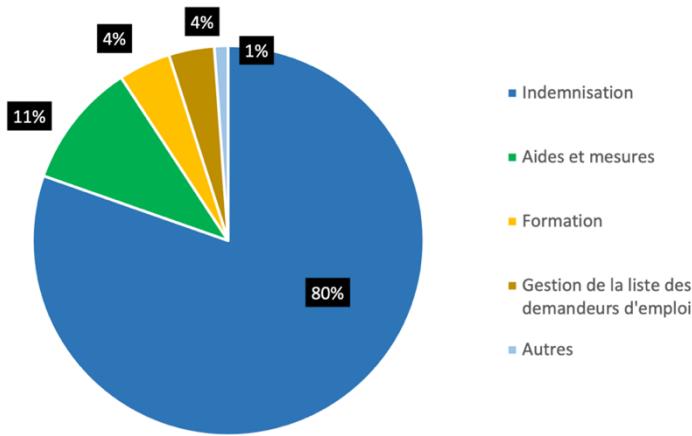
Une **médiation totale** correspond à un processus mené par le médiateur Pôle emploi, qui conduit à la satisfaction totale de la demande. Une **médiation aboutie**, c'est lorsque le processus de médiation a permis la reprise d'un dialogue qui a su apaiser le conflit. Ce sont souvent des explications pour la bonne compréhension des règles.

Dans la **médiation non aboutie**, le processus de médiation n'a pas permis de régler le conflit. La **réorientation** vers les services de Pôle emploi 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 entretemps.



1.5. L'équité

En 2023, les médiateurs ont formulé 1 943 préconisations en équité, ce qui représente 3,7% du total des demandes de médiation (pour notre définition de l'équité, se reporter au rapport 2014).



Répartition détaillée par objets

Indemnisation	1 562
<i>Droit à indemnisation, démissions, calcul de l'Indemnisation, trop-perçus, paiement de l'indemnisation</i>	
Aides et Mesures	202
<i>Aides et mesures diverses, aide à la mobilité, aide au permis conduire</i>	
Formation	84
<i>Gestion de la liste des demandeurs d'emploi</i>	
<i>Inscription rétroactive, radiations</i>	
Autres	22
<i>Divers</i>	

Des visages sur l'équité

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

De : [mailto:@gmail.com]

Envoyé : mardi 27 juin 2023

À : Médiateur Régional

Ma demande pour suivi de conjoint a été rejeté par l'agence d' [...] et je ne comprends pas pourquoi. Mon mari a commencé un travail à Lausanne (Suisse) depuis mars. Étant en période d'essai pendant 3 mois, il a préféré partir seul d'abord. Je suis restée à Saint- [...] pour permettre à nos 3 enfants de 15, 14 et 10 ans de finir l'année scolaire. Mon activité salariée était très chronophage. Ma société ne m'a pas laissé d'autres choix que démissionner de mon CDI. J'avais préalablement pris contact avec Pole Emploi pour expliquer ma situation. Ils m'avaient répondu que je pouvais démissionner pour rapprochement de conjoint. J'ai donc donné ma démission Mi-avril.

J'ai voulu m'inscrire à Pole emploi en région [...], dans le cadre du rapprochement de conjoint. J'ai demandé une allocation qui a été refusée. J'ai déjà fait un nombre important d'entretiens qui n'ont pas donné suite car je vis en France, ce qui ne leur plaît pas trop. Dès que j'aurai trouvé, j'irais rejoindre mon mari en Suisse et notre fille restera finir son baccalauréat en Rhône-Alpes. Tant que la maison n'est pas vendue, nous ne pouvons prendre un appartement proche de la Frontière suisse pour notre fille.

En résumé, après lecture de ces éléments, j'espère que vous comprendrez notre bonne foi, et trouverez un moyen pour valider notre demande d'allocation chômage suite à démission pour rapprochement de conjoint.

De : [mailto: @laposte.net]

Envoyé : mardi 14 février 2023

À : Médiateur Régional

Ma réclamation concerne la décision de sanction pour absence à rendez-vous, décision que je conteste pour la troisième fois ; les deux premières fois je me suis rendue à l'agence. Ce courrier du 04 janvier 2023 m'informe que je suis radiée et que mon allocation est supprimée à compté du 04 janvier 2023 et ce pour une durée de 2 mois. Cette sanction fait référence à une absence au rendez-vous téléphonique avec ma conseillère, rendez-vous téléphonique auquel j'ai bien répondu et dont la durée de communication a été plus ou moins de 20 minutes.

Le 17 janvier 2023, en attendant d'être reçue à l'agence, j'ai expliqué à un monsieur du Guichet Accueil que j'ai bien répondu à l'appel, ma conseillère lui a confirmé mes dires. Ce monsieur m'a indiqué qu'il s'agissait d'un bug informatique et il m'a alors dirigée vers la Responsable du Bureau Accueil. Cette dame m'a expliqué la marche à suivre pour annuler décision de sanction et s'est proposée de rédiger, devant moi bien sûr, ce courrier et de le poster dans mon espace personnel.

Ayant vu sur mon espace personnel la radiation confirmée pour 2 mois avec suppression de mes allocations, le 03 février 2023 je me suis de nouveau rendue au Pôle emploi. J'ai été reçue par une autre Responsable du Bureau d'Accueil qui a appelé ma conseillère qui a dit ne plus se souvenir de notre entretien téléphonique. Elle m'a dit que je n'avais pas répondu à son appel. L'entretien s'est terminé ainsi.

Je me suis donc tournée vers mon opérateur téléphonique qui m'a répondu que les opérateurs n'avaient pas la possibilité de vérifier les numéros reçus. C'est donc vous, Monsieur, qui pouvez prouver que j'ai bien répondu à l'appel téléphonique de ma conseillère.

L'employeur a refusé d'aménager mon poste de travail et voulait à tout prix que je travaille sur cette machine.

Monsieur E., 58 ans, demandeurs d'emploi bénéficiaire de l'obligation d'emploi et travailleur handicapé, s'inscrit à la suite d'un CDD de 2 ans qu'il a effectué dans un chantier d'insertion. Auparavant, il avait travaillé 21 ans en tant que déménageur. A la suite d'un accident de travail, une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé lui a été accordé sans limite de durée. Il bénéficie alors d'une reprise d'allocation chômage et il bénéficie d'un accompagnement renforcé.

Dès la fin de son contrat, il se remobilise et intègre une société de fabrication de palette en tant que manutentionnaire. Dès le premier jour, il alerte son employeur sur le fait qu'il ne peut pas travailler sur l'une des machines, qui est trop haute. Son employeur lui indique que la visite médicale n'interviendra qu'à l'issue de la période d'essai.

Mr E. explique qu'il a « essayé tout faire pour tenir le coup mais le geste lui était impossible au-delà d'une demi-heure ». Sans en connaître l'impact, il décide de mettre fin à sa période d'essai au bout du 12^{ème} jour. L'allocation chômage qui lui avait été attribuée précédemment s'est trouvée suspendue et une notification de rejet d'allocation lui a été notifiée. Dans le cadre des échanges avec la médiation, il évoque ses difficultés financières, la retraite de son épouse ne pouvant couvrir l'ensemble des charges du foyer.

Monsieur se remobilise immédiatement dans ses démarches de recherche d'emploi et son agence confirme, dans ses derniers entretiens : « Vous êtes en recherche active sur des postes d'agent d'entretien d'espaces verts/ employé polyvalent ».

De : [mailto:@hotmail.com]

Envoyé : mardi 15 août 2023

À : Médiateur Régional

Je m'adresse à vous car j'ai effectué une demande d'abondement au financement de formation par Pôle Emploi, mais malheureusement, celle-ci a été refusée, au motif qu'une formation équivalente financée par la région existe.

Il s'agit d'une formation de chef de projet en rénovation énergétique. J'ai formulé cette demande de formation lors d'un entretien avec mon conseiller il y a quelques mois. Il m'a orienté vers une formation financée par la région, qui m'aurait permis d'être opérationnel sur le marché du travail en juillet 2024.

J'ai en toute bonne foi passé les tests pour cette formation et ai été retenu. Seulement, j'ai bien vite réalisé que le mode de dispense de cette formation (100% présentiel) ne me permettait matériellement pas de me rendre sur le lieu de formation. En effet, je n'ai pas de véhicule qui me permette de me rendre quotidiennement à 1h de chez moi.

C'est ainsi que je me suis tourné vers une formation comparable reconnue par le RNCP et dispensée dans ma ville de résidence. Au terme du processus de sélection, ma candidature a été acceptée. L'organisme annonce un taux d'embauche de 91% à l'issue du diplôme, et une durée médiane de 21 jours pour trouver un emploi. Le montant de cette formation s'élève à 7 940€. Je l'ai négociée au prix de 5940 €. Je fais intervenir mes droits CPF à hauteur de 1635€, ce qui ramène le reste à payer à 4 305 €. C'est cette somme qu'il me manque pour accéder à la formation.

Je demande donc par la présente votre intervention, afin que je puisse accéder à une formation courte pour un métier en tension.

De : [mailto:@gmail.com]

Envoyé : mardi 27 juin 2023

À : Médiateur Régional

Le 1.09.2017, j'ai terminé mon contrat d'apprentissage, effectué dans le cadre de ma deuxième année de Master en chimie organique. Se sont alors ouverts mes droits ARE d'une durée de 348 jours. Dans les six mois qui ont suivi, j'ai été recruté à l'Université de Kiel (Allemagne) pour un contrat d'une durée initiale de trois ans. En janvier 2021, un prolongement d'un an m'a été accordé. J'ai ensuite perçu l'allocation chômage allemande pendant cinq mois, avant qu'un dernier contrat de six mois me soit proposé pour terminer mes recherches. J'ai soutenu ma thèse de doctorat le 01.06.2021. Préparant mon retour en France, j'ai tenté de réactiver mon ARE afin de bénéficier des 152 jours d'allocation chômage restants, mais on m'a notifié que mes droits avaient été déchus.

À aucun moment, je n'ai été informé de l'approche de la date de déchéance. Bien au contraire, il a toujours été indiqué sur mon espace personnel qu'il me restait 152 jours d'allocation. Étant donné que j'étais soit salarié, soit chômeur en Allemagne, en toute honnêteté, et anticipant la récupération de ces droits à mon retour d'Allemagne, je ne me suis pas inquiété.

Je tiens aussi à attirer votre attention sur le fait que mon séjour en Allemagne s'est trouvé fortement compliqué et allongé par la crise du Coronavirus. Elle a été directement responsable du dépassement du délai de déchéance de mes droits français. Je demande humblement que la réactivation de mes droits soit de nouveau examinée, de façon juste et individuelle, afin de me permettre de revenir en France et de réaliser la recherche de mon prochain emploi. Je suis désormais à la recherche d'un contrat, dit de « Post-Doctorat », dans une université en tant que chercheur en chimie organique.

De : [mailto:@gmail.com]

Envoyé : mardi 30 mai 2023

À : Médiateur Régional

On me demande de rembourser tout ce que j'ai touché de décembre 2022 à mars 2023. Je n'arrive pas à comprendre pourquoi. En effet, du 8 janvier au 4 mars 2023, j'étais en formation d'anglais aux USA dont je me suis autofinancée pour me donner plus de chances à un retour à l'emploi. Il était difficile d'augmenter mon niveau d'anglais sans avoir des cours en immersion dans un pays anglophone. De plus, j'ai continué à chercher un emploi en même temps car aujourd'hui on peut passer tous les entretiens à distance. La preuve, c'est qu'aujourd'hui, j'ai retrouvé un emploi de développeur informatique en 100% télétravail.

J'ai demandé un rendez-vous téléphonique à ma conseillère, elle m'a répondu que ce n'était pas possible. On me reproche d'avoir fait de fausse déclaration, chose que je conteste car j'ai bien déclaré que j'étais en formation et je ne savais pas que les formations ne pouvaient que s'effectuer qu'en France.

Pôle Emploi me demande aujourd'hui de rembourser 4163,96€ qui concernent la totalité des sommes perçues depuis mon inscription au chômage. Je n'ai pas ladite somme car j'ai repris le travail en avril et toutes mes économies sont parties lors de ma formation. Je trouve injustifié de me réclamer toutes ces indemnités et non seulement celles de la période dont j'étais absente de France (2545,28€) mais aussi celle quand j'étais en France en recherche d'emploi. De plus, on m'a résilié de pôle emploi. Ma conseillère me soutien que c'est « impossible » de me recevoir personnellement, ce à quoi je doute.

2. UNE APPROCHE DES PUBLICS QUI VIENNENT EN MÉDIATION

Qui sont les demandeurs d'emploi, entreprises ou partenaires, qui contactent la médiation Pôle emploi ? Quelles sont les évolutions constatées après quinze années d'une pratique qui, sur la forme, sur le fond et sur les volumes traités, a vu la médiation prendre sa place dans la vie de l'institution.

2.1. Les évolutions de la médiation institutionnelle et des publics qui la sollicitent

2.1.1 Quinze années d'évolution des demandes de médiation au sein de l'institution Pôle emploi

- La promotion de la médiation institutionnelle en interne comme en externe

Sur la période 2008–2023, la capacité de la médiation Pôle emploi à s'adapter et à se renouveler a été essentielle pour s'affirmer et être en cohérence avec l'évolution de l'institution. Au fil des années se

sont ainsi construit une médiation institutionnelle à l'écoute des demandeurs d'emploi et une professionnalisation validée par une formation continue diplômante. Ce sont les clés d'une évolution constante du processus de médiation, au plus près de la réalité et des attentes des médiés.

La diffusion de la pratique et de *la culture de la médiation* a porté ses fruits, que ce soit en interne dans le réseau des agences et auprès des conseillers, comme en externe, avec les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires. La médiation est aujourd'hui connue et reconnue, des demandeurs d'emploi comme des juridictions et des employeurs, ainsi qu'en atteste le nombre de demandes reçues en 2023 (52 464). Elle incarne une pratique vertueuse de règlement des différends à l'amiable. Depuis 15 ans, ce sont 434 711 médiations qui ont été traitées, un chiffre remarquable dans l'univers institutionnel français.

Dotés de ce bagage, les Médiateurs Régionaux tissent aussi des réseaux avec leurs partenaires afin de mieux connaître les médiateurs institutionnels de leur territoire, de croiser les regards et de construire ensemble des passerelles de *co-médiation*, au bénéfice de publics communs. Plusieurs régions vont plus loin en favorisant des partages de pratiques avec leurs équipes respectives et le réseau des Délégués de la Défenseure des droits, les organismes sociaux qui agissent sur le champ de la médiation et ceux du monde judiciaire.

- La culture de la médiation : sa diffusion et ses limites

La médiation institutionnelle est évolutive et se renouvelle sans cesse en s'adaptant aux contextes sociétaux et réglementaires. Ce faisant, elle reste naturellement fidèle à son éthique, ses valeurs et sa posture, telles que définies dans la Charte du Médiateur National, en même temps qu'elle préserve son indépendance, sa neutralité et son impartialité. Cet ensemble décrit un équilibre essentiel. La médiation

Pôle emploi est légitimée par la loi et repose sur un trépied constitué par la Charte du Médiateur National, le processus de médiation et la formation continue.

À Pôle emploi, l'histoire a montré que la médiation peut jouer un rôle d'amortisseur social¹, dont le mérite premier est de contribuer de manière pragmatique et vertueuse à l'amélioration des services rendus au public, via l'identification des dysfonctionnements, suivie de préconisations d'amélioration de l'offre de service. Cependant, la médiation institutionnelle ne peut être positionnée comme arbitre ou considérée comme un moyen pour pallier de façon systématique les failles du droit ou de la réglementation et de l'organisation pour laquelle elle œuvre au quotidien. Maintenir cette ligne de conduite, choisir de se développer sans perdre son âme, tout cela est un défi permanent.

- La question du renoncement et de l'accès à la médiation,
les freins sociaux

Le développement de l'accès au droit, cheval de bataille de la Défenseure des droits, permet chaque jour à nos concitoyens de trouver des interlocuteurs dédiés avec lesquels échanger, comprendre, être écouté et défendre leur point de vue si nécessaire, face aux plateformes dématérialisées et aux arcanes de l'administration. Encore faut-il que ces derniers contactent la médiation, qu'ils en comprennent le fonctionnement et les valeurs, et qu'ils aient la capacité d'entrer en médiation. Or, pour une partie d'entre eux, on peut formuler l'hypothèse d'un vrai renoncement aux droits et au médiateur.

1. Rapport annuel 2015, « Les droits rechargeables », p. 37.

Rapport annuel 2022, « La période de référence affiliation », p. 57.

Confrontés aux réalités de l'illettrisme, de l'illectronisme ou de la phobie administrative, nombreux sont ceux qui sont exclus par le digital désormais dominant dans les procédures administratives, par l'empilement des dispositifs, la complexité des règlementations, l'accumulation des normes et des acteurs, toutes choses qui conduisent parfois à baisser les bras. C'est ainsi que, pour nombre de nos concitoyens, il apparaît de plus en plus difficile ou stérile de faire valoir leurs droits, soit parce qu'ils sont trop complexes à appréhender, soit parce que les démarches pour y accéder nécessitent une énergie telle qu'ils finissent par renoncer.

2.1.2 De nouvelles catégories de demandeurs d'emploi arrivent en médiation

Depuis le 1^{er} juillet 2022, date depuis laquelle certaines décisions administratives prises par Pôle emploi sont soumises à une médiation préalable obligatoire (MPO), le nombre de demandes de médiation émanant de personnes de plus en plus éloignées de l'emploi augmente. Parmi les freins pour accéder à l'emploi figurent l'absence de mobilité, les questions de santé et la garde d'enfant. En conséquence, depuis la généralisation de la MPO, on remarque une tendance vers davantage de tensions dans le déroulement du processus de médiation. De fait, depuis 18 mois, les deux principaux motifs de MPO portent sur les radiations et l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS).

2.1.3 La médiation reflète les évolutions sociétales

- Le rapport à la médiation

Aujourd'hui, pour un grand nombre de demandeurs d'emploi, entrer en médiation n'est généralement plus tabou ou marginal, mais c'est

un droit connu et reconnu, une possibilité complémentaire offerte à ceux qui le souhaitent, lorsque leur insatisfaction persiste après une réclamation auprès de leur agence. Le succès des Modes Alternatifs de Règlement des Différends (MARD) est aussi celui de l'institution Pôle emploi qui, dès 2008, a bien intégré le dispositif législatif dans son organisation. Elle a garanti à la médiation, non seulement son indépendance, mais aussi les ressources et les moyens associés pour bâtir un fonctionnement pérenne et de qualité.

Nombreux sont les Médiateurs Régionaux qui estiment que la médiation est le reflet de notre société. De fait, les contenus des demandes deviennent de plus en plus revendicatifs et contestataires. On ressent à travers cela que les relations humaines se tendent et se judiciarisent. Chacun arrive en médiation avec sa vérité, ses convictions, renforcées par la lecture de solutions simplistes glanées sur les réseaux sociaux, ce qui rend la vérité de l'autre de plus en plus difficile à appréhender, avant même d'éventuellement l'accepter. Mais, dans ce contexte, émergent tout de même quelques lueurs d'espoir. En effet, les médiateurs restent toujours impressionnés par le nombre de remerciements qu'ils reçoivent, en reconnaissance de leur écoute et de leur posture notamment, ainsi que par les appréciations positives qui restent majoritaires, malgré des critiques systématiques ou l'incompréhension de l'esprit de la médiation.

- Les canaux de saisine et de communication en pleine mutation

Le médiateur a une multiplicité de façons de communiquer avec les médiés, que ce soit par téléphone, par écrit, courrier ou mail, voire en présentiel. Selon la nature de la médiation et le profil du demandeur, le médiateur adopte le meilleur canal. Au regard du nombre de médiations réalisées au fil des années, on constate que le mail et le téléphone sont très nettement privilégiés. Ils sont pratiques et facilitateurs.

Le médiateur Pôle emploi est très accessible. Il n'y a pas de filtres pour le saisir, son adresse mail est connue, largement diffusée, y compris sur le site www.pole-emploi.fr. Cette transparence et cette facilité d'accès ne sont pas anodines et contribuent à la hausse constante du nombre de demandes de médiations. Si l'on reconnaît aujourd'hui la prépondérance de l'email, on peut aussi se souvenir qu'à la création de Pôle emploi, la majorité des demandes de médiation arrivait encore par courrier. À l'évidence, pour les personnes des nouvelles générations, contacter la médiation Pôle emploi est aussi facile qu'utiliser un smartphone. Ces nouveaux usages ont cependant eu pour conséquence de bouleverser continuellement l'organisation et la charge de la médiation.

- Les impacts des évolutions sur l'organisation

Au niveau national comme en région, la médiation Pôle emploi s'est constamment adaptée à la diversification, à la montée en puissance des enjeux et des missions, tout comme aux évolutions sociétales. Sa pratique actuelle résulte de ce parcours au quotidien. Ce qui apparaît comme du bon sens est donc aussi le fruit du vécu des médiateurs. Un autre critère compte : on ne fait pas de la médiation de la même manière pour cent médiés que pour des milliers.

Le « traitement de masse² » qu'impose l'envergure de l'institution a un inévitable impact sur la manière de faire de la médiation, en la sécurisant, la professionnalisant et l'adaptant sans cesse, grâce aux apports de la formation continue et des échanges de pratiques entre médiateurs, après leur parcours certifiant d'une année au Cnam.

2. Ce terme s'applique uniquement au volume des demandes de médiation qui sont reçues et jamais aux modalités de leur traitement, lequel est toujours en fonction de chaque situation individuelle.

- Les violences sociétales

Pôle emploi n'est pas épargné par les changements sociétaux, principalement au regard des violences et des évolutions dans les modes de vie : primauté de l'immédiateté, précarité, paupérisation, intolérance à la frustration, etc. Il n'est plus rare que les médiateurs soient confrontés à des situations difficiles ou sensibles, des postures inadaptées, des paroles agressives ou des menaces.

Dans de telles situations, ils rappellent le cadre de la médiation, en faisant référence à la Charte du Médiateur National et, si nécessaire, ils l'arrêtent, constatant que les conditions de sa réalisation ne sont plus réunies. Cela résulte du fait que la typologie de personnes qui entrent aujourd'hui en médiation n'est plus la même que celle d'hier.

Les médiations sont devenues de plus en plus tendues. Cela tient à la fois aux motifs des litiges, au profil des médiés et, parfois, à leur rapport « à la règle ».

La fracturation de la société et la précarité qui sévit dans certaines couches de population ou bassins spécifiques, sont autant de facteurs qui tendent l'atmosphère de la médiation. L'immersion massive dans Internet et les réseaux sociaux construit une mauvaise communication, faite d'idées fausses et de préjugés qu'il faut démystifier et qui encombrent la conduite de la médiation.

2.2. Les regards et perceptions sur la médiation et les médiés depuis quinze ans

2.2.1 Des territoires urbains et des territoires ruraux

D'une manière générale, on constate que plus un territoire est rural et/ou précarisé, moins il y a de demandes de médiation, en comparaison de territoires urbains voisins — pour une vision plus complète, d'autres critères seraient sans doute à prendre en compte, comme le fait qu'il y a moins de demandeurs d'emploi dans les territoires ruraux, etc. Ces éléments sont à lier à des problèmes d'accès aux droits sur ces territoires, avec en toile de fond les difficultés de mobilité, de l'illectronisme et parfois de l'illettrisme.

À l'inverse, plus un territoire est urbanisé, plus il y a de demandes de médiation. Les services publics sont physiquement plus proches et dans les secteurs les plus touchés par les freins évoqués ci-dessus, il existe des structures intermédiaires pouvant accompagner les personnes dans leur parcours. Le développement des antennes France Services dans les secteurs ruraux est une réponse, mais elle n'est sans doute pas suffisante.

2.2.2 Des constats et des perceptions différencierées selon les régions

Au-delà des points communs aux publics qui viennent en médiation, il subsiste des différences et des particularités qui sont liées à l'histoire et à la sociologie des territoires.

Pour l'analyser un peu plus finement, quelques prérequis doivent être posés :

- On doit préciser que ce qui est vrai pour une région ne l'est pas nécessairement pour une autre, compte tenu de l'histoire et de la typologie des populations des territoires.
- Les constats réalisés sur les personnes effectuant des demandes de médiation peuvent aussi exprimer des réalités très différentes selon les territoires et bassins d'emploi d'une même région.
- Il apparaît ainsi important de rester mesuré sur les analyses qu'on peut en faire.

Voici donc quelques commentaires formulés par des Médiateurs Régionaux qui exercent depuis des années et qui ont une bonne connaissance de leur territoire.



En Ile-de-France aussi, les publics des zones rurales saisissent moins le médiateur que ceux des zones urbaines. Les demandeurs d'emploi de Seine-et-Marne (77) sont ceux qui sollicitent le moins la médiation, tandis que ceux de Paris sont ceux qui la sollicitent le plus. Les publics les plus qualifiés font davantage appel à la médiation, notamment ceux résidant à Paris et dans les Hauts-de-Seine (92), département dans lequel le nombre de demandeurs d'emploi de niveau supérieur à Bac+2 est le plus élevé. La Seine-Saint-Denis (93) représente 14% des demandes de médiation de l'Ile-de-France ce qui, proportionnellement à la DEFM³, est bien moindre qu'à Paris.

3. Les demandeurs d'emploi en fin de mois (DEFM) sont les personnes inscrites à Pôle Emploi et ayant une demande en cours au dernier jour du mois.



La Région

Auvergne-Rhône-Alpes

Il existe des disparités très importantes entre agences et territoires. Il semble y avoir une corrélation entre ruralité et faible recours à la médiation et, inversement, urbanité et fort recours à la médiation. Cependant cela n'explique pas tout.

La Haute Savoie, avec le Rhône, excède de beaucoup son poids pondéré par la DEFIM dans la médiation, mais cela ne s'explique pas par le caractère urbain du département. C'est davantage vers des raisons économiques et sociologiques qu'il faut rechercher les causes d'un recours élevé à la médiation.

Le caractère frontalier de ce département et le déséquilibre que cela entraîne sur le marché du travail local explique pour partie ces phénomènes. Le caractère saisonnier et touristique de ce département explique également une telle propension au recours à la médiation. Les difficultés de recrutement de Pôle emploi, dues à la cherté de la vie dans ces territoires et à leur relatif enclavement (peu de mobilité géographique) conduisent à des turn-over très importants, des postes vacants, des équipes de travail jeunes et peu expérimentées, dans un contexte des métiers complexes et exigeants.



Région
Hauts-de-France

La culture de la médiation subit l'influence de la géographie et de l'histoire des lieux. Elle est beaucoup plus installée et utilisée dans certains bassins plutôt que dans d'autres. Si l'histoire culturelle et sociologique des territoires n'y est pas étrangère, l'appropriation en interne par les agences Pôle emploi est le facteur déterminant : ces agences ont compris la philosophie, le processus et la dimension vertueuse de la médiation. C'est le cas par exemple dans l'Arrageois et le Béthunois (Pas-de-Calais) où les agences saisissent régulièrement la médiation régionale lorsqu'elles détectent des situations sensibles.

La diffusion de la culture de la médiation par la médiation régionale au sein des équipes des agences est un réel facteur de réussite dans la propagation, au sein de l'institution, de la démarche de règlement des différends à l'amiable.

Un autre point constaté fortement dans la région depuis quelques années, en lien avec les évolutions de la médiation et la baisse de la DEFIM, est aussi la disparition lente des associations de chômeurs et du rôle joué par les Comités de liaison. Or les associations de chômeurs, tout comme la médiation, jouent un rôle d'amortisseur social et sont vraiment complémentaires des organisations institutionnelles et des associations touchant des publics très précarisés, fortement éloignés de l'emploi. Aujourd'hui, les associations de chômeurs qui sont encore en activité ne saisissent quasiment plus la médiation régionale, faute de moyens financiers et humains. Elles ont le plus souvent été remplacées par les travailleurs sociaux et les CCAS qui font de plus en plus appel à la médiation.

Une premier analyse fait d'emblée ressortir la disparité des taux de demande de médiation entre les territoires. En effet, les demandes reçues en 2021 et 2022 font observer une fracture très marquée entre :

- l'Orne où le nombre de demandes de médiation est proportionnellement le plus faible (42 demandes pour 10 000 demandeurs d'emploi en 2022, 24 en 2021).
- et la Seine Maritime avec ses deux grandes agglomérations, Le Havre et Rouen, qui sont celles où les demandes sont toujours proportionnellement les plus nombreuses (47 demandes pour 10 000 demandeurs d'emploi en 2022, 33 en 2021).

Éloignés pour ce qui est du recours à la médiation, ces deux départements se démarquent aussi par plusieurs traits socio-économiques qu'ils partagent :

- la pauvreté et la précarité touchent 15,4% de la population dans l'Orne et 14,9% en Seine Maritime soit un écart de plus de 2,5 points avec les autres départements normands.
- le nombre de bénéficiaires du RSA place aussi ces départements en tête : 7,7% en Seine maritime et 5,6% dans l'Orne.
- Concernant l'illettrisme, faute de données par départements, une approche lors de la Journée Défense Citoyenneté a permis de distinguer une nouvelle fois l'Orne (5,3%) et la Seine Maritime (4,9%), lorsque les autres départements sont plus proches de 4%. Dans le même temps, le nombre de jeunes rencontrant des difficultés de lecture est lui aussi très marqué dans l'Orne (9,9%) et la Seine Maritime (10,2%). Il faut noter que ces deux départements présentent une proportion de jeunes inscrits (moins de 26 ans) supérieur d'un point à celle observée dans les autres départements normands.



En raison de la décroissance démographique due principalement à une importante émigration, ces régions sont considérées comme les plus âgées de France. Adultes, étudiants, jeunes en recherche d'emploi, s'expatrient en métropole, tandis que leurs retours en sens inverse sont moins nombreux. Ainsi, les niveaux du chômage, de pauvreté et d'inégalités sociales sont plus élevés dans les DOM qu'en moyenne nationale.

Sur les dix dernières années, le nombre des demandes de médiation a été multiplié par deux. Depuis la généralisation de la médiation préalable obligatoire (MPO) et de l'information sur le processus de médiation incluse dans les courriers de Pôle emploi, le profil du public a évolué. Des personnes très éloignées de l'emploi, y compris la tranche d'âge des 60/66 ans, demandent plus fréquemment une médiation. En général, ces personnes restent inscrites pour conserver un revenu minimal, ASS ou RSA, ou attendre une retraite minimum.

En Guadeloupe et Martinique, la fracture numérique est plus prononcée qu'en métropole. Elle ne frappe pas uniquement les seniors, mais aussi une frange importante de jeunes qui ne maîtrisent pas l'informatique. De fait, l'oralité prédomine. De plus, la situation géographique des îles dans le bassin caribéen amène aussi des demandes des personnes étrangères, Haïtiennes, Dominicaines ou Saint-luciniennes, qui ne maîtrisent pas le français. Le créole devient alors le seul lien de communication. D'autres langues sont aussi parlées dans les îles du Nord de la Guadeloupe, comme l'anglais caribéen et l'espagnol.

Enfin, du fait des zones blanches du réseau téléphonique, la médiation en présentiel est très pratiquée.



Les deux départements de la Côte d'Azur présentent un niveau de demandes de médiation supérieur au poids de la DEFM. Ils sont plus prospères et le niveau d'instruction y est supérieur.

Sur la région PACA aussi, on enregistre une baisse des demandes portées par les associations de chômeurs. De la même façon que dans les Hauts-de-France, les demandes transitent par les assistantes sociales, davantage encore lorsque ces dernières exercent en CCAS, souvent pour des situations de la grande précarité.

L'instruction de ces demandes a conduit la médiation PACA à préconiser des solutions en équité, notamment dans les cas de sanctions radiations pour des personnes qui n'ont plus de logement, dorment dans leur véhicule ou dans des abris de fortune et sont dépourvues d'accès à Internet.

3. UNE ACTUALITÉ DENSE ET DES INTERVENTIONS NÉCESSAIRES

3.1. Trop-perçus déclenchés par les flux informatiques de la Carsat

Début 2023, les médiateurs ont commencé à recevoir des demandes de médiation, à propos de trop-perçus déclenchés par la transmission vers Pôle emploi de flux informatiques de la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (Carsat). Embarquant un nombre de trimestres actualisé, ces données sont entrées en conflit avec celles détenues par Pôle emploi et ont remis en cause des dates de départ en retraite. Il en est alors résulté l'apparition de trop-perçus pour des mois, voire des années, de versement à tort de l'Allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE). Les montants réclamés atteignent couramment des dizaines de milliers d'euros.

- Des flux informatiques conflictuels

Depuis 2022, Pôle emploi a donc intégré dans son système d'information les flux LURA de la Carsat (Liquidation Unique des Régimes Alignés), qui portent sur la date prévisionnelle de la retraite à taux plein des demandeurs d'emploi.

C'est l'information qui permet aux agences de définir la date à partir de laquelle Pôle emploi est susceptible d'interrompre le versement de l'ARE pour laisser place à une pension de retraite à taux plein.

Mais lorsque Pôle emploi croise les données qu'il avait antérieurement enregistrées avec celles issues des flux de la Carsat, les dates d'interruption du versement de l'ARE peuvent présenter des décalages importants, de quelques mois jusqu'à plusieurs années, ce qui déclenche des trop-perçus allant de 5 000,00 à 100 000,00 € et plus. Cela génère évidemment des situations critiques, d'autant plus que les Carsat ne prévoient pas de rétroactivité dans le versement des pensions de retraite.

Pôle emploi avait notifié le maintien du versement de l'ARE à un demandeur d'emploi jusqu'à 67 ans, conformément aux dispositions réglementaires applicables. Mais les flux informatiques de la Carsat l'ont remis en cause, arrêtant la date de retraite à taux plein à 65 ans, déclenchant un trop-perçu de deux ans d'indemnisation.

La cause principale de ce décalage tient au fait que les agences avaient pour pratique de retenir un simple relevé de carrière fourni par les demandeurs d'emploi pour enregistrer la date prévisionnelle de leur retraite à taux plein, au lieu d'exiger le justificatif officiel délivré par les Carsat intitulé « Chômage indemnisé : régularisation de carrière ». Le relevé de carrière incomplet avait pour effet de faire enregistrer par les conseillers une date prévisionnelle erronée. On peut aussi noter l'impact lié au délai de délivrance du justificatif officiel, les écarts de saisie et le taux de retour de la CNAV au flux informatique envoyé par Pôle emploi en amont de la retraite, destiné à déclencher des opérations de régularisation de carrière auprès des demandeurs d'emploi. Dans ces situations, ces derniers peuvent se trouver pris en tenaille, entre les informations dont ils disposent et celles qui circulent entre institutions.

À cet égard, on reconnaîtra que les chemins de la reconstitution de carrière sont parfois complexes et que les délais de traitement et d'obtention de justificatifs peuvent être très longs.

- Le rôle des Instances Paritaires

Les demandes de médiation relatives à ces trop-perçus se sont progressivement étendues à toutes les régions, nombre d'entre elles étant portées par les Délégués du Défenseur des droits.

En fonction des situations, les médiateurs peuvent parfois engager un processus de médiation avec les Directions des Opérations Régionales de Pôle emploi et les médiateurs de la Carsat, afin de rechercher des solutions de régularisation. Mais, in fine, les cas de trop-perçus fondés restent soumis à la décision des Instances Paritaires Régionales/Territoriales (IPR/IPT).

- Le positionnement du Médiateur National Pôle emploi.

Le Médiateur Régional ne peut et ne doit pas être l'amortisseur d'un dysfonctionnement aussi important et bien identifié, dont la portée est nationale et la sensibilité extrême.

Dans l'attente d'un règlement de la situation entre les institutions concernées, le médiateur ne doit donc plus être destinataire de demandes de médiations liées aux « trop-perçus Carsat ». Celles-ci doivent faire l'objet d'un traitement spécifique par Pôle emploi qui, au cas par cas devra trouver avec les autres acteurs concernés des solutions adaptées à chaque situation.

C'est pourquoi, le 30 août 2023, le Médiateur National a adressé une note d'alerte au Directeur Général de Pôle emploi, préconisant un traitement rapide du sujet au niveau national entre les différents acteurs concernés : Pôle emploi, Cnav et Unedic. Depuis, Pôle emploi a saisi la Cnav afin qu'un travail en

commun puisse s'engager entre les équipes dans l'objectif de définir ensemble un mode opératoire national opposable aux deux réseaux et d'assurer une communication coordonnée vers les Carsat. Le sujet a fait l'objet d'un point à l'ordre du jour du « Comité national de coordination métier d'accompagnement vers la retraite », le 12 décembre 2023, en présence de la Cnav, de l'Unédic et de Pôle emploi.

3.2. Titres de séjour

C'est un sujet qui a été abordé dans le rapport annuel 2021 et qui décrit les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi étrangers (hors Union Européenne) lorsqu'ils doivent renouveler leur titre de séjour. C'est souvent une procédure fastidieuse, liée à la longueur de l'attente pour obtenir les titres demandés, mais aussi même pour obtenir le premier rendez-vous de demande de renouvellement.

Lorsque leur titre de séjour arrive à expiration, l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi doit s'arrêter, ce qui interrompt *de facto* l'indemnisation du chômage. C'est la raison pour laquelle les préfectures délivrent des récépissés de demande de renouvellement de titre, au vu desquels Pôle emploi peut maintenir l'inscription jusqu'à l'arrivée du titre renouvelé. Mais il s'avère actuellement que certaines préfectures ont suspendu la délivrance de ces récépissés. Il en résulte une rupture d'inscription à Pôle emploi.

La Défenseure des droits s'est aussi exprimée, à plusieurs reprises, sur l'organisation des services des préfectures et sur ces délais de réception et de traitement trop importants. Malgré cela, la situation perdure en 2023.

« Je me permets de vous écrire au sujet de ma demande de renouvellement de titre de séjour dont le traitement apparaît anormalement long. J'ai effectué les démarches nécessaires à son renouvellement, et ce, dans les délais impartis. Depuis cette date et jusqu'à présent, des récépissés me sont envoyés. Le 1er récépissé avait une durée de 6 mois et les suivants 3 mois. Cela fera bientôt une année que j'attends. Je réside pourtant en France de manière ininterrompue et depuis 2017 la Préfecture me délivre chaque année un titre de séjour. Je ne comprends donc pas pourquoi, depuis le mois d'août 2022, je ne reçois que des récépissés tous les trois mois.

La CAF ne peut gérer de manière réactive chaque récépissé que je lui adresse. Ainsi le versement de mon RSA et de mon Aide au Logement est suspendu. Ce mois de juillet, je me retrouve sans aucune ressource.

Ne détenir qu'un récépissé m'empêche de m'inscrire sur des formations et/ou des emplois. N'ayant aucune réponse car pour être reçu dans les locaux de la Préfecture il faut y avoir été invité, il ne me reste que ce courrier qui est une sorte d'appel à l'aide que je lance ».

La marge de manœuvre de Pôle emploi est faible sur ces questions, car l'institution doit se conformer à la loi. De surcroît, l'institution garantit l'éligibilité des candidats qu'elle présente aux employeurs et sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement. En conséquence, la règle est que, en l'absence de récépissé de demande de renouvellement, l'inscription s'arrête. Il en va de même lorsque la date du premier rendez-vous fixé à la préfecture est postérieure à celle d'échéance du titre de séjour.

Si l'aspect légal et réglementaire de la question est prédominant, il ne doit cependant pas occulter les situations humaines, qui sont fortement mises à l'épreuve dans les circonstances actuelles. Face à une telle situation, qui implique plusieurs acteurs, le Médiateur National a alerté le Directeur Général de Pôle emploi et le Délégué Général à l'Emploi et à la Formation Professionnelle.

Depuis, la Direction de l'Indemnisation et de la Réglementation de Pôle emploi a publié, en juillet et octobre 2023, des mises à jour du mémo réglementaire n° 381 du 20 février 2023, concernant l'« inscription et le maintien sur la liste des demandeurs d'emploi des ressortissants étrangers ». Si l'émergence de pratiques préfectorales nouvelles et non harmonisées est bien comprise, les fondamentaux intangibles continuent néanmoins de s'imposer : l'inscription ne peut pas être maintenue sans la présentation des documents prévus par les textes.

3.3. Droit d'option et durée des droits

Au regard des demandes de médiation qu'ils ont reçues, les Médiateurs Régionaux ont été nombreux à donner l'alerte sur les nouvelles conditions de calcul du droit d'option. Pour mémoire, l'introduction des droits rechargeables⁴, en 2014, posait le principe que les demandeurs d'emploi devaient d'abord épuiser leurs droits restants, avant de pouvoir prétendre à une indemnisation parfois

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

meilleure calculée sur la base de leur dernier emploi, parfois mieux rémunéré. Dans certaines situations, cela conduisait à une baisse importante de l'indemnisation. C'est dans ce cadre que le Médiateur National avait préconisé d'instaurer un droit d'option, applicable si le taux journalier brut de l'ARE⁵ est inférieur ou égal à 20,00 €, ou si le nouveau droit est d'un montant global supérieur d'au moins 30% par rapport au droit restant⁶ du demandeur d'emploi.

Ce dispositif a fonctionné jusqu'au décret n° 2023-33 du 26 janvier 2023, qui a aménagé les règles d'indemnisation des demandeurs d'emploi et introduit une modulation de la durée d'indemnisation en fonction de la situation du marché du travail. Depuis le 1^{er} février 2023, la durée d'indemnisation des demandeurs d'emploi est réduite de 25 % par rapport aux règles applicables antérieurement. Pour les demandeurs d'emploi de moins de 53 ans, la durée maximale des nouveaux droits est de 548 jours (730 x 0,75). Mais les dispositions relatives à la recevabilité du droit d'option n'ont pas évolué.

- Un rejet quasi-systématique

Dans ces conditions, un nouveau droit dont la durée est diminuée de 25 % conduit facilement au rejet du droit d'option, dès lors qu'il est comparé à un reliquat ancien important. De fait, le capital issu de la reprise de droit (avec une perspective de droit établie sur 730 jours maximum) est comparé au capital de la réadmission (qui offre une perspective réduite à 548 jours). Ce dernier capital doit être supérieur d'au moins 30% au capital de la reprise, sans considérer la réduction de la durée d'indemnisation récente. Le seuil des 30%

5. Allocation d'aide au retour à l'emploi.

6. Avenant du 25 mars 2015 à la convention d'Assurance Chômage du 14 mai 2014, prévoyant l'accès à un droit d'option.

s'avère en conséquence bien plus difficile à atteindre. Cela tend à vider le droit d'option de sa substance.

On notera par ailleurs que, si la conjoncture économique devait s'inverser, Pôle emploi se trouverait dans la situation inverse, dans laquelle quasiment toutes les demandes de droits d'option aboutiraient puisque la durée du nouveau droit serait augmentée de 25 % par rapport à l'ancien calculé en période faste.

De : [mailto:mess@yahoo.fr]

Envoyé : lundi 7 août 2023

À : Médiateur Régional

Bonjour, j'ai demandé la droit d'option sur mes anciens droits pour avoir mes nouveaux droits qui sont plus élevé pour moi, pouvoir avoir un complément de salaire pour vous expliquer mon ancien travail, l'année dernière, je gagné 2000 € par mois nette. Actuellement le même employeur m'a baissé mon salaire à 1200 € nette qui fait une perte financière pour moi importante, voilà pourquoi je voulais avoir mon chômage de l'année dernière pour avoir un complément, mais comme je ne peux pas car je prends actuellement mon chômage de mon ancien travail qui est deux 900 € ou 1000 € nette

le but de ma réclamation et de faire une exception pour accepter le droit d'option et supprimer mon chômage pour que j'ai un complément, sinon ça ne servirait à rien que je travaille actuellement car je gagne 1250 € est au chômage je pourrais avoir entre 900 et 1000 euros c'est pas logique.

De : [mailto:che79@yahoo.fr]

Envoyé : mer. 16 août 2023

À : Médiateur Régional

J'ai eu un refus de pole emploi concernant une demande de droit d'option. En effet il me reste 502 jours d'indemnisation lié à un licenciement en juin 2022. En cours de formation « Certificat d'Aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale », j'ai pris un poste de cheffe de service pour une asso durant 6 mois. Ce poste m'a permis de doubler mon salaire antérieur.

Mon contrat ayant pris fin, j'ai demandé à bénéficier du droit d'option. Réclamation qui m'a été refusé puisque je n'ai pas les critères étant donné qu'il me reste « trop » de jours indemnisable. Je demande à ce que mes droits soient recalculés à la hausse et fait le choix d'avoir plus d'argent chaque mois durant 6 mois plutôt que moins d'argent durant 502 jours. Je précise que je fais ce recours puisque j'ai obtenu un poste en CDI à compter du 15 septembre 2023. Accéder à ma réclamation me permettrait de vivre décemment dans l'attente de ma prise de poste en septembre.

Ce sujet a fait l'objet d'un courrier du Médiateur National à Madame la Ministre, du Travail, de la Santé et des Solidarités en date du 5 février 2024.

- Les 20,00 € d'il y a dix ans

L'autre possibilité d'accès au droit d'option, en cas de taux journalier brut de l'ARE inférieur ou égal à 20,00 €, se fait sans condition, sans comparaison du capital entre le droit ancien et le nouveau droit potentiel. Ce seuil de 20,00 € a été déterminé en 2014 et n'a pas été

revalorisé depuis, contrairement aux autres taux liés à l'ARE. De fait, l'ARE minimale est aujourd'hui à 31,59 €. C'est une progression que n'a pas suivi le seuil du droit d'option.

Mme G.M a un reliquat important de droits sur une fin de contrat à temps partiel en novembre 2017. Elle retravaille de janvier 2022 à juillet 2023 à temps plein et le capital de sa réadmission est inférieur de 30% au reliquat de 2017. Avec un tel taux chômage, elle ne peut pas se consacrer à sa reconversion professionnelle, car ses charges sont en rapport avec le train de vie qu'elle avait jusqu'en juillet 2023. Sa priorité est de retravailler.

Or, si elle retravaille et demande à nouveau un droit d'option, elle sera encore pénalisée car la période d'inactivité depuis juillet 2023 viendra réduire encore sa durée d'indemnisation et son capital.

Monsieur B.P. sollicite un droit d'option Intermittent du spectacle. Une ouverture sur le régime général avait été faite sur 730 jours et il n'avait alors perçu aucun paiement de Pôle emploi. En effet, il a tout de suite travaillé et a réuni les heures nécessaires pour le statut d'intermittent.

Il n'est pas éligible au droit d'option car le capital du potentiel de son nouveau droit ARE journalière brut à 56,90 € n'est pas supérieur de 30% au capital de son ancien droit, soit 37,05 € sur 730 jours.

- Un courrier qui contredit la réglementation

Pour ajouter à la confusion, il s'avère que le courrier de refus du droit d'option est libellé d'une façon contraire à la réglementation.



« *Vous pourrez à nouveau exercer ce droit d'option à l'occasion d'une nouvelle fin de contrat de travail* » est une affirmation erronée. En effet, dans tous les cas d'irrecevabilité du droit d'option pour la

condition de montant, le demandeur d'emploi peut représenter ultérieurement sa demande, à partir de la même fin de contrat de travail. De fait, plus le temps passe et plus son capital restant diminue, rendant la comparaison potentiellement plus favorable.

Du reste, la communication mise en place dans les régions le confirme, en s'appuyant sur la base documentaire (BUDI) mise à disposition du réseau.

Peut-on demander le droit d'option plusieurs fois sur la même fin de contrat de travail ?

Réponse: OUI si le rejet est basé sur le montant du capital restant

Lors de l'étude de la demande relative au droit d'option (hors annexe 11), il convient de vérifier :

- ✓ La condition d'affiliation
- ✓ La notion de chômage involontaire
- ✓ Le montant de l'ARE brute inférieur à 20€ ou le montant du capital du nouveau droit supérieur de 30% au capital du droit restant.

L'étude du droit d'option s'effectue :

- ✓ Sur la DAL, dès l'IDE si la demande est faite dans les 30 jours de l'inscription
- ✓ A la date de la demande, en créant une Demande expresse au-delà des 30 jours après IDE

Lorsque le rejet est justifié par capital du droit restant trop important, on notifie un rejet au droit d'option et le DE peut à nouveau demander un droit d'option sur la même fin de contrat de travail dès lors qu'il aura perçu des allocations permettant de baisser ledit capital (en l'absence de nouvelle activité).

Si le DE ne remplit pas les conditions mais la règle existe, le DE peut à nouveau demander un droit d'option sur la même fin de contrat de travail dès lors qu'il aura perçu des allocations permettant de baisser ledit capital (en l'absence de nouvelle activité).

BUDI

[Guide indemnisation p14](#)

[BUDI droit d'option](#)

3

Lorsque le rejet est justifié par capital du droit restant trop important, on notifie un rejet au droit d'option et le DE peut à nouveau demander un droit d'option sur la même fin de contrat de travail dès lors qu'il aura perçu des allocations permettant de baisser ledit capital (en l'absence de nouvelle activité).

Si le DE ne remplit pas les conditions, le courrier KCSX lui sera envoyé. Ce courrier ne mentionne pas cette possibilité mais la règle existe; par conséquent la nouvelle demande est à étudier en agence (ne pas orienter en médiation car il ne s'agit pas d'une équité).

On retrouve également cette confirmation dans les documents « Questions- Réponses » publiés par la direction de l'Indemnisation et de la Réglementation :

<p>En ce qui concerne le droit d'option, dans quel délai un demandeur d'emploi peut resolliciter le droit d'option en cas de KO suite à première demande ?</p>	<p><i>Il n'y a pas de délai minimal prévu par la réglementation (art.2653 du règlement d'AC) entre deux demandes de droit d'option lorsque la condition d'éligibilité de 30% d'écart entre les deux capitaux de droit n'est pas remplie au titre de la demande précédente.</i></p>	<p>Web conf 31/10/2019 04/11/2019</p>
<p>Mobilisation du droit d'option : dans quel délai le DE peut demander à remobiliser son droit d'option ?</p>	<p><i>Le texte ne précise pas de délai il peut en faire la demande jusqu'à épuisement du droit.</i> <i>Quoi qu'il arrive le droit est vivant mais ne s'actualise qu'une fois par mois du capital déduit de ce qui est versé à terme échu, donc faire plusieurs demandes par mois n'aurais pas de sens puisque le capital n'aura pas eu mécaniquement le temps de diminuer.</i></p>	<p>Web conf 31/10/2019</p>

Préconisation

Les modalités de calcul du droit d'option n'ont pas évolué depuis son instauration il y a dix ans. L'introduction, en 2023, d'une modulation de la durée d'indemnisation en fonction de la situation du marché du travail en interdit l'accès à un grand nombre de demandeurs d'emploi. Par ailleurs, le seuil des 20,00 € permettant un accès automatique est un montant devenu très décalé au regard de l'actuel coût de la vie. Le droit d'option devrait être réaménagé et mis à jour. Une modification du courrier cité en référence semble nécessaire.

3.4. Relations avec les IPR/IPT

La circulaire Unedic n° 2023-02 du 16 mars 2023 est venue réaffirmer l'exigence d'un fait nouveau pour permettre au médiateur de demander un nouveau passage devant l'Instance Paritaire Régionale ou Territoriale (IPR/IPT). C'est une construction qu'un médiateur ne peut pas accepter, car elle lui demande d'effectuer un travail d'investigation qui n'est pas de son ressort. Le tout s'appuyant de surcroit sur une décision non motivée.

D'une manière plus générale, et comme évoqué dans le rapport annuel 2021, la question des IPR se pose aujourd'hui avec acuité, alors que le juge saisit de plus en plus le médiateur Pôle emploi et que la posture « souveraine » affirmée par ces instances devient de plus en plus intenable vis-à-vis des demandeurs d'emploi. On pourra se référer à ce rapport, qui pose plusieurs questions sur les responsabilités juridiques de chacun, IPR et Directeur Régional de Pôle emploi, sur la capacité à mener une médiation et avec qui.

La responsabilité se décharge clairement sur Pôle emploi et cela pourrait aussi impliquer qu'en cas de demande de médiation à la suite d'une décision IPR, ce serait avec les services de Pôle emploi, *in fine* responsables et attaquables, que le Médiateur Régional devrait engager la médiation. Ce contexte incertain a conduit le Médiateur National, le 3 juillet 2023, à suspendre les relations avec les IPR. L'orientation de situations individuelles vers les instances, la présentation annuelle du rapport du Médiateur National, la participation aux rencontres et réunions sont donc suspendues.

Dans le même temps, un contact est entretenu avec le Directeur Général de l'Unédic et les services de France Travail, à la recherche d'un fonctionnement plus approprié au service des demandeurs d'emploi.

4. CHOSES VUES PAR LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX

4.1. La formation

4.1.1 Suivre une formation rémunérée en Europe et en Suisse

Suivre une formation rémunérée dans un autre pays européen est une mission quasi impossible. Pourtant les motivations sont nombreuses : formation moins chère, disponible plus rapidement, atout culturel et linguistique, etc. Mais les projets se heurtent à un écueil : la nécessité pour l'organisme de formation d'obtenir la certification Qualiopi, qui est uniquement délivrée aux organismes qui disposent d'une implantation en France. C'est la raison pour laquelle Pôle emploi doit, alors qu'aucun texte ne l'exige, rattacher informatiquement le candidat à un organisme de formation déclaré en France.

Pour rappel, la certification Qualiopi est apparue avec la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel de 2018, imposant à tous les organismes de formation de l'obtenir pour bénéficier de fonds publics ou mutualisés (OPCO, CPF, Pôle Emploi, etc.). Il en résulte que si un organisme de formation étranger souhaite opérer en France, il doit obtenir cette certification et, par conséquent, démontrer qu'il a une représentation sur le territoire national.

Ceci explique pourquoi suivre une formation à l'étranger est un parcours hasardeux sauf à la financer soi-même naturellement. Une fois encore, comme rapporté dans plusieurs rapports précédents, la fluidité au sein de l'Espace Économique Européen reste un leurre. De l'indemnisation des frontaliers à la prise en charge des stagiaires de la formation professionnelle, la réglementation demeure frileuse. Pour la formation, c'est grâce au ricochet de Qualiopi que la porte se ferme. Doit-on continuer à se défier à ce point des formations dispensées par nos voisins ?

Madame S.N. justifie d'une fin de contrat à durée déterminée en date du 31 janvier 2023. Elle s'inscrit le 1^{er} février 2023, évoque son projet professionnel et indique les étapes qu'elle a suivies pour obtenir la qualification de sage-femme. Elle suit un cursus de formation maïeutique en Belgique.

Dans un premier temps, Pôle emploi lui notifie une ouverture de droit le 22 février 2023. Puis, constatant l'impossibilité à justifier que son organisme de formation a une représentation en France, Pôle emploi lui précise qu'elle ne sera pas indemnisée sur toute la période de formation en Belgique.

Elle décrit l'ensemble des démarches qu'elle a engagées pour atteindre son objectif professionnel, tant en France qu'en Belgique. Pour autant, les éléments apportés en médiation, démontrent qu'elle a effectué toutes les démarches sans parvenir à ses fins. Ce n'est qu'en dernier recours qu'elle a poursuivi ses démarches en Belgique pour obtenir le titre professionnel recherché, lequel est reconnu dans toute l'Union Européenne.

De : [mailto:pp1@gmail.com]

Envoyé : vendredi 15 septembre 2023

À : Médiateur Régional

Je me permets de vous contacter suite à la décision qui a été prise concernant mon dossier et la rémunération RFF. J'effectue un master en Belgique afin de devenir orthophoniste. J'ai validé mon année complémentaire et j'entame cette année le master 1. J'avais fait une demande de RFF, j'ai été informée par téléphone que c'était possible, j'ai demandé les documents spécifiques avec les dates à l'université, j'ai ensuite reçu une notification d'acceptation et même perçu un premier virement. Cette semaine, j'ai été informée qu'elle m'était finalement refusée et que je devais rembourser ce que j'avais commencé à percevoir. J'ai du mal à comprendre cette décision et j'aimerais vous demander si vous pouviez m'aider à faire quelque chose.

Préconisation

Mieux adapter notre système de formation aux réalités européennes et aux habitudes de mobilité intracommunautaire des Français.

Réviser les modalités d'acceptation des formations dispensées en Europe et en Suisse et assouplir le verrouillage instauré par le certificat Qualiopi.

Du côté de Pôle emploi la posture est inconfortable aussi. On répète qu'aucun texte n'interdit de suivre une formation rémunérée à l'étranger. C'est donc sur un seul écueil informatique interne, la nécessité de renseigner un SIRET, que s'effectue le blocage. La lecture du guide des rémunérations durant les formations rédigé par la Direction Générale de Pôle emploi (p. 69 et 70) le confirme.



Annexe

Focus sur les formations à l'étranger (1/2)

« Afin de promouvoir la mobilité des DE, les actions de formation et prestations, dispensées dans un État de l'Espace économique européen (EEE) ou en Suisse peuvent être prescrites par Pôle emploi sous réserve que :

- le projet de formation soit inscrit au PPAE ou non inscrit mais financé, en toute ou partie, par la mobilisation du CPF et validé par Pôle emploi ;
- le demandeur d'emploi relève de la législation française en matière de sécurité sociale ;
- les cotisations accident du travail-maladie professionnelle (AT-MP) soient bien versées au titre de la formation ou de la prestation »



Annexe

Focus sur les formations à l'étranger (2/2)

► Le demandeur d'emploi peut percevoir l'AREF, la RFPE, la RFF, ou l'ASS-F selon sa situation.

A ce jour, opérationnellement, il n'est pas possible d'enregistrer des OF étrangers (lié à l'absence de SIRET des OF étranger), il n'est donc pas possible de prescrire des formations à pas de représentation en France.

« À ce jour, opérationnellement, il n'est pas possible d'enregistrer des organismes de formation étrangers dans notre système d'information (lié à l'absence de SIRET des OF étranger), il n'est donc pas possible de prescrire des formations à l'étranger lorsque l'organisme de formation n'a pas de représentation en France. »

4.1.2 Se former en Suisse, dans les métiers de la santé

La Suisse n'est pas membre de l'Union Européenne mais elle reste un pôle d'attraction pour la reconversion professionnelle et la formation, *a fortiori* dans les régions qui lui sont frontalières.

Dans la suite de la crise du Covid, les médiateurs ont constaté que de nombreuses infirmières, éprouvées par la pandémie, souhaitaient se reconvertis en sage-femme.

En France, les formations à ce métier sont couteuses, de sorte que la filière suisse apparaît beaucoup plus favorable. D'un coût bien inférieur à celui pratiqué en France, elle permet d'exercer en France et en Suisse, bien sûr. Ces infirmières, bien qu'ayant une ouverture de droits en France, et bien que prenant en charge elle-même le coût pédagogique de leur formation, se voient refuser le transfert en catégorie 4⁷ indemnisée, au motif que Pôle emploi ne valide pas le projet dans leur PPAE (Projet personnalisé d'accès à l'emploi).

Ce refus contrarie la liberté de choisir son avenir professionnel, inscrit dans la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018.

4.1.3 Motiver les refus de financement de formation

- Obsolescence et incompréhension

Les motifs des refus de financement de formation posent un problème récurrent, car ils sont souvent incompris par les candidats. Ils expriment parfois des motifs différents de ceux exprimés en

7. Les demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 4 sont sans emploi et ne sont pas tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi car ils sont en stage, en formation, en arrêt de maladie, etc.

agences L'une des raisons réside dans les motifs proposés par le système informatique, qui ne permettent de notifier la décision avec le motif réel de refus. De fait, les agences sont contraintes par une liste très limitée de motifs génériques et impersonnels. Les conseillers sont tributaires de cette liste exhaustive et obsolète qui les oblige à choisir le motif approximatif le plus proche de la réalité, mais qui n'est pas toujours adapté à la situation.

1	Projet professionnel à revoir
2	Réception AIF après l'entrée en formation
3	OF non conforme au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019
4	Coût supérieur au coût moyen des formations identiques
5	Coût dépassant l'enveloppe budgétaire
6	Refus AIF artisan
7	Mobilisation autre dispositif de financement possible
8	Sans suite DE radié
9	Sans suite désistement DE
10	Sans suite DE transféré
11	Sans suite Refus RFF
12	Sans suite AIF en doublon
13	Sans suite erreur OF
14	Sans suite annulation session ou disparition OF

À la réception de telles notifications, les candidats ne comprennent pas la décision de refus de l'agence de leur accorder le financement de la formation dont le projet a été validé avec le conseiller.

De : [mailto:vsa@gmail.com]

Envoyé : jeudi 29 juin 2023

À : Médiatrice Régionale

Après plusieurs échanges avec ma conseillère pôle emploi, j'ai trouvé une formation cohérente avec mon projet de création d'Établissement d'Accueil de Jeunes Enfants pour lequel j'ai eu un

premier refus avec pour motif : « Un autre dispositif de financement est disponible pour cette formation ».

Après quoi je refais une demande avec abondement CPF à nouveau refusé pour le motif suivant : « Formation non nécessaire ou non adaptée à votre projet professionnel ». J'ai besoin d'aide pour mener à bien mon projet et je voudrai savoir pourquoi on ne me propose rien et pourquoi quand je propose quelque chose celà m'est refusé?

De : [mailto:vsa@gmail.com]

Envoyé : jeudi 29 juin 2023

À : Médiatrice Régionale

Après plusieurs échanges avec ma conseillère pôle emploi, j'ai trouvé une formation cohérente avec mon projet de création d'Établissement d'Accueil de Jeunes Enfants pour lequel j'ai eu un premier refus avec pour motif : « Un autre dispositif de financement est disponible pour cette formation ».

Après quoi je refais une demande avec abondement CPF à nouveau refusé pour le motif suivant : « Formation non nécessaire ou non adaptée à votre projet professionnel ». J'ai besoin d'aide pour mener à bien mon projet et je voudrai savoir pourquoi on ne me propose rien et pourquoi quand je propose quelque chose celà m'est refusé?

4.1.4 La liberté de choisir son avenir professionnel

La loi n° 2018-771 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a complètement réformé la formation professionnelle, à commencer par le Compte Personnel de Formation (CPF), qui n'est désormais

plus alimenté en heures, mais en euros. Elle est souvent invoquée lorsque Pôle emploi refuse la prise en charge d'une formation. La liberté de choisir implique-t-elle que Pôle emploi doive systématiquement tout prendre en charge ? Sans doute non, mais cela génère immanquablement incompréhensions et frustrations. À bon escient parfois.

De : [mailto:ac@orange.fr]

Envoyé : vendredi 8 septembre 2023 17:42

À : Médiatrice Régionale

J'ai demandé un co financement pour une formation d'architecte d'intérieur de niveau 3 et à deux reprises ma demande a été refusée.

Madame A.C. conteste le refus de financement de sa formation. Elle était chargée d'affaires marketing et souhaite réaliser une reconversion professionnelle.

Elle a été en contact suivi avec son conseiller, a réalisé une enquête métier et s'est mise en contact avec plusieurs professionnels. Pour accéder à l'école, qui est reconnue dans le milieu professionnel, elle a dû monter un dossier complet, puis l'a défendu face à un jury.

C'est après ces étapes, que l'école lui a transmis son devis. Madame C. est prête à mobiliser son CPF pour compléter le financement. Mais son agence lui a refusé le financement au prétexte que son projet aboutira à une création d'entreprise, car elle espère à terme passer en profession libérale.

4.2. Taux de change appliqué aux travailleurs frontaliers en Suisse

Dans une région frontalière avec la Suisse, les agences ne semblent pas être informées que l'informatique n'applique pas le bon taux de change Franc suisse/Euro. Pourtant, mais seulement en cas de contestation du demandeur d'emploi, on applique le bon taux. « C'est le logiciel..., c'est l'Unédic... »...

Monsieur D.L a travaillé en tant que frontalier en Suisse. Son agence lui a notifié une ARE de 187,04 €, qu'il conteste. En effet, il signale que le taux de change appliqué par Pôle emploi n'est pas le taux officiel.

L'agence lui explique que le taux appliqué est celui « communiqué trimestriellement par l'Unédic », ce qui est vrai, mais qui n'est pas applicable aux frontaliers.

Il demande alors une médiation, au cours de laquelle la Direction des Opérations indique que « si le demandeur d'emploi conteste, il faut prendre en compte le taux de change applicable au dernier jour de la période de référence de la PRC⁸ ».

8. La PRC concerne le salaire de référence servant de base au calcul du différenté congés payés du paiement des allocations chômage.

4.3. Évolution concernant les PNDS

Les périodes non déclarées sanctionnées ont alimenté maints et maints rapports⁹, jusqu'à celui de l'année dernière, dans lequel nous écrivions :

Pas un rapport annuel qui ne pointe le dispositif PNDS, « périodes non déclarées sanctionnées ». C'est l'une des dispositions les plus incomprises qui soit, puisqu'elle consiste à effacer et sanctionner les périodes de travail non déclarées à Pôle emploi par les demandeurs d'emploi non indemnisés. Ne percevant pas d'allocations, ils ne causent aucun préjudice. Mais ils sont pénalisés pour n'avoir pas exécuté une formalité purement administrative.

Finalement sensibilisée, l'Unédic recommande maintenant aux instances paritaires (IPR et IPT) de recevoir ces situations avec « bienveillance ». Malheureusement, le message ne semble pas avoir été entendu dans toutes les régions de France...

La Direction des Opérations de Pôle emploi et celle de l'Indemnisation et de la Réglementation ont publié conjointement un mémo réglementaire (n° 395), le 1^{er} août 2023, consacré aux « Fausses déclarations en vue de percevoir indûment un revenu de remplacement » et aux « activités professionnelles très brèves non déclarées ».

Le dispositif ne disparait pas, mais ses conditions de mise en œuvre sont fortement assouplies :

-
9. Rapport 2022, « PNDS sans préjudice pour Pôle emploi », § 5.2.2, p. 56.
Rapport 2020, « PNDS : l'incompréhensible », § 3.7.1, p. 69.
Rapport 2019, « Les périodes non déclarées », § 3.3.2, p.44.
Rapport 2017, « Les périodes non déclarées », § 4.3.3, p. 41.

- La période de recherche des périodes non déclarées est ramenée de 24 à 12 mois.
- Le manquement « fausse déclaration en vue de percevoir indûment un revenu de remplacement » est constaté au-delà de 89 jours non déclarés et non plus à partir du 46^{ème} jour.
- On rappelle que les périodes non déclarées retenues pour prononcer une sanction sont uniquement celles constatées sur des périodes indemnisées, ayant de fait entraîné un trop perçu.

De tels aménagements vont dans le sens souhaité par le Médiateur National et doivent donc être salués et accueillis positivement.

4.4. Allocation du Contrat d'Engagement Jeune

L'Allocation du Contrat d'Engagement Jeune a un mode de calcul basé sur la déclaration fiscale du foyer auquel est rattaché le jeune qui s'engage. Cette allocation est forfaitaire et c'est là le problème. Elle est de 528,00 € pour un foyer fiscal non imposable et elle tombe à 316,00 € pour un foyer fiscal imposable avec un quotient familial inférieur à 27 478,00 €.

Le système a sa logique, mais elle n'est pas imparable. En effet, les médiateurs se trouvent confrontés à la situation de foyers fiscaux qui, bien qu'ayant des revenus non imposables, ont déclaré des sommes ridiculement faibles, au titre des revenus de capitaux mobiliers par

exemple. Cela conduit à les exclure de la catégorie non imposable et à attribuer l'ACEJ de 316,00 €.

Les médiateurs qui ont interpellé la Direction de l'Indemnisation et de la Réglementation à ce sujet se sont vu confirmer le bien-fondé de la pratique, dont il est précisé qu'elle répond à « une stricte application des textes ». On ne peut contester la nécessité de retenir l'ensemble des revenus pour attribuer l'ACEJ, mais l'absence de souplesse du barème a des conséquences disproportionnées.

De : [mailto:w83@outlook.fr]

Envoyé : vendredi 28 avril 2023

À : Médiateur Régional

Je suis accompagné par Pôle Emploi dans le cadre du Contrat Engagement Jeune et bénéficie à ce titre de l'ACEJ. Le montant de cette aide est fixé en fonction des ressources de ma famille.

J'ai transmis à Pôle Emploi mon avis d'imposition et ne bénéficie pas du montant maximum de l'ACEJ, pour le motif suivant : « Vous êtes considéré comme imposable lorsque votre impôt total avant crédit d'impôt est strictement supérieur à 0€. [...] Une ligne d'impôt proportionnel à 1€ apparaît. C'est pourquoi nous considérons que votre impôt total est de 1€ et donc strictement supérieur à 0€. »

Ma famille déclare un revenu fiscal de référence de 13068€ pour 5.5 parts, ce qui nous place sous le seuil d'imposition. Je suis actif dans mes démarches de recherches, je passe le permis B pour être mobile sur mon secteur d'activité.

Pour 1 euro de Revenus des Capitaux Mobiliers déclaré sur l'année par sa famille, ce jeune se retrouve pendant 6 mois avec une ACEJ de 316 euros au lieu de 528 euros. La Direction de la Réglementation confirme le bien-fondé de l'analyse de l'agence.

4.5. Inaptitude, accidents de la vie : le règlementaire face à l'imprévu

4.5.1 L'impossible prévision

Combien de fois l'avons-nous écrit et démontré ? La réglementation ne peut jamais tout prévoir. Le contraire est un leurre et la rigidité des textes piège régulièrement ceux dont la situation n'entre pas dans le cadre fixé. C'est un constat auquel se heurtent régulièrement les conseillers en agence, tout comme les médiateurs chez lesquels aboutissent *in fine* ces problématiques hors normes.

L'échelle d'insupportable se mesure aussi en fonction de la nature du fait qui déclenche la mise hors système. À cet égard, on ajoute l'insulte à la blessure lorsqu'elle résulte d'un accident de la vie, d'une situation involontaire ou subie.

Un dispositif de l'Assurance Chômage joue un rôle important dans ces incidents : ce sont les EMR (événements majorant la rémunération), qui intervient lors du calcul du montant de l'indemnisation. Il vise à reconstituer une activité normale, en cas d'événements involontaires ou inhabituels dans le parcours professionnel.

4.5.2 Les EMR

De fait, la vie professionnelle peut être émaillée d'événements atypiques qui s'avéreront péjorant si survient une période de chômage et la nécessité de s'inscrire à Pôle emploi. Dans une optique plutôt généreuse, la réglementation de l'Assurance Chômage a cherché à lisser l'impact de ces périodes sur le montant de

l'indemnisation. La forme actuelle du dispositif actuel remonte à 2019¹⁰, avec une entrée en vigueur à l'aube de l'époque Covid. Malheureusement, il souffre de sa complexité et son ambition de vouloir tout prévoir.

En conséquence, les conseillers peinent souvent à le mettre en œuvre, ainsi qu'à le relier à la philosophie de l'assurance chômage et à la partager avec les demandeurs d'emploi.

De surcroît, la tentative de prévoir toutes les situations inhabituelles ou imprévues aboutit à une construction qui, pensée à l'origine pour protéger, produit le résultat inverse lorsque survient une situation qui n'entre pas dans les cases.

La non prise en compte des primes dans le calcul de la rémunération en est une illustration, qui pénalise notamment les commerciaux.

Mais lorsque surviennent les différends autour des EMR, les médiateurs constatent aussi que le dispositif présente la particularité inhabituelle d'être source de tracas, autant lorsqu'il est inclus dans le calcul que quand il ne l'est pas...

Les licenciements pour inaptitude sont emblématiques. Ce sont des situations dans lesquelles l'effet compensateur des EMR n'est *pas applicable*. Le plus souvent, entre l'avis de la médecine du travail et le licenciement proprement dit, il s'écoule environ un mois. C'est une période durant laquelle la personne se trouve sans rémunération, ce qui a souvent un impact très fort sur le calcul du salaire journalier de référence (SJR), d'autant plus lorsqu'il se combine avec une période précédente d'arrêt de travail.

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

LES SOMMES MAJORÉES PAR PÔLE EMPLOI

Si vous avez reçu des rémunérations réduites en cours de contrat, suite à certains événements (arrêt maladie, congé maternité, activité partielle, etc.), ces sommes peuvent être majorées par Pôle emploi pour le calcul de votre allocation, dans votre intérêt.

Le mécanisme d'ajustement est le suivant :

- Pour ces périodes, la rémunération est majorée en fonction des rémunérations normales du contrat ;
- Ce salaire majoré est ensuite ajouté aux autres rémunérations reçues dans la période de référence ;
- Le total aboutit au salaire de référence majoré.

Pour certaines périodes, la rémunération est systématiquement ajustée car Pôle emploi est en principe directement informé par votre employeur pour les événements suivants

- Arrêt maladie ;
- Accident du travail, maladie professionnelle ;
- Congé maternité ;
- Congé d'adoption ;
- Congé paternité ;
- En cas de préavis effectué et non payé.

Pour les autres périodes au cours desquelles vous avez reçu une rémunération réduite, c'est à vous de le signaler à Pôle emploi (en remontant sur les 5 dernières années).

Source : site www.pole-emploi.fr.

« Je travaille depuis 18 ans, jusqu'à juillet 2023 je n'avais jamais été au chômage et à cause de la configuration de la fin de mon dernier contrat salarié je me trouve très pénalisée par une situation qui semble avoir été oubliée dans la réglementation.

Un cancer m'a conduit à plusieurs arrêts maladie sur une longue durée, entrecoupés par une formation en PTP, 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 ni en nouvel arrêt maladie ni en congés payés sur cette période. 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 mon salaire journalier de référence, et donc le montant de mon ARE. Et dans ces 4 mois il y a ce mois de juillet 2023 à 0€, ce qui fait diminuer de plus de 20% le montant de mon ARE.

J'ai consulté la réglementation [...] et 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 Pôle emploi n'est évidemment pas du tout responsable ».

Dans une configuration contraire à celle qui précède, *la prise en compte* des EMR peut aussi produire l'effet inverse de celui annoncé, c'est-à-dire réduire le taux de l'indemnisation au lieu de le préserver.

- Lorsque l'employeur compense l'absence d'un salarié ayant un salaire variable avec primes importantes ou fréquentes : la

reconstitution du salaire se faisant uniquement sur la partie fixe, le calcul réalisé sur l'ensemble des salaires y compris ceux "réduits" peut conduire à un SJR plus élevé que par le jeu des EMR.

Mr L.B. a bénéficié d'un congé mobilité de 18 mois rémunéré à 75% par son employeur. Le maintien de salaire est basé sur ses salaires et primes versées sur les 12 mois précédant le congé, mais les salaires rétablis par le jeu des EMR excluent les primes et se retrouvent ainsi inférieur à celui calculé sur la base des salaires réellement perçus.

- Lorsqu'il y a une évolution salariale en cours de contrat et des absences en fin de contrat : le salaire reconstitué est la moyenne avant et après évolution salariale. Cette situation aussi peut conduire à un calcul avec EMR parfois nettement inférieur que si le calcul était réalisé en prenant en compte les salaires réduits.

Mr S..L, dont le salaire a fortement évolué au cours de son contrat : 1637€ sur la 1ère année ; 3000€ pendant 6 mois ; puis 3500€ jusqu'à la fin de contrat. Son absence portait sur la période avec salaires à 3000€, mais la reconstitution est bien plus faible et vient impacter le SJR.

- Lorsqu'il y a des périodes non rémunérées hors EMR (congé sans solde, mise à pied...), la reconstitution du salaire démultiplie l'incidence de la période sans solde : par exemple, pour une personne ayant des EMR pendant la quasi-totalité du contrat (un mois retenu) et une mise à pied d'un mois, le salaire servant à la reconstitution du salaire va être celui d'un demi-mois de travail.

Mme C.C. présentait un contrat de travail entièrement couvert par des EMR à l'exception d'un mois incomplet rémunéré et d'une mise à pied d'environ un mois. Le salaire retenu compte le mois rémunéré et la période de mise à pied : en termes de calcul, c'est comme si elle avait eu une mise à pied sur la moitié de son contrat. Le salaire retenu étant diminué de moitié pour le calcul de l'ARE.

4.6. Reconversion professionnelle : les « cinq ans » de la discorde

Depuis son introduction en novembre 2019, le projet de reconversion professionnelle (PRP), ce nouveau droit qui figurait dans la campagne présidentielle de 2017, est un autre thème récurrent des rapports¹¹. Les principales difficultés se cristallisent autour de :

- l'impossibilité d'en bénéficier pour les salariés du secteur public et les salariés de droit privé dont l'employeur est en auto-assurance pour le risque chômage. C'est une iniquité faite aux salariés de droit privé, en conséquence du régime assurantiel de leur employeur. Le comble est atteint lorsqu'il s'agit d'anciens salariés de Pôle emploi.
- le calcul de la période d'activité de cinq ans devant précéder la démission. Elles perdurent aujourd'hui et continuent de plomber le dispositif comme au premier jour. Trop souvent, le candidat au projet se trouve confronté à un Pôle emploi qui est celui qui finit par dire non, après la démission.

Les médiateurs constatent que, quatre ans après la mise en place du dispositif, de tels accidents continuent d'arriver.

- L'évaluation des cinq ans d'activité

Après avoir été accompagné par un Conseiller en Évolution Professionnelle et réalisé les formations et actions nécessaires à son projet, le salarié futur démissionnaire a obtenu la validation de son

11. Rapport 2022, « Les démissions, la 'grande démission' et le PRP », p. 27.
Rapport 2020, « Les démissions avec PRP », p. 38.

projet par la Commission Paritaire Interprofessionnelle Régionale (CPIR) qui atteste de son caractère réel et sérieux.

Mais ensuite, il peut se voir notifier un refus de prise en charge par Pôle emploi, qui ne reconnaît pas la légitimité de sa récente démission. Le motif est qu'il ne justifie pas exactement de 5 ans d'activité salariée continue, à quelques jours ouvrés près le plus souvent. Il a pourtant effectué, avec Pôle emploi aussi, toutes les démarches nécessaires à la sécurisation de son projet, y compris sur le site Internet Pôle emploi qui propose un simulateur (encore trop imprécis) et à travers l'accompagnement dispensé par un conseiller.

Il est inutile de s'étendre sur le sentiment d'injustice qu'il ressent alors, aggravé par le fait qu'il a déjà donné sa démission. Le mal est fait et il est irréparable. Pire, il est connu mais il perdure, en semblant émouvoir peu de monde.

Dans son rapport 2022, le Médiateur National signalait que l'esprit de ce nouveau droit à la démission semblait dévoyé par une procédure trop complexe et il préconisait de mener d'urgence une réflexion sur la coordination des différents acteurs qui gèrent le dispositif.

Préconisation

Pôle emploi devrait conduire une étude de l'affiliation et s'assurer que les conditions d'accès au PRP sont bien remplies, en amont de l'examen du caractère réel et sérieux du projet par la CPIR et, dans tous les cas, avant la démission. La condition des cinq ans d'activité continue devrait être appliquée avec bon sens, particulièrement lorsqu'on ne relève que quelques jours ouvrés non travaillés entre deux contrats, ce qui est une circonstance normale et intégrante de la vie professionnelle.

- La situation des salariés du secteur public

Les médiateurs constatent bien souvent que, durant toute la phase de construction de sa démarche, le porteur de projet a justifié auprès de ses interlocuteurs et à de nombreuses reprises, tant avec son Conseiller en Évolution Professionnelle qu'auprès de la commission paritaire, de son appartenance à un employeur du secteur public. Mais à aucun moment il ne lui a été précisé que la qualité juridique de son employeur ne lui permettait pas de bénéficier du PRP.

Des conventions de gestion lient souvent ces employeurs à Pôle emploi. C'est le cas avec la SNCF ou Air France par exemple.

Mais ces textes ne prémunissent pas les salariés démissionnaires. Dans le rapport 2022 déjà cité le Médiateur National le constatait :

Cet irritant systémique de défaut d'information en amont, écorne l'égalité d'accès et de traitement des salariés, et lèse in fine ces démissionnaires à la fois financièrement et en termes d'insertion.

Concrètement, ces démissionnaires subissent un « circuit inversé » dans lequel Pôle emploi se détermine après la démission, en toute fin du parcours, c'est-à-dire trop tard.

De : [mailto:je888@yahoo.fr]

Envoyé : mardi 5 septembre 2023

À : Médiatrice Régionale

Je fais appel à vous ce jour pour contester une décision de Pôle Emploi concernant le versement de l'ARE.

Le 20 juillet dernier, j'ai démissionné de mon emploi chez [...], poste pris le 15/10/2019, pour créer mon entreprise en tant qu'artiste peintre, créatrice de toiles, cadeaux de naissances, etc.

Après passage en commission via Transition Pro, j'ai obtenu leur avis favorable.

Avant [...], j'ai occupé un poste chez [...] à Lyon, du 24/03/2014 au 09/10/2019. J'ai pris 5 jours, ou 3 jours ouvrés, pour déménager de Lyon à [...] entre ces deux emplois. C'est ce qui pose souci aujourd'hui et ne permet pas à Pôle Emploi de me verser une indemnisation suite démission. Vous est-il possible avec ces informations de me permettre un accès à cette indemnisation, malgré ces trois jours manquants ?

De : [mailto:emme@gmail.com]

Envoyé : lundi 21 août 2023

À : Médiateur Régional

Je viens d'être informé du rejet de mon dossier d'indemnisation sous la raison que j'ai eu une interruption d'activité du vendredi 29 mars 2019 au lundi 15 avril 2019 dû à mon changement d'employeur...

Ces 10 jours ouvrables "d'inactivité" forcé par l'agenda de mon nouvel employeur vont rendre impossible le projet de reconversion professionnelle que je construis depuis plus de 2 ans. Je travaille depuis septembre 2003 en tant que salarié, j'ai toujours été assidu, honnête et consciencieux.

Je me rend compte, que pour 10 jours ouvrable de non-activité sur environ 4200 jours ouvrable d'activité, tous mes espoirs d'épanouissement professionnel s'envole... Ce projet a été construit avec transition pro, j'ai constitué un dossier de démission pour création d'entreprise que j'ai présenté à la commission de transition pro et qui a été accepté.

4.7. Primes de reclassement (CSP)

Le Contrat de sécurisation professionnelle (CSP) et ses primes de reclassement sont des sujets que l'on trouve dans les rapports du Médiateur National depuis des années. C'est la pénalisation des personnes qui reprennent trop vite un emploi qui revient le plus fréquemment. Mais il existe aussi des situations imprévues qui motivent le refus de versement de la prime.

L'art. 14 de la convention CSP précise que la prime de reclassement est accordée à l'adhérent qui retrouve, avant la fin du 10^{ème} mois du dispositif, un CDD, un CTT d'au moins 6 mois ou un CDI. Elle est versée en deux temps, à la signature du contrat de travail, puis sur production de la 3^{ème} fiche de paie.

Il y a des circonstances qui placent les personnes hors de la lettre du dispositif, bien que leur situation reste dans son esprit. Comme illustré ci-dessous, c'est le cas lorsqu'elles ont changé d'employeur, tout en restant dans l'emploi, ou lorsque le contrat de travail ne prévoit pas de terme précis. Les agences Pôle emploi agissent alors dans le strict respect de la réglementation et doivent refuser aux intéressés le bénéfice de la prime de reclassement. De fait, la convention prévoit bien que ce second versement intervient sous réserve que l'intéressé exerce toujours cet emploi : la difficulté réside donc dans sa rédaction.

De : [mailto:@gmail.com]

Envoyé : vendredi 25 août 2023

À : Médiateur Régional

J'ai reçu ce jeudi 24 août un avis défavorable concernant le 2^{ème} versement de la prime Csp pour motif suivant : « je vous informe

que vous ne pouvez bénéficier du second versement de la prime qui intervient 3 mois après la date de reprise d'activité car vous n'exercez plus cette activité au 03/08/23 date de votre demande du 2ème versement ».

J'ai transmis les bulletins de paie des mois de juillet des 2 sociétés ([...] pour la période du 1er au 23 juillet et [...] période du 24 au 31 juillet) en temps et en heure, ainsi que la copie de mon CDI à [...] plusieurs fois (par mail, sur le site, et dans vos locaux), eu plusieurs interlocuteurs différents afin d'expliquer que votre site internet ne pouvait pas prendre en compte des fichiers supérieurs à 5 Mo. J'ai dû me déplacer en vos locaux pendant mes heures de travail afin de pouvoir m'expliquer à ce sujet et pour faire avancer mon dossier...

J'estime que je suis en droit de percevoir ce 2nd versement, les 2 contrats étaient des CDI, si je suis parti de la société [...], pour la société [...], les raisons sont au niveau salaire, proximité du lieu de travail...

De : [mailto:@wanadoo.fr]

Envoyé : mercredi 30 août 2023

À : Médiateur Régional

Je me permets de vous solliciter concernant le refus de la prime de reclassement, sous prétexte que mon contrat de travail ne justifie pas de terme précis et que cette prime est versée à condition de pouvoir justifier de 6 mois minimum de travail.

Je travaille à la société [...], depuis le 5 janvier 2003 et suis en possession de bulletins de salaire, ce qui je pense me permet de justifier des 6 mois minimum effectifs de travail. Je trouve donc ce refus non justifié.

4.8. Délai de déchéance longue maladie

En application de la réglementation de l'Assurance chômage, des demandeurs d'emploi qui ont subi une longue maladie, en sortent pour découvrir que leurs droits à indemnisation du chômage ont entretemps été frappés de déchéance. C'est-à-dire que la période de maladie ne décale pas les droits : elle court comme une période ordinaire, à l'issue de laquelle les droits non utilisés ont tout bonnement disparu. Il en va de même des congés maternité. Le rapport annuel 2018¹² rappelait :

L'inclusion de la maladie ou de la maternité dans le délai de déchéance des droits à indemnisation est une situation qui a déjà été évoquée par le Médiateur National Pôle emploi et par le Défenseur des droits pour appeler à une évolution. Ces démarches n'ont reçu aucune suite à ce jour.

Il en est de même en 2023 : rien n'a changé. Est-ce le résultat de motifs juridiques, d'une volonté délibérée ou d'un désintérêt ? Après tant d'années, la question mérite d'être posée, car la reprise des reliquats de droits ARE lors de la réinscription comme demandeur d'emploi permettrait un reclassement plus serein après la déstabilisation causée par une longue maladie.

12. Rapport annuel 2018, « La déchéance des droits suite à un arrêt maladie ou maternité », p. 58

Rapport annuel 2017, § 4.1.1, « La perte d'un droit suite à une période de maladie », p. 33.

Rapport annuel 2015, « Absence de prorogation du CSP en cas de maladie », p. 36.

4.9. Impossibilité de cumuler l'AAH et l'ASS

- L'impossible cumul

Il est impossible, pour les demandeurs d'emploi de percevoir en même temps l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), alors que ce cumul est possible avec l'Allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE). La position du Médiateur National concernant les aides attribuées aux personnes handicapées est constante : elles sont le plus souvent vues comme une source de revenu, alors qu'elles sont la compensation d'une perte de chance. Être handicapé n'est pas une opportunité de rentrées financières, mais une difficulté potentielle pour s'insérer sur le marché du travail. C'est cela que compensent les aides.

Comme dans bien des dispositifs, la complexité est de règle :

- La CAF attribue l'AAH.
- La CPAM attribue la pension d'invalidité (INV).
- Pôle emploi attribue l'ASS et l'ARE.

À l'évidence, les demandeurs d'emploi se perdent dans ce millefeuille administratif. Déjà en situation de fragilité, ils se heurtent à cet empilement d'acteurs, lesquels n'hésitent pas à reprendre d'une main ce qu'ils ont donné de l'autre. Ainsi, un bénéficiaire de l'ARE ou de l'ASS peut voir son allocation s'interrompre, avec demande de remboursement d'un éventuel trop perçu, s'il sollicite le bénéfice de l'AAH ou une pension d'invalidité de 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie, lesquelles ne sont pas intégralement cumulables et sont le plus souvent attribuées de façon rétroactive.

Une histoire ancienne

Cumuler ARE et pension d'invalidité

Rapport annuel 2012

Le handicap et l'assurance chômage ont toujours entretenu des relations difficiles.

Dans son rapport 2009, le Médiateur National proposait de modifier l'article 18§2 du règlement annexé à la convention d'assurance chômage pour que les allocataires bénéficiant d'une pension d'invalidité de 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie puissent la cumuler avec l'allocation d'Aide à la Reprise d'Emploi (ARE).

L'Unédic avait accepté la proposition et l'avait intégré dans la convention du 6 mai 2011, avec la condition de ne l'accorder qu'aux allocataires relevant de cette nouvelle convention, sans effet rétroactif. Le Médiateur National a jugé nécessaire d'intervenir auprès des Partenaires Sociaux afin d'étendre le cumul à tout allocataire. À cet effet, les partenaires sociaux ont adopté le 16 décembre 2011 l'avenant n°2 à la Convention du 6 mai 2011 qui permet à tous les allocataires éligibles de pouvoir en bénéficier.

Désormais, l'assurance chômage permet de cumuler l'ARE avec la pension d'invalidité de 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie, à condition cependant que les revenus de la dernière activité ayant permis l'ouverture de droits aient été eux aussi cumulés avec la pension.

Le Médiateur s'interroge aussi sur deux points :

- Les travailleurs licenciés pour inaptitude ne bénéficient pas du cumul lorsque leur demande d'invalidité est en cours au moment de l'ouverture de droits ARE,
- Les allocataires qui passent de 1^{ère} en 2^{ème} catégorie d'invalidité en cours d'indemnisation ne bénéficient pas du cumul, ce qui génère un trop perçu que Pôle emploi leur demande de rembourser.

De fait, la règlementation de l'AAH prévoit le non-cumul avec l'ASS. L'AAH est prioritaire sur l'ASS, quel qu'en soit le montant, et il n'est pas possible d'y renoncer. On ne peut donc ouvrir un droit à l'ASS que si les conditions d'éligibilité à l'AAH ne sont plus remplies. C'est ainsi que des personnes qui percevaient une pension d'invalidité et l'ASS finissent par tout perdre lorsqu'elles demandent l'AAH.

L'impossibilité de cumuler l'AAH et l'ASS a déjà fait l'objet d'échanges entre le pôle médiation de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) et la médiation Pôle emploi. Dans son rapport annuel 2019¹³, le pôle médiation de la CNAF préconisait de cumuler partiellement l'ASS avec l'AAH. Cela nécessitait en amont une expertise technique et réglementaire que les services de la CNAF ont sollicité auprès de la Direction de l'Indemnisation et de la Réglementation de Pôle emploi, en vue d'un portage auprès du Ministère du travail.

Le Médiateur National Pôle emploi avait appuyé cette préconisation dans son rapport annuel 2020¹⁴. Depuis, les demandes de médiation persistent, pointant une préconisation restée sans suite.



Sauf erreur de notre part, nous vous avons versé en trop la somme de 20189,37 euros, au titre de votre Allocation de Solidarité Spécifique, au cours de la période d'août 2019 à octobre 2022.

Pour le motif suivant : Vous percevez une allocation aux adultes handicapés.

Vous ne pouvez pas cumuler cette allocation avec l'allocation de solidarité spécifique. Vous avez perçu 20 189,37 euros, or vous auriez dû percevoir 0,00 euro.

13. Pages 44 et 45.

14. Pages 89 et 90.

De : Avocat [mailto:@gmail.com]

Envoyé : vendredi 12 mai 2023

À : Médiatrice Régionale

M. D.S. conteste un trop perçu d'ASS. En effet, comme il le démontre, son accord pour cette prestation date d'au plus tard DECEMBRE 2016. Il y a donc droit. Nous avons donc saisi POLE EMPLOI par courriel et LRAR comme vous le verrez. Nous n'avons toujours pas de réponse. Cependant, il est écrit que vous devez être saisi avant la date butoir du 20 MAI 2023. En conséquence, nous prenons attaché avec vous maintenant.

Pouvez-me confirmer la réception de la demande de médiation et du fait que la procédure ait été respectée de notre part ? Faut-il attendre une réponse de POLE EMPLOI ?

-
- Lorsqu'un droit potentiel supprime un droit réel et occasionne un trop-perçu

La situation de Monsieur D. est kafkaïenne. Il est travailleur handicapé et invalide. Il percevait l'ASS mais, parce qu'au titre de l'année précédente il a perçu $12 \times 16,51$ €, soit 198,12 € d'Allocation Adulte Handicapé, il n'y a plus droit. Il en résulte un trop-perçu de près de 5 000,00 € d'ASS, ainsi qu'une perte définitive de ce droit, car il a potentiellement un droit à l'AAH, même si ce dernier est égal à zéro.

Nous sommes dans l'un de ces cas où la complexité règlementaire devient un facteur d'insécurité pour l'administré. On l'a souvent répété : à tout vouloir prévoir, la réglementation méconnait des situations que présente la vie réelle.

Pour Monsieur D. aussi, la situation est inextricable, piégé qu'il est dans des règles qui se cumulent et se court-circucent. Il fut une époque à laquelle on attendait un « choc de simplification » : il s'est manifestement attardé en route et, entretemps, c'est aux médiateurs qu'il revient d'accueillir la détresse.



Sauf erreur de notre part, nous vous avons versé en trop la somme de 20173,56 euros, au titre de votre Allocation de Solidarité Spécifique, au cours de la période de décembre 2018 à mars 2022.

Pour le motif suivant: Vous percevez une allocation aux adultes handicapés. Vous ne pouvez pas cumuler cette allocation avec l'allocation de solidarité spécifique.

Vous avez perçu 20 173,56 euros, or vous auriez dû percevoir 0,00 euro (le détail est accessible en annexe 1 de ce courrier).

Dans un délai d'un mois, vous devez rembourser la totalité de la somme trop versée, par prélèvement bancaire directement en ligne depuis votre espace personnel, virement.

« J'ai touché pendant une longue période l'ASS et l'AAH sans avoir eu l'information que je ne pouvais pas toucher ces 2 aides. se déclarais tous les mois à la CAF que je touchais l'ASS de pôle emploi, mon AAH était donc recalculée et réduite en fonction du montant de l'ASS que je touchais.

J'ai joint dans mon courrier les justificatifs de paiements ainsi que tous les courriers. Je suis sourd, je communique en langue des signes, merci de me contacter par mail, courrier ou SMS ».

4.10. Trop-perçu ASS pour des contrats sans rémunération

Pourquoi déclarer une activité sans rémunération ? Cette question s'est beaucoup présentée pour les activités non salariées démarrées pendant la période du Covid-19 ou un peu avant et qui ont pu être oubliées du fait de cette crise sanitaire. Mais elles se révèlent des années après, au détour d'un flux Urssaf ou d'une déclaration en entretien...

Il y a nombre de régularisations, qui remontent jusqu'à plusieurs années et qui déclenchent des trop-perçus. Les médiateurs constatent, d'une manière générale, que les règles de cumul avec l'ASS restent problématiques. Elles génèrent des trop-perçus importants que, trop souvent, les demandeurs d'emplois ne comprennent pas et ne peuvent pas rembourser.

Pour mémoire, la règle est la suivante : depuis le 1^{er} septembre 2017¹⁵, les bénéficiaires de l'ASS qui reprennent une activité professionnelle, salariée ou non, bénéficient d'un cumul intégral de leur rémunération avec l'allocation pendant trois mois.

Qu'il y ait revenu ou non, seule la notion d'activité est retenue. Au terme des trois mois de cumul, le versement de l'ASS est interrompu si l'activité est toujours en cours. Si le demandeur d'emploi en ASS n'exerce aucune activité pendant trois mois consécutifs, le compteur est remis à zéro. C'est-à-dire que s'il reprend une activité à l'issu de ce délai, il peut à nouveau bénéficier du cumul complet ASS/revenu d'activité pendant trois mois. La difficulté réside dans la remise à zéro du compteur, parfois oubliée, et surtout dans la notion « d'activité », qui est seule retenue, qu'il y ait revenu ou non. Une

15. Instruction Pôle emploi n° 2017-32 du 19 juillet 2017.

activité qui ne génère aucun revenu a donc les mêmes effets qu'une activité florissante et elle interrompt automatiquement le cumul au bout de trois mois¹⁶.

De : [mailto:@gmail.com]

Envoyé : jeudi 24 août 2023

À : Médiateur Régional

J'ai un trop perçu d'allocation de solidarité spécifique, que je ne pouvais pas cumuler avec mon activité d'auto-entrepreneur, j'ai donc mis en suspend mon activité en sachant que mon dossier d'endettement est actuellement à l'étude par l'agence de [...]; et ce qui a donc engendré l'arrêt de mon allocation chômage.

A ce jour, je suis sans ressources depuis le dernier versement de mon allocation soit ce 03 juillet dernier, j'ai donc contacté la Caf pour pouvoir bénéficier du Rsa lequel m'a été refusé, le technicien Caf m'informe en effet lorsqu'il consulte mon dossier Pôle Emploi dans la base donnée, il me reste un reliquat de 118 jours, il ne peut donc m'octroyer le Rsa.

J'ai donc demandé à ma banque qu'il m'accorde un découvert de 400€ afin que je puisse me nourrir, mais je ne peux honorer mes charges. J'ai pris contact également avec une assistante sociale, malheureusement à son niveau elle ne peut m'aider que par des bons alimentaires et m'a conseillé de vous joindre.

Je demande à obtenir soit de nouveau mes droits aux Ass ou avoir un justificatif de non-paiement d'arrêt total de mes allocations chômage afin que je puisse le transmettre à la Caf pour une nouvelle étude de Rsa.

16. Dans ce cas, il faut renvoyer la personne vers la CAF, pour bénéficier de la prime d'activité, mais peu d'entre eux peuvent y prétendre.

La situation de Madame T. O. concerne le cumul pendant 3 mois, lorsque ce délai est atteint et que le compteur ne s'est pas remis à zéro. Le compteur de Mme O, il n'a pas été remis à jour depuis 2021. C'est une situation que les agences rencontrent peu souvent mais qui causent à chaque fois des tracas, du fait d'une réglementation trop pointilleuse sur le sujet.

Si Pôle emploi ne va pas dans une analyse particulièrement fine et poussée du dossier, une mauvaise information est délivrée. Même des conseillers très aguerris peuvent se tromper sur cet aspect de la réglementation.

Le droit ASS de Mme O. s'est terminé en juin 2021 car, sur ce droit-là, elle avait atteint le cumul des 3 mois d'activités. Entre temps elle ouvre de nouveau en juillet 2021 un droit ARE.

Puis vient l'épuisement de ce droit ARE, en décembre 2022, il est prononcé une reprise du droit ASS (et non une nouvelle Ouverture de Droits). Mais le Cumul activité reprise de l'ASS ne se remet pas à 0 même si le demandeur d'emploi n'a pas retravaillé durant sa période d'ARE car il faut 3 mois en ASS sans activité.

ANNEXES

Activité et interventions des Médiateurs Régionaux en 2023

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 Pôle emploi. À ce titre, ils participent ou organisent une variété de rencontres et manifestations liées à leur profession.

En 2023, plus de 400 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 Pôle emploi 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 évènements médiation sur la région concernée.

Région	Date	Intitulé de la Rencontre
Bretagne	07.02.2023	« 10 ^{ème} Rencontre Médiation en Bretagne »
Guadeloupe	23.05.2023	Rencontre des médiateurs sociaux
Corse	30.05.2023	État des lieux de la médiation dans chaque institution
Auvergne Rhône Alpes	13.06.2023	Réunion des médiateurs institutionnels du Rhône
Occitanie	16.06.2023	18 ^{ème} journées d'étude « Médiation et lien social » organisées par l'IRMOC en partenariat avec le DUFMM de l'IUT de Béziers
Pays de la Loire + Orne	28.06.2023	« 1 ^{re} Rencontre des médiateurs institutionnels » à la CARSAT
Centre Val de Loire	06.07.2023	Première rencontre officielle avec la Médiatrice CAF
Nouvelle Aquitaine (Bordeaux)	06.09.2023	« 3 ^{ème} Rencontre régionale de la médiation institutionnelle et des DDD en Nouvelle-Aquitaine »

PACA (Marseille)	21.09.2023	1 ^{er} comité de pilotage Réseau des Médiateurs sociaux
Hauts-de-France (Arras)	17.10.2023	« 1 ^{er} échange régional de pratiques entre pairs de la Médiation institutionnelle » à la CAF du Pas-de-Calais
Ile-de-France (Créteil)	18.10.2023	4 ^{ème} Rencontre des médiateurs institutionnels à la Préfecture du Val de Marne
Bourgogne Franche - Comté	25.10.2023	1 ^{ère} réunion de médiation à la CAF de la Saône & Loire
Grand Est (Metz)	07.11.2023	« Médiation et sujets transfrontaliers »
Bretagne (Rennes)	9.11.2023	11 ^{ème} Rencontre à la Direction Régionale Pôle Emploi
Ile-de-France	21.11.2023	Rencontre annuelle des DDD et médiateurs de l'IDF

Les Médiateurs Pôle Emploi

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@pole-emploi.fr

Bourgogne-Franche-Comté

Luc-Michel Horak
Médiateur Régional Bourgogne-Franche-Comté
Parc Valmy, Le Katamaran
41 avenue Françoise Giroud
21000 Dijon
mediateur.bfc@pole-emploi.fr

Bretagne

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

Corse

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

Grand Est

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

Guadeloupe

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

Guyane

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

Hauts-de-France

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

Ile-de-France

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

Martinique

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

Mayotte

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

Normandie

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

Nouvelle-Aquitaine

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

Occitanie

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

PACA

Laurent Estroumza
Médiateur Régional PACA
34 rue Alfred Curtel,
13010 Marseille
mediateur.paca@pole-emploi.fr

Réunion

Josée Terrentroy
Médiatrice Régionale Réunion
Centre d'affaires Cadjee, Bâtiment C
62 Bd du Chaudron, BP 7131
97713 Saint-Denis Cedex 9
mediateur-reunion.97410@pole-emploi.fr

Pôle Emploi Services

Dominique Cavalier-Lachgar
Médiatrice Régionale Pôle Emploi Services
390 rue d'Estienne d'Orves,
92709 Colombes Cedex
mediateur.poleemploiservices@pole-emploi.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 n° 2022-433 du 25 mars 2022 relatif à la procédure de médiation préalable obligatoire (MPO).

Actualisation : 1^{er} janvier 2024

Elle intègre 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 administratif¹⁷.

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

17. 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
de 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).
Référencé sous le n° 2650-748X.

« Je découvre avec joie l'issue favorable de votre intervention et c'est avec une intense émotion que je voudrais vous remercier. Merci pour votre travail, pour votre attention bienveillante à ma situation. Grâce à vous et à Pole Emploi je vais pouvoir rebondir. Merci. »

« Monsieur le Médiateur, merci pour votre soutien et votre travail rigoureux, je me rappellerai ce que vous avez fait pour moi. J'aurai aimé vous le rendre d'une autre manière que par mail interposé mais je ne dispose de rien alors juste merci. »

C'était un réel honneur pour nous de pouvoir compter sur votre témoignage particulièrement riche. Pôle Emploi est, sur le terrain de la médiation, un modèle à suivre. J'espère qu'il fera beaucoup de petits.

Très cordialement,
Vice-Président du tribunal administratif

