



Le Médiateur National

France Travail

Rapport 2025

Mars 2026



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	6
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. LORSQUE LA MÉDIATION FAIT BOUGER LES LIGNES	32
2.1. Trop-perçus « Carsat »	33
2.2. Le renouvellement des titres de séjour	34
2.3. Le délai de déchéance	36
2.4. L'allocation décès	37
2.5. Les EMR et le licenciement pour inaptitude	38
2.6. Les départs volontaires dits « au fil de l'eau »	40
2.7. Le cumul ASS et activité non salariée au-delà de trois mois	41
2.8. Les sénateurs et le médiateur	43
3. LOI POUR LE PLEIN EMPLOI : BONNES DIRECTIONS MAIS NOUVELLES COMPLEXITÉS	44
3.1. Le contrôle de la recherche d'emploi (CRE)	48
3.2. L'accompagnement des BRSA	51
3.2.1. La complexité de la procédure du CRE génère l'incompréhension des BRSA	52
3.2.2. L'orientation des BRSA peut s'avérer laborieuse	56

4. LE QUOTIDIEN DES MÉDIATEURS	58
4.1. L'indemnisation : les effets du nouveau mode de calcul	58
4.1.1. Des ajustements de paramètres	58
4.1.2. Des effets concrets	60
4.2. La démission	64
4.3. L'aide à la reprise et à la création d'entreprise (ARCE)	66
4.4. La formation	70
 5. PORTER UN REGARD SUR LE SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI	 72
 ANNEXES	 74
Activité et interventions des Médiateurs Régionaux en 2025	76
Les Médiateurs France Travail	82
Charte du Médiateur National	88
Le Médiateur National France Travail est le correspondant de la Défenseure des droits	94

AVANT-PROPOS

Ce rapport annuel présente, comme à l'accoutumée, notre activité au sein d'une institution et d'un environnement en pleine évolution. La médiation est toujours très sollicitée ; par les personnes en recherche d'emploi bien sûr, mais aussi par d'autres acteurs de la vie publique nationale et même internationale.

Nos liens avec le monde judiciaire, tissés avec la mise en place de la médiation préalable obligatoire (MPO), se solidifient constamment. Les magistrats des juridictions administratives deviennent des interlocuteurs du quotidien, qui participent à nos rencontres de terrain, qui entretiennent le dialogue.

Une dynamique comparable s'est engagée avec les universités. Nos rencontres associent enseignants et étudiants, tous venus pour échanger avec nos médiateurs, pour comprendre ce nouveau métier. C'est ainsi que s'élargissent horizons et réflexions. Mais aussi, les médiateurs régionaux France Travail deviennent des partenaires, à travers des conventions de stage qui permettent aux étudiants d'éprouver in situ leurs connaissances acquises. Les autres médiateurs enfin, de service au public mais pas seulement, nous sollicitent régulièrement pour réfléchir ensemble sur l'avenir de notre métier.

Dans ce monde très réglementé, maints acteurs s'occupent à nous concocter des normes et des rigidités qui risquent de nous paralyser ! De fait, et face à cela, il y a urgence à se pencher sur la profession de médiateur, qui est dispersée dans de trop nombreuses chapelles d'un autre âge. Nous avons, avec plusieurs médiateurs de différentes institutions, élaboré un projet d'organisation pour nous affirmer comme force de proposition, en vue des évolutions règlementaires à venir, au niveau européen notamment.

Concernant l'évolution de France Travail, qui se poursuit à un rythme soutenu, elle est multiforme : nouveaux textes, nouvelles techniques et organisations, intelligence artificielle, nouveaux publics tels les bénéficiaires du RSA. En même temps, sur le terrain, de nouveaux acteurs et instances entrent en lice.

Nous remercions les personnes de France Travail impliquées dans les médiations conduites au cours de l'année pour leur écoute et le temps consacré à la recherche de solutions.

La « transformation » de Pôle emploi en France Travail pouvait être opportune pour évacuer les dysfonctionnements qui persistent depuis de nombreuses années. Ce point associé à un regard objectif sur cette évolution récente fera l'objet d'un rapport spécifique que nous envisageons de produire avant la fin de l'année.

Dans ce grand chamboulement, la vigilance s'impose, pour maintenir une certaine unicité du service public et se prémunir des ruptures d'équité.

Dans ses vœux pour 2026 le Directeur Général de France Travail vient encore de le rappeler « **l'humain doit rester au cœur de chaque décision** ».

À cet égard, nos relations avec les Instances Paritaires restent aujourd'hui au point mort. Je ne m'en satisfais pas et proposerai prochainement une organisation propre à rétablir des échanges

libres et utiles, car il en va de la bonne prise en compte de situations parfois critiques de femmes et d'hommes, allocataires du « régime d'assurance chômage » et à la recherche active d'un emploi.

Le comportement de celles et ceux qui nous sollicitent continue de changer, pas nécessairement dans le bon sens ! L'usage de faux à ma signature vient de compléter récemment la panoplie des tentatives de fraude. De plus en plus, la durée de la médiation s'allonge, face à l'avalanche de procédures, d'injonctions agressives et parfois d'insultes.

Dans ce contexte, la question des moyens, des ressources et de la formation reste centrale, pour maintenir un service de qualité. Car même si le nombre de médiations reçues et traitées en 2025 a légèrement baissé, la charge de travail reste très importante, compte tenu des éléments décrits ci-dessus. Je souhaite que les décideurs aient une pleine connaissance de la situation. Qu'ils mesurent la distance parcourue entre ce que le législateur nous a confié (loi n°2008-758 du 1^{er} août 2008) et la dimension qu'a pris aujourd'hui la médiation dans une grande institution publique.

Pour poursuivre notre action nous avons besoin du soutien et de l'engagement de tous les acteurs qui concourent au développement d'un service public moderne et dynamique empreint de bienveillance.

Jean-Louis Walter
Médiateur National

1. DONNÉES CHIFFRÉES

En 2025, le nombre de demandes de médiation a cessé d'augmenter. Nous enregistrons même une légère diminution !

Si certaines de nos actions commencent enfin à porter leurs fruits, il nous semble que la prudence s'impose. En effet, il reste encore du travail à faire, en particulier sur le traitement des réclamations et la simplification des procédures et règlements qui inondent le quotidien des agences.

**Demandes de médiation,
du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025 :**

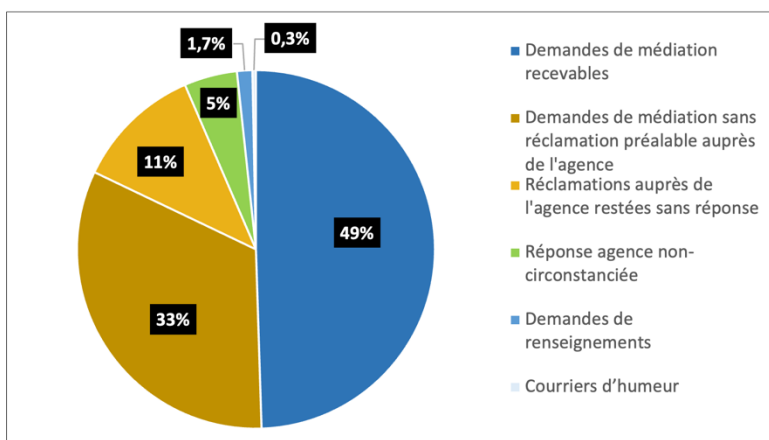
- **1 356** demandes de médiation adressées au Médiateur National.
- **54 879** demandes adressées aux Médiateurs Régionaux.

Total : 56 235

1.1. La nature des demandes de médiation

Conformément à la loi, le médiateur reçoit et traite les **demandes de médiation** qui ont été précédées d'une démarche auprès des services dont la décision est contestée, généralement l'agence France Travail. À défaut, il s'agit de **réclamations** : soit le demandeur a escamoté cette étape, volontairement ou par ignorance, soit il a bien effectué la démarche mais elle est restée sans réponse.

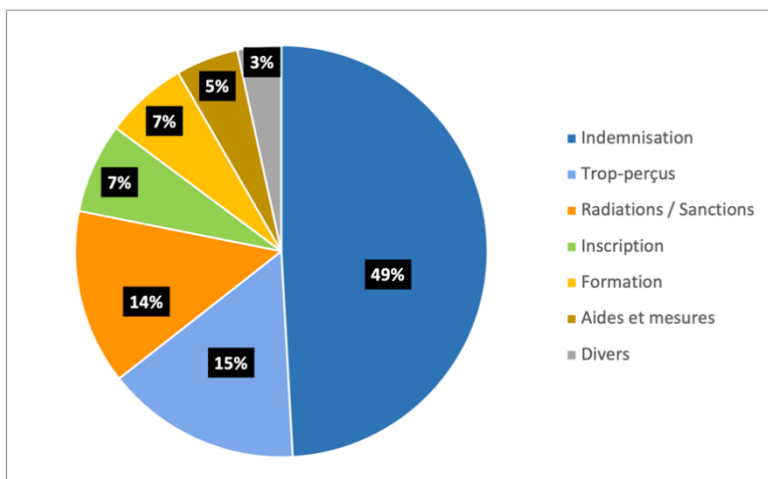
La part des demandes de médiation sans procédure préalable, reste élevée. Nous allons en 2026 poursuivre la sensibilisation de France Travail sur l'obligation de répondre aux sollicitations des personnes et de leur communiquer des éléments compréhensibles.



1.2. Les motifs des demandes de médiation

Ce graphique illustre la diminution de la part des radiations et sanctions, passant du second au troisième motif de litiges. Réciproquement, les trop-perçus prennent la deuxième place derrière l'indemnisation.

Il est sans doute possible de lier ce changement aux modalités de déploiement du contrôle de la recherche d'emploi et de la redynamisation, ainsi qu'il est décrit au chapitre 3 du rapport.

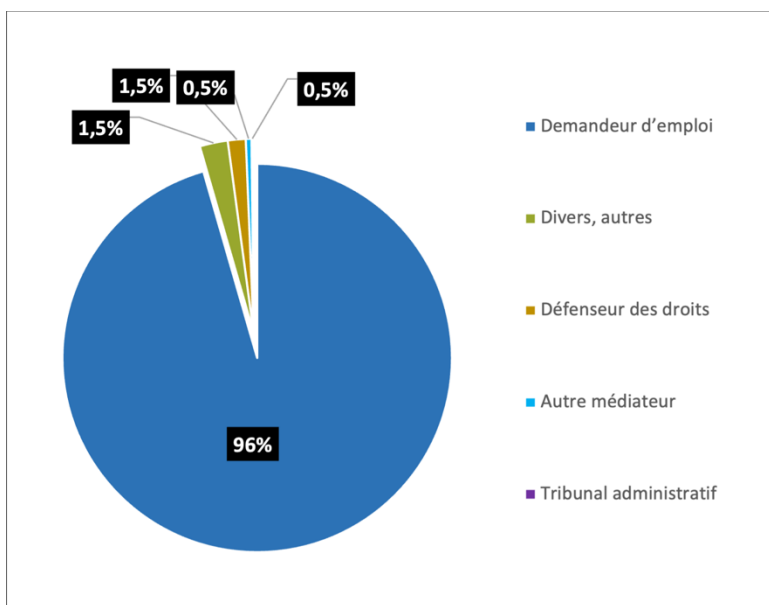


1.3. Les origines des demandes de médiation

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

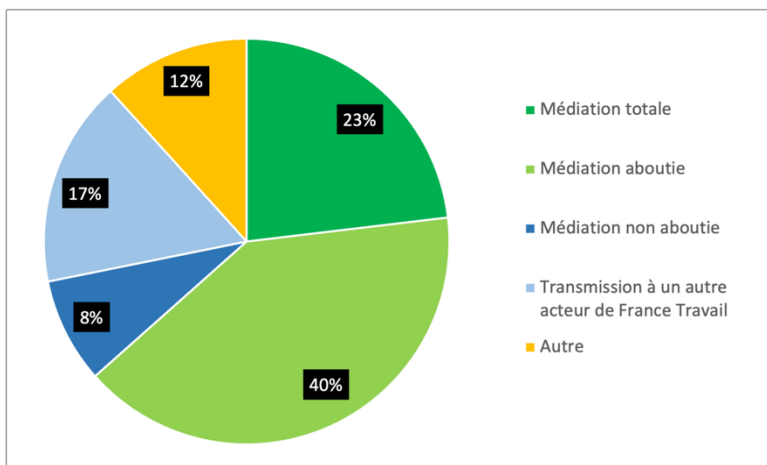
La catégorie « Divers » fait référence aux associations, comités de chômeurs, avocats, etc. La part des employeurs reste très faible.

Ces proportions sont d'une grande stabilité.



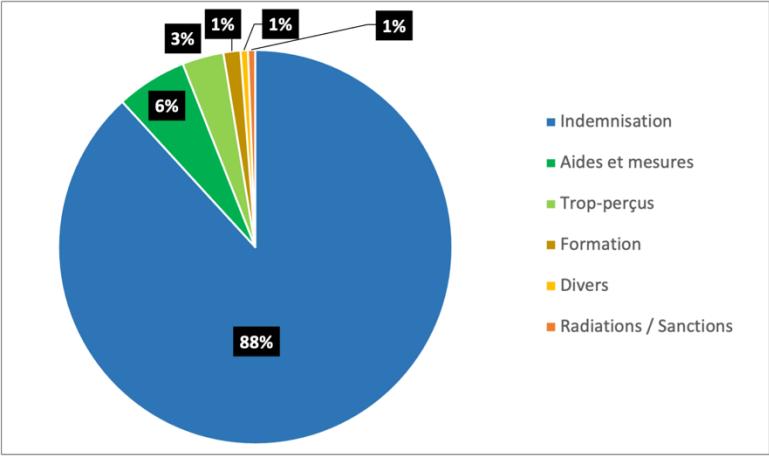
1.4. Les suites données aux demandes de médiation

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



1.5. L'équité

En 2025, les médiateurs ont formulé 1002 préconisations en équité, ce qui représente moins de 2 % du total des demandes de médiation. Si les chiffres et la répartition sont très comparables à ceux de 2024, nous voyons apparaître des disparités d'appréciation sur un même sujet selon les régions.



• Répartition détaillée par objets

Indemnisation	916
Droit, calcul et paiement de l'indemnisation, démission, trop-perçus	
Aides et Mesures	58
Aides et mesures diverses, aide à la mobilité, aide au permis conduire	
Formation	14
Autres	8
Gestion de la liste des demandeurs d'emploi	6
Inscriptions rétroactives, radiations, sanctions	

- **Des visages sur l'équité**

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

Ces exemples, repris dans leur spontanéité, illustrent la variété, et surtout l'humanité ainsi que la complexité des demandes de médiation prises en charge au quotidien. Ces situations ont, en l'occurrence, donné lieu à des préconisations de décisions en équité acceptées et mise en œuvre par les directions régionales de France Travail.



Démission : trois ans d'activité continue

De : m.pn@outlook.fr

Envoyé : mercredi 23 juillet 2025

À : Médiateur Régional

J'ai reçu un courrier de refus pour l'ARE, sous prétexte que lors de ma démission précédent ma période d'essai non concluante il me manquait du temps de travail.

[France Travail m'explique qu'il faut] « 3 années sans interruption, or dans votre situation il existe une interruption de 6 jours calendaires entre deux contrats de travail ». Mais ces 6 jours d'interruptions ont été obligatoires car j'ai changé de région entre la Seine-Maritime et l'Ardèche. Je n'aurai jamais réussi à changer de région sans interrompre un minimum mon activité.



Démission : force majeure

De : ced@outlook.fr

Envoyé : jeudi 10 juillet 2025

À : Médiateur Régional

Les circonstances de cette démission sont très compliquées. Il ne s'agissait pas d'un problème au travail mais d'un problème personnel. En effet depuis début juin je suis menacé à mon domicile. Ces personnes-là sont déjà passé à l'acte et ils ont mis fin à la vie de mon beau-frère. Les forces de police m'ont conseillé de déménager. N'étant pas en mesure de trouver un logement dans l'immédiat près de mon travail J'ai dû démissionner et retourner chez mes parents, avec ma femme pour y trouver refuge.

J'espère que vous comprendrez que ma sécurité soit passée avant mon emploi et que je n'ai eu d'autre choix que de le quitter malgré que je l'appréciais particulièrement.



Démission : garde d'enfants

De : bran@live.fr

Envoyé : jeudi 4 septembre 2025

À : Médiateur Régional

De part une décision de justice du Juge pour enfants en date du 11 Aout 2025, je me suis vu confier la garde de mes deux enfants âgés de 13 et 7 ans à la suite de nombreux manquements de leur mère. De ce fait je me suis vu dans l'obligation de démissionner de mon poste de chauffeur routier, emploi pour lequel les horaires n'étaient pas compatibles avec la garde de mes enfants.

Malheureusement, du fait de cette démission je ne puis bénéficier d'indemnisation chômage. Je me retrouve donc sans revenus avec deux enfants à charge.

N'ayant pu aboutir à une solution amiable malgré ma réclamation auprès de France Travail, je me permets donc de solliciter votre bienveillance afin que vous vous saisissiez de cette affaire.



Démission : information perdue

De : am4@gmail.com

Envoyé : vendredi 4 juil. 2025

À : Médiateur Régional

Je vous contacte à la suite d'échanges avec ma conseillère. On m'a notifié un trop perçu il y a peu, de plus de douze mille euros. Il date de 2022/2023, où j'avais prévenu de ma situation auprès du conseiller à l'époque. Je n'ai malheureusement retrouvé qu'un mail où je dis bien avoir démissionné.

Et depuis je suis passé par de nombreuses épreuves personnelles (cancer, séparation, j'ai dû vivre en toile de tente pendant 2 mois avec mon fils, accident de voiture etc), de plus j'ai dû demander à arrêter mon arrêt maladie afin de pouvoir travailler directement (ce que j'ai fait pendant 6 mois, mais mon corps étant trop faible n'a pas pu tenir plus) et avoir un logement pour mon fils et moi même.



Formation : le code des autres

De : lier@orange.fr

Envoyé : vendredi 13 juin 2025

À : Médiateur Régional

je me permet de vous adresser cette requête afin d'obtenir le versement du complément de fin de formation (CFF). Cette allocation n'est pas la RFF qui elle concerne la dernière année diplômante. ni même l'AIF. c'est bien le CFF.

je suis dans une formation longue, diplômante et inscrite au registre, de plus l'ensemble des étudiantes de ma classe dans la même condition que moi la perçoive.... Les personnes résidant sur [...] ne rencontre aucune difficulté. Par contre dans d'autres régions, plusieurs élèves ont rencontrés le même problème pour percevoir cette allocation. Visiblement le soucis viendrais d'un encodage de la formation mal enregistré au départ ce qui bloquerait la mise en place automatique de cette rémunération.

Je suis maman de trois enfants, je me donne beaucoup de mal pour avoir ce diplôme et ne pas me verser cette indemnisation me met dans un contexte de difficulté financière.



Calcul de l'indemnisation : quand le mois de référence n'est pas une référence

De : thalb@orange.fr

Envoyé : mardi 11 mars 2025

À : Médiateur Régional

Veillez trouver ci-dessous le texte de ma réclamation auprès de mon Conseiller Indemnité France Travail :

J'ai pris connaissance du mode de calcul retenu pour mon ARE. Ma situation professionnelle, en tant que « Vendeuse Automobiles Confirmée », fait que je n'ai pas tous les mois le même salaire. Mon salaire est composé de :

- Un Fixe Brut de 1.406,00€ +
- 125% d'Heures Supplémentaires (depuis 2019)
- Des Commissions sur Ventes
- Des Commissions sur Financements

Vous effectuez le Calcul de mon ARE sur la Base du mois de Décembre 2021 (dernier mois travaillé avant mon Arrêt Maladie de 3 ans), sachant que ce mois de l'année est régulièrement « faible », du fait de la période des Fêtes de Fin d'Année avec peu de livraisons de véhicules.

Vous prenez un « Salaire Journalier de Référence » d'un montant de : 88,62€ / jour, soit un montant de : 2.658,60€ / 30 jours, alors que mon Salaire Moyen brut mensuel de l'Année 2021 est de : 3.418,20€ brut / mois, soit un SJR de : 113,93€ / jour. L'écart entre votre SJR et mon Salaire Réel Mensuel = -25,35€ / jour, soit : -759,30€ / 30 jours.

Afin d'étayer mes arguments, voici en quelques chiffres le contexte de mes variations de Salaires Bruts [...] Vous constaterez des écarts mensuels pouvant dépasser 2.000€ :

- Soit un 2^{ème} trimestre de 24.509,81€ Brut = 4.084,96€ brut/mois
- Et une Année 2021 à : 41.018,40€ Brut = 3.418,20€ brut/mois

Il n'aurait pas été cohérent pour vous de prendre uniquement le Mois de Novembre (ou d'Août) 2021 comme Montant de référence de calcul, comme il est malheureusement injuste pour moi de vous référer au seul mois de Décembre 2021.

Ceci démontre que dans ma situation, il est impossible d'effectuer un Calcul Réaliste en prenant en référence un Mois Isolé, seule une Année complète divisée par 12 mois peut vous donner le Véritable Salaire Brut Mensuel perçu en 2021.

En résumé, lorsque le mode de Rémunération d'un Salarié est composé d'une importante Partie Variable, seul un Calcul de Moyenne est réalisable pour obtenir le Salaire Mensuel « Réel ».

Vous m'informez d'un montant ARE de : 47,85€ / jour soit : 1.435,50€ / 30 jours, calculé sur la Base d'un SJR de 88,62€ => soit 2.658,60€ équivalent à : 31.903,20€ / an, alors que mes Revenus 2021 s'élevaient à : 41.018,40€ pour l'Année. Par ce mode de calcul, vous réduisez mes Revenus de : 9.115,20€ (Non justifié).

Je devrais être sur un Montant ARE calculé sur la Base de mes Salaires 2021 de : 3.418,20€ Brut / mois, soit un Montant ARE d'environ : 64,95€ / jour (~1.948,35€ / 30 jours). Le montant mensuel de mon ARE : 1.435,50€ correspond à seulement : 42% de mon Salaire Réel Brut Mensuel : 3.418,20€ (au lieu de 57%) – Soit une perte de 15%.

Serait-il possible de refaire étudier mon Dossier suite à toutes ces informations ?

La réponse de mon conseiller :

« Suite à votre réclamation et à notre échange téléphonique, je vous informe avoir appliqué la réglementation de l'assurance chômage. En effet ayant été en arrêt maladie sur l'intégralité de la période de référence calcul (sur les 36 derniers mois), j'ai pris en compte comme salaire le mois entier civil qui précédait votre arrêt maladie. Malheureusement, je ne peux donner une suite favorable à votre demande. Vous pouvez saisir le médiateur [...] »

Calcul de l'indemnisation : l'impact de l'accident du travail

Je vous écris cette lettre pour contester la décision de France Travail pour le calcul de la base d'allocation, j'ai travaillé toute ma vie dès l'âge de mes quinze ans pendant les vacances et depuis mes dix-huit ans jusqu'à maintenant dont mon salaire moyen était de deux mille cent euros. J'ai été licenciée à cause d'un accident de travail dont j'ai dû subir une intervention chirurgicale pour une prothèse complète du genou droit et à ce jour France Travail prend en compte un salaire brut de 791,58 qui était inclus dans mon solde de licenciement dont j'étais encore en accident de travail.



Indemnisation :

Déchéance des droits : CDD et CDD...

De : yeo@gmail.com

Envoyé : dimanche 19 janvier 2025

À : Médiateur Régional

Avant mon départ, il m'avait été indiqué que mes droits ARE seraient maintenus à mon retour, sans mention des modalités spécifiques des contrats à durée déterminée. Durant ma réclamation, j'ai mentionné mon parcours sur la période de 2020 à 2022 :

- Du 06/01/2020 au 28/08/2020 : mission d'intérim
- Du 10/04/2021 au 06/08/2021 : mission d'intérim
- Du 01/09/2021 au 31/08/2022 : contrat d'apprentissage

J'avais estimé l'expiration de mes droits au 02/12/2026 (5 ans prolongés de 2 ans). Le 9 janvier, mon conseiller France Travail m'a contacté pour discuter des modalités des CDD concernant les missions d'intérim.

Il m'a informé que ces missions ne sont pas comptabilisées comme CDD, mais qu'après consultation avec la responsable réglementaire, il n'y a aucune contre-indication concernant les contrats d'apprentissage, et que mes droits seraient donc réouverts.

Cependant, 30 minutes plus tard, il m'a rappelé et m'a expliqué qu'une collègue de bureau, ayant entendu notre conversation et confrontée à un cas similaire, lui a précisé que les contrats d'apprentissage ne sont pas pris en compte dans les délais d'échéance. Après consultation avec sa responsable réglementaire, ils ont trouvé une directive de la direction réglementaire nationale confirmant cela. J'ai conservé les deux messages vocaux sur mon répondeur que je peux vous faire parvenir au besoin

Face à ces informations contradictoires, je me trouve dans une situation de grande confusion et d'incertitude. J'ai planifié mon retour en France en me basant sur les informations fournies par un organisme d'État, et je me retrouve désormais sans les aides prévues et annoncées, ce qui complique considérablement ma recherche de logement et mon retour à l'emploi.

De retour en France, je suis activement en recherche d'emploi, et je serais ravi de vous présenter mes démarches. Cependant, ma situation actuelle m'oblige à solliciter l'aide de ma famille et de mes amis pour le logement, ce qui est loin d'être idéal.

Par ailleurs, je trouve la différence de traitement entre les contrats à durée déterminée (CDD), les contrats d'intérim et les contrats d'apprentissage quelque peu inéquitables. En effet, nous ne choisissons pas toujours la nature du contrat qui nous est proposé lorsque nous trouvons un travail.



Indemnisation : l'enchevêtrement des situations et des dispositifs

De : Conseillère France Travail

Envoyé : lundi 30 décembre 2024

À : Médiateur Régional

Je me permets de te soumettre cette situation : Mme T. a un contrat de travail avec la Poste depuis Février 1997.

- Du 06/10/19 au 05/10/22, elle était en dispositif d'appui au Projet Professionnel
- Congé sabbatique du 06/10/22 au 05/09/23
- Congé sans solde du 06/09/23 au 05/03/24.
- Entre temps, elle a repris un emploi le 12/11/19 en CDI et négocié une rupture conventionnelle le 02/09/23.
- Elle s'est inscrite comme à France Travail le 04/09/23.

Nous avons soumis cette situation au service réglementaire dont voici la réponse :

« Une ouverture de droits est possible, dans la limite du congé sans solde du 05 03 24 (il va falloir forcer techniquement le dossier). La poursuite de l'indemnisation à cette date du 05 03 24 dépendra du statut de fin de ce congé. »

Nous avons donc procédé à l'ouverture de droits (OD) mais en septembre 2024, Madame T. a été licenciée pour inaptitude physique et le dossier s'est remis en cause. Nous avons réinterrogé le service réglementaire, qui revient sur la première réponse :

« Il y a là un cumul de 2 périodes ni rémunérées ni indemnisées : d'abord le congé sabbatique du 06/10/2022 au 05/09/2023, puis un congé sans solde du 06/09/2023 au 05/03/2024.

L'intéressé a repris un emploi du 12/11/2019 au 02/2023. Donc la reprise d'emploi a été faite pendant la 1ère période suspension. Une OD est possible avec cette fin de contrat de travail (FCT) et l'OD sera valable jusqu'au prochain "renouvellement" de la suspension. »

La période de référence affiliation (PRA) de cette OD doit être limitée au point de départ du congé sabbatique et la nature de cette OD est bien avec une mention « en cours de période de disponibilité/suspension ».

Donc la projection des paiements se fait jusqu'au terme du congé sabbatique soit le 05/09/2023, car une question est à se poser : Mme T. réintègre-t-elle son poste ou renouvelle-t-elle sa suspension de contrat au 06/09/2023 ? Le contrat est de nouveau suspendu mais pour un autre cas qui est le congé sans solde à compter du 06/09/2023 jusqu'au 05/03/2024.

Alors, c'est comme s'il y a avait une renouvellement de sa suspension, c'est juste que la nature du motif n'est pas le même : d'un congé sabbatique cela passe à un congé sans solde.

Donc comme il y a renouvellement d'une situation de chômage volontaire l'informatique cesse de payer au 06/09/2023, et nous devons prononcer un rejet « période de disponibilité/suspension volontaire ».

Nous sollicitons ton avis sur cette proposition : maintenir l'OD mais en la modifiant en tenant compte de la modification de la PRA (donc 11 mois d'affiliation au lieu de 24).



Indemnisation : la notification qui fait foi

De : dou@hotmail.fr

Envoyé : mardi 7 janvier 2025

À : Médiateur Régional

Voici les éléments qui me conduisent à ma contestation :

Le 14/11/2024 j'ai reçu un premier document d'admission à l'ARE pour une durée maximale de 219 jours et d'un montant de 31,97 euros par jours (959,10 euros par mois). Le 15/11/2024 j'ai reçu un nouveau document (ci-joint) indiquant que j'avais désormais droit à 402 jours d'allocation à 18,39 euros par jour (551,70 euros par mois), soit 407 euros de moins par mois.

J'ai conscience que le montant global de l'allocation est relativement similaire, mais l'étalement sur 400 jours me met en difficulté. J'ai contacté mon conseiller et ce dernier m'a expliqué que le montant avait changé suite à une longue période de chômage pourtant j'étais étudiante et je n'ai jamais été au chômage avant mon inscription le 11 novembre 2024. Il m'a alors dirigé vers le 3949.

J'ai appelé le 3949, l'appel a été très court et aucune explication ne m'a été donné pour répondre à mon problème.

J'ai donc déposé une réclamation en ligne, il me semble que j'ai reçu un message automatique qui ne m'a pas plus éclairé sur le montant de l'ARE.

Je vous écris pour que vous examiniez ma situation afin que le calcul de mon ARE soit réévalué et que le premier document d'admission ARE reçu le 14/11/2024 fasse foi.



55 ans : si CSP, pas de prolongation des droits

De : g3@orange.fr

Envoyé : vendredi 3 janvier 2025

À : Médiateur Régional

Suite à mon licenciement en Aout 2020, avec mon avocate, nous avons initié une procédure auprès du conseil des prud'hommes. J'ai eu gain de cause avec une réintégration au sein de l'entreprise d'Aout 2020 à décembre 2020. France travail a pris en charge mon dossier en aout 2020 dans le cadre d'un CSP d'un an. A la suite du CSP, c'est l'ARE de FT qui a pris le relais jusqu'en septembre 2024.

Durant cette période, j'ai été en arrêt de travail 19 mois suite à une dépression jusqu'à aout 2024. Je me suis immédiatement réinscrit à FT le 1er septembre 2024 en apportant tous les éléments pour une prolongation d'indemnisation. Ils ont décidé de transmettre mon dossier au service juridique de FT début Décembre et un refus m'a été notifié du service juridique au motif que j'ai bénéficié du CSP de août 2020 à août 2021 !

Mon avocate m'indique que ce n'est pas légal, m'indiquant qu'en aout 2020 j'avais 54 ans. Par conséquent en décembre 2020, date du licenciement, j'avais 55 ans. Selon les dispositions de FT mes droits devraient être prolongés d'au moins 6 mois. Ma conseillère m'avait d'ailleurs indiqué le 1er septembre, avec confirmation par écrit le 06 novembre, une prolongation du 1er septembre 2024 au 11 juin 2025.

Depuis le 1er Septembre 2024, je suis sans aucune ressource.



Aide à la création d'entreprise : le bon texte au bon moment

De : lmon@gmail.com
Envoyé : vendredi 14 mars 2025
À : Médiateur Régional

Pour résumer :

- Fin de mon dernier contrat CDD le 16 janvier 2025
- Nouvelle opportunité professionnelle qui me laisse le choix entre l'entrepreneariat ou le cumul de CDDU
- Mon agence me conseille sur l'ARCE et m'annonce des droits équivalents à 2 x 30 % de mon restant ARE, + ou - 2 versements de 4376 € :
 - Jours ARE restant = 375 €
 - Allocation/jours = 38,90 €
 - Soit un total de 14587,50 €
 - Pour l'ARCE il est prévu 2 versements de 30 %
 - 30 % de 14587 € = 4376 €

Suites à ces infos, je choisis le statut micro-entreprise.

Hier je reçois un courrier m'informant de l'accord par contre les chiffres ne correspondent en aucun cas à ce qui m'avait été communiqué.

Je peux prétendre à 3200 € soit 25 % de moins sur chacun 2 versements.

Je contacte ma conseillère qui me répond par un copié-collé d'un doc interne :

« Le taux de l'aide sera modulé en fonction de la date de fin du contrat de travail ayant permis l'ouverture des droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) :

- Pour les fins de contrat de travail jusqu'au 30/06/2023, le montant de l'aide à la reprise et à la création d'entreprise (ARCE) est égal à 45% d'un capital total correspondant au reliquat des droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) restant.

- Pour les fins de contrat de travail à compter du 01/07/2023, le montant de l'aide à la reprise et à la création d'entreprise (ARCE) est égal à 60% d'un capital total correspondant au reliquat des droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) restant.

Votre droit actuel a été calculé sur votre fin de contrat du 29/06/2023, c'est donc 45% du reliquat qui vous est versé dans le cadre de cette aide, conformément à la réglementation en vigueur.

Cordialement,

Votre conseillère France Travail »

Aujourd'hui les infos fausses et erronées qui m'ont été données me mette dans une situation financière très compliquée. Il serait de bon augure d'informer ces personnes que leurs incompétences sur le sujet mettent en péril financier les entrepreneurs.

Encore une fois tout est fait pour décourager les entrepreneurs !

2. LORSQUE LA MÉDIATION FAIT BOUGER LES LIGNES

Une note d'optimisme

La loi confie au Médiateur National France Travail, la mission de formuler des « propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux usagers ».

Pour commencer ce rapport sur une note optimiste, on peut répondre à la question : mais que deviennent vos préconisations ?

Plusieurs ont eu un impact important, qui perdure aujourd'hui, telle la modification de la date d'effet des décisions de radiation (2013) ou l'instauration du droit d'option en matière d'indemnisation (2015).

D'autres suivent au gré des nouvelles conventions d'Assurance Chômage, d'actions gouvernementales ou législatives.

2.1. Trop-perçus « Carsat »

Dans ses deux rapports précédents¹, le Médiateur National alertait sur les trop-perçus notifiés à des demandeurs d'emploi éligibles à une retraite « à taux plein ».

« Début 2023, les médiateurs ont commencé à recevoir des demandes de médiation, à propos de trop-perçus déclenchés par la transmission vers [France Travail] 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 [France Travail] 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 ».

Dans ce contexte et devant la persistance des incidents, le Médiateur National préconisait que le Ministère du Travail diligente une mission IGAS pour identifier la source du dysfonctionnement, définir la méthode pour y remédier, pour l'avenir comme pour les situations en cours, et affecter équitablement le préjudice financier entre les institutions concernées.

À l'issue d'une rencontre avec la Ministre du Travail, une mission IGAS a été lancée par cette dernière en septembre 2025.

1. Rapport annuel 2024, § 3.2. *Les trop-perçus Carsat*, p. 31 - Rapport annuel 2023, § 3.1. *Trop-perçus déclenchés par les flux informatiques de la Carsat*, p. 36.

Le Médiateur National France Travail a été auditionné par deux inspecteurs généraux de l'IGAS dès le mois d'octobre.

Nous attendons leur rapport.

2.2. Le renouvellement des titres de séjour

Deux rapports annuels précédents², avaient mis en exergue les difficultés rencontrées par les travailleurs étrangers, qui cessent d'être inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi, lorsque certaines préfectures tardent ou cessent de leur délivrer les attestations de demande de renouvellement de leur titre de séjour.

De fait, dans certains départements, les préfectures ont des délais de traitement des renouvellements de titres de séjour qui dépassent les bornes réglementaires. Elles délivrent aux intéressés de simples documents d'attente que France Travail ne peut pas accepter au regard du code du travail. Inscription et indemnisation s'interrompent alors, en même temps que le droit de travailler.

Le Médiateur National a adressé le 18 juin 2025 un courrier d'alerte accompagné d'une note explicative au ministre de l'Intérieur et à la ministre du Travail. Le ministre de l'Intérieur a accusé réception le 22 juillet 2025 et a informé le Médiateur National qu'il confiait sa correspondance à la Direction Générale des Étrangers en France à fin

2. Rapport annuel 2023, § 3.2. *Titres de séjour*, p. 39 - Rapport annuel 2021, § 4.2. *Les périodes et délais de renouvellement des titres de séjour*, p. 52.

d'un examen approprié. Par courrier du 20 octobre 2025, le Directeur de l'Immigration a rappelé les dispositions existantes et les actions mises en œuvre pour améliorer le service rendu, mais sans apporter de précisions sur la résolution des situations signalées par le Médiateur.

Afin de clarifier la problématique, le Médiateur National a répondu le 12 novembre 2025 au Directeur de l'Immigration en insistant sur la gravité de la situation et lui proposant des préconisations de nature à résoudre les difficultés rencontrées :

« À L'évidence, je partage votre objectif d'un parcours fluide et équitable et, pour cela, il me semble essentiel de :

- Communiquer systématiquement à France Travail et aux partenaires sociaux les modèles d'attestations ANEF reconnues ;
- Garantir la reconnaissance automatique de ces attestations dans les systèmes d'inscription et d'indemnisation géré par France Travail ;
- Renforcer la coordination entre préfetures et directions régionales de France Travail pour anticiper les situations de blocage ;
- Accélérer la refonte du code du travail (article R. 5221-48), afin que les titres concernés soient identifiés sans ambiguïté. »

Pour mémoire, sur ce sujet, on signalera aussi le rapport de la Défenseure des Droits du 11/12/2024 et la question écrite n° 6778 posée à l'Assemblée nationale en mai 2025.

Une réponse reste attendue et ces situations continuent de susciter régulièrement des demandes de médiation. Cependant, l'actualité suit son cours et entretiens :

« Les députés adoptent un texte en faveur du renouvellement automatique des titres de séjour longue durée »

Source : Le Monde avec AFP, le 12 décembre 2025.

« Le 11 décembre 2025, à l'occasion de la niche parlementaire du Parti Socialiste, une proposition de loi a été adoptée, concernant les délais

d'attente pour renouveler le statut de résident régulier, qui entraînent des ruptures de droits : « La machine administrative fabrique elle-même la précarité, nous fabriquons des sans-papiers ». Le texte prévoit un renouvellement automatique des cartes de résidents (jusqu'à dix ans) et pluriannuelles (jusqu'à quatre ans), sauf objection juridique. Ce texte, voté à l'encontre de l'avis du gouvernement, doit désormais être inscrit à l'ordre du jour du Sénat. »

Les avis sont naturellement ouverts sur cette initiative, mais on constatera que les élus s'avèrent plus réactifs que l'administration face aux tracas de la vie quotidienne.

2.3. Le délai de déchéance

Quatre rapports antérieurs³ ont décrit les effets de la réglementation de l'Assurance Chômage envers certaines catégories de personnes qui, à l'issue d'une période non indemnisée, découvriraient que leurs droits au chômage avaient été frappés de déchéance.

Étaient notamment concernés les arrêts de longue maladie, congés de maternité, accidents de travail et maladie professionnelle... Ces périodes ne décalaient pas les droits : elles couraient comme des

3. Rapport annuel 2023, *Délai de déchéance longue maladie*, p. 73 - 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.

périodes ordinaires, à la fin desquelles les droits non utilisés disparaissaient. Le rapport annuel 2018 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.

L'article 25 §3 du règlement annexé à la convention du 15 novembre 2024 relative à l'assurance chômage a finalement allongé les délais de déchéance pour les situations suivantes :

- **Maladie,**
- **Congé de maternité et paternité,**
- **Accident de travail et maladie professionnelle,**
- **AJPP (allocation journalière de présence parentale),**
- **Périodes de formation.**

2.4. L'allocation décès

Le sujet a déjà été maintes fois évoqué⁴ : la réglementation qui régit le capital décès prévoyait que le défunt devait être indemnisé en qualité de demandeur d'emploi au moment de son décès. Concrètement, hormis la mort subite, toutes les autres situations se trouvaient exclues, notamment la maladie et le décès à l'hôpital, c'est-à-dire la majorité des circonstances de la vie contemporaine.

4. Rapport annuel 2022, *L'allocation décès*, p. 52.

Rapport annuel 2020, *L'attribution ou non du capital décès*, p. 94.

La convention d'Assurance Chômage 2024 a enfin assoupli cette restriction. Depuis le 1^{er} avril 2025, cette allocation peut être versée pour les personnes hospitalisées.

“

De : cr@gmail.com

Envoyé : mercredi 27 août 2025

À : Médiateur Régional

Vos collègue mon redirigé vers vous pour la demande d'allocation décès. Je vous explique la situation elle est décédé le 31/03/2025 et la loi à changé le 01/04/2025.

Monsieur C.R. dépose alors une demande d'allocation décès, mais celle-ci lui est refusé car son épouse n'était pas considérée comme inscrite à la veille de son décès, du fait de son hospitalisation. France Travail confirme que si elle était décédée le lendemain, soit le 1^{er} avril, son conjoint pourrait bénéficier de l'allocation : depuis cette date la réglementation prévoit la possibilité de verser cette allocation pour les allocataires hospitalisés.

2.5. Les EMR et le licenciement pour inaptitude

Les EMR (événements majorant la rémunération) sont des périodes où il n'y a pas ou peu de rémunération et pour lesquelles l'Assurance Chômage prévoit la reconstitution du salaire. D'essence bienveillante, le dispositif pouvait parfois s'avérer excluant.



Inaptitude : événements majorant la rémunération — ou non

De : endso@gmail.com

Envoyé : mardi 27 mai 2025

À : Médiateur Régional

Je suis inscrite depuis le 12 juillet 2024, après avoir été licenciée pour inaptitude le 28 mai 2024, consécutivement à un arrêt de travail reconnu en maladie professionnelle et consolidé par la CPAM le 27 mai 2024. Le montant d'ARE actuellement versé est d'environ 393 €, alors que mon salaire brut mensuel avant arrêt était de 10 000 €.

France Travail m'a demandé ma fiche de paie de juin 2024. Or, je n'ai pas repris le travail après la consolidation, et cette fiche ne reflète donc pas mon salaire de référence. Je souhaite attirer votre attention sur la circulaire UNEDIC n°2023-08 du 26 juillet 2023, qui précise que, dans ce type de situation, le salaire journalier de référence (SJR) doit être reconstitué à partir des salaires perçus avant l'arrêt de travail, en excluant les périodes non travaillées.

L'application des EMR a été mise en place afin de ne pas pénaliser injustement les absences pour maladie mais la période de pré licenciement n'a pas été retenue dans le dispositif.

« 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 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. »

Rapport annuel 2023, p. 63.

La convention d'Assurance Chômage 2024, applicable au 1^{er} avril 2025, a inclus le licenciement pour inaptitude dans les EMR.

2.6. Les départs volontaires dits « au fil de l'eau »

L'examen de la démission « au fil de l'eau » reste un point complexe de l'Assurance Chômage, puisqu'il consiste à remonter dans le passé professionnel du demandeur d'emploi pour y rechercher l'existence d'une démission. L'ensemble est très technique et son exposé n'est guère attrayant. Il est cependant nécessaire de resituer la préconisation formulée en 2020 :

« Les [conditions exigées de] 65 jours travaillés ou 455 heures de travail sont considérés comme cumulatives. Par exemple, un demandeur d'emploi qui a travaillé 64 jours mais 519 heures se verra opposer une fin de période d'essai comme non légitime et aura pour effet d'interrompre l'indemnisation.

En définitive, certains aspects du traitement actuel des démissions pénalisent exagérément les salariés et les demandeurs d'emploi, au point d'exercer un frein au changement ou à la reprise d'emploi. Ils font peser sur eux un risque, dès lors qu'ils tentent de modifier ou d'améliorer leur situation professionnelle. »

Rapport annuel 2020, p. 43.

La convention d'Assurance Chômage 2024 assouplit donc la règle des 65 jours ou 455 heures travaillées et lui substitue 88 jours ou 610 heures. Le salarié dispose désormais ainsi d'une période plus longue, pour tester une période de reprise d'emploi sans effet néfaste en cas de démission.

2.7. Le cumul ASS et activité non salariée au-delà de trois mois

Les activités non salariées (ANS) tombaient jusque récemment sous le coup d'une réglementation stricte. Les bénéficiaires de l'ARE pouvaient les conserver pendant toute la durée de l'indemnisation. Mais arrivés en fin de droits, lors du basculement en Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), ce cumul se trouvait limité à 3 mois, déclenchant une interruption de l'allocation au 4^{ème} mois.

“

De : sep@gmail.com

Envoyé : jeudi 10 juillet 2025

À : Médiateur Régional

Arrivé en fin d'ARE en janvier 2025, on m'a basculé automatiquement vers l'ASS. Finalement, France Travail m'a coupé brutalement mes droits après 3 mois au motif d'une activité.

Or ma situation n'a jamais changé (je suis allocataire et président de SASU) et je ne perçois jusqu'à ce jour aucune rémunération.

Il n'y a aucun cumul rémunéré dans ma situation, d'où ma totale incompréhension. D'autre part, cette notification adressée en "dernière minute", ne m'a pas permis de me retourner vers la CAF pour une éventuelle demande de RSA afin de m'assurer une continuité de ressource.

Depuis le début du mois de juin 2025, je vis sans aucune ressource. Recevoir un courrier de fin de droit le 30/05/2025 et découvrir début juin 2025 que tout est coupé alors que dès le 01/05/2025 France Travail avait déjà l'intention de couper mes droits est inadmissible et injuste.

“

De : yba@gmail.com

Envoyé : jeudi 12 juin 2025

En mai 2025, mon ASS est arrêté suite à la déclaration d'une activité agricole. Je suis sans ressources depuis ce jour. Je commence une activité de production de plantes médicinales, je n'ai donc aucune ressources de cette activité, cela prend du temps, et j'ai au contraire des dépenses et aucune recettes. Je viens vers vous désespéré car je n'ai droit à aucune prestation de la caf.

La raison est que j'ai eu de l'ass en février et avril...Je viens vers vous car je trouve ma situation tellement injuste, j'ai arrêté l'ass alors que je n'ai aucune ressources c'est simplement inhumain. Je fais appel à votre empathie et bienveillance, je suis endettée de partout, mon activité agricole est une activité difficile, je n'ai aucune aides extérieures.

C'est une situation dont les effets ont été décrits dans le rapport annuel 2023⁵ et sont corrigés depuis le 1^{er} juillet 2025 :

« L'ASS est versée au-delà du 3^{ème} mois de cumul dès lors que le bénéficiaire établit l'absence d'activité effective par un justificatif de rémunération à 0 ».

Mémo réglementaire n°447 du 1^{er} juillet 2025, « Évolution de la règle de gestion du dispositif d'intéressement de l'allocation de solidarité spécifique », Direction de l'Indemnisation et de la Réglementation, suite à la décision du Conseil d'État n°472675 du 21 février 2025.

5. § 4.10. Trop-perçu ASS pour des contrats sans rémunération, p. 79.

2.8. Les sénateurs et le médiateur

Il est toujours réconfortant de constater que les rapports annuels du Médiateur National France Travail sont lus dans de larges cercles et peuvent faire référence.

La mission d'information du Sénat sur l'accès aux services publics a rendu un rapport, le 16 septembre 2025, dans lequel les sénateurs décrivent un accès compliqué par la "fracture numérique" et la "fracture territoriale".

« Les sénateurs attirent l'attention sur les difficultés pour les agents des services publics confrontés à une "simplification mal menée".

"La conception d'un outil numérique n'est pas un aboutissement en soi : encore faut-il que son premier utilisateur, l'administration, puisse le prendre en main dans de bonnes conditions", soulignent les parlementaires. Dans ce domaine, le rapport cite le cas de France Travail, en s'appuyant sur les travaux du médiateur de l'opérateur, Jean-Louis Walter.

Celui-ci a pointé "l'inadaptation du menu déroulant mis à la disposition des conseillers" pour exprimer des refus de financement de formation ».

AEF Info, dépêche n° 737570, publiée le 17/09/2025.

3. LOI POUR LE PLEIN EMPLOI : BONNES DIRECTIONS MAIS NOUVELLES COMPLEXITÉS

La loi pour le Plein Emploi⁶, dite LPE, vise dans son esprit à améliorer l'accompagnement des demandeurs d'emploi et instaure :

- Une orientation plus rapide,
- Un accompagnement renforcé et renouvelé,
- Une offre de remobilisation,
- Une coopération structurée entre acteurs.

Le dispositif est animé par France Travail, qui agit en tant qu'opérateur, dont la mission est d'accompagner toutes les personnes selon des procédures communes et des outils partagés. C'est-à-dire que, depuis janvier 2025, l'inscription à France Travail est automatique pour plusieurs catégories de personnes en recherche d'emploi.

6. Loi n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi.



La loi pour le plein emploi du 18 décembre 2023 porte l'ambition d'un accompagnement des personnes en recherche d'emploi plus individualisé car mieux adapté au niveau d'autonomie et aux besoins de chacun, et plus fluide [...] grâce à une meilleure coopération entre tous les acteurs de l'emploi et de l'insertion réunis au sein du Réseau pour l'emploi.

Cette ambition passe par plusieurs éléments concrets qui seront effectifs dès janvier prochain :

- L'inscription auprès de France Travail de toutes les personnes en recherche d'emploi ainsi que celles qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles d'insertion ;
- Une orientation accélérée et selon des critères unifiés vers un organisme référent du Réseau pour l'emploi (France Travail, Missions Locales, Cap emploi, conseils départementaux et organismes délégataires des conseils départementaux) ;
- Une refonte du parcours d'accompagnement autour d'un diagnostic socio-professionnel adapté au profil et aux besoins des personnes et basé sur un référentiel commun à tous les organismes d'accompagnement ;
- Un contrat d'engagement qui sera co-construit entre la personne accompagnée et son conseiller référent.

Source : www.francetravail.org

Cette loi introduit, en particulier par le contrôle de la Recherche d'Emploi dit « rénové » (CRE), une gradation plus équilibrée des sanctions applicables en cas de manquement aux obligations liées à la recherche d'emploi. Dès janvier 2013 puis dans trois autres rapports annuels ⁷, le Médiateur National préconisait un réaménagement du dispositif, afin de sortir d'une forme de systématisme dans lequel tout manquement entraînait une radiation.

C'est une belle avancée !

Le volume et la nature des demandes de médiation reçues en 2025 semblent témoigner d'un démarrage plutôt bienveillant, dans lequel France Travail met l'accent sur la redynamisation plus que sur la sanction. En conséquence, le nombre de ces demandes est faible.

Il y a cependant un autre volet important de la LPE : c'est l'inscription automatique et le suivi des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA). Pour France Travail, c'est une arrivée multipliée de personnes qui sont porteuses d'attentes et de demandes, de profils et de besoins spécifiques. Leur accompagnement est par ailleurs partagé avec les Conseils Départementaux, ce qui nécessite des modalités de mise en œuvre particulières, qui s'avèrent complexes, techniquement comme politiquement. Aux nouveaux parcours ainsi constitués s'ajoutent des enjeux qui aboutissent à des circuits et à des niveaux de collaboration ou de délégation hétérogènes, propres à chaque territoire.

7. Rapport spécifique Les radiations, § 5.3, *La Gradation des sanctions*, p.88 - Rapport annuel 2020, § 3.3.1, *La gradation et la sévérité des sanctions radiations*, p. 48 - Rapport annuel 2021, § 5.1, *Radiations : sanctions sévères ou disproportionnées*, p. 49 - Rapport annuel 2022, § 3.1.2, *Un système de sanctions inadapté aux besoins des conseillers*, p.28.

Communiqué de presse Direction générale de France Travail

En soi, le contrôle de la recherche d'emploi (CRE), n'est pas une nouveauté, mais la loi Plein Emploi lui confère une dimension, des moyens renforcés et des méthodes qui l'intègrent au cœur du dispositif. France Travail a expérimenté les nouvelles modalités de ce « CRE rénové » dès juillet 2024, dans 8 régions, avant de l'étendre à la France entière en juin 2025. « Le contrôle de la recherche d'emploi (CRE) est confié à des conseillers spécialisés en plateformes dans le réseau. Il existe 3 sources de contrôle :

- La requête aléatoire : tous les demandeurs d'emploi peuvent être contrôlés,
- La requête ciblée sur les personnes sortant de formation dans des métiers en tension,
- Les signalements issus des conseillers en agence.

En 2024, 55% des contrôles ont confirmé une recherche d'emploi effective, 21% ont été soldés par un besoin de redynamisation et 17% ont abouti sur une sanction pour insuffisance de recherche d'emploi.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi pour le plein emploi France Travail fait évoluer la procédure de contrôle (« CRE rénové ») : 1) c'est le comportement général du demandeur d'emploi qui est apprécié sur la base d'un faisceau d'indices adaptés à sa situation spécifique, 2) le conseiller CRE peut prendre une décision directement sans entretien avec le demandeur d'emploi.

Source : www.francetravail.org, 25 avril 2025.

3.1. Le contrôle de la recherche d'emploi (CRE)

Concernant les sanctions, suppression ou suspension de tout ou partie de l'allocation et prescription d'action de remobilisation vers la recherche d'emploi, le dispositif fait intervenir l'agence France Travail et une plateforme CRE :

- La plateforme applique la sanction, si justifiée, et prescrit les actions de remobilisation,
- L'agence traite la remobilisation et, quand applicable, la levée de sanction.

Ce fonctionnement implique que le médiateur doit dorénavant se rapprocher de deux interlocuteurs, l'agence et la plateforme, ce qui explique la durée plus longue des médiations, qui peuvent s'avérer difficiles à conduire lorsque ces deux acteurs expriment des points de vue divergents. Depuis avril 2025, le Médiateur National a mis en place un groupe d'observation et de suivi du déploiement du « CRE Rénové » et de ses répercussions sur l'activité de la médiation.

Depuis le 1^{er} juin, les médiateurs ne constatent pas de recrudescence de demandes de médiation portant sur le dispositif du « CRE ». Au contraire, ils observent plutôt une légère baisse, confirmée dans toutes les régions.

- **L'urgence : simplifier les courriers**

D'emblée, on remarque le nombre de demandes de médiation qui ont dû être réorientées pour défaut de première réclamation auprès de l'agence : une demande sur deux est directement adressée au médiateur par erreur.

Cela résulte de la rédaction du courrier de « sanction à la suite de manquements aux obligations de votre contrat d'engagement ». Les démarches à effectuer y sont présentées de telle sorte qu'elles prêtent à confusion, notamment pour identifier l'interlocuteur, pour la remobilisation ou pour contester la sanction.

La motivation de la sanction est l'autre faiblesse, trop vague pour que l'intéressé comprenne facilement la nature de ses manquements et des actions de remobilisation à effectuer pour lever la sanction, avant même de la contester. Bien souvent, la rédaction des réponses à recours à la suite de sanction est tout bonnement incompréhensible :

En effet, les éléments apportés, notamment :

Absence de justificatif de recherche d'emploi sur la période de référence du contrôle ne constituent pas un motif légitime de nature à justifier le manquement « insuffisance d'actions en vue de retrouver un emploi » qui a été constaté.

Par ailleurs, il conviendrait d'expliquer la nuance entre :

- « *Comment mettre fin à la sanction ?* » qui renvoie dès la page 1 vers le coupon de réponse « *remobilisation* »,
- « *Que faire si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision ?* » qui renvoie vers les étapes de *recours* en page 4.

Il faut trouver des mots simples pour expliquer que la sanction peut, soit s'interrompre ou se réduire en échange d'actions positives de recherche d'emploi, soit être contestée en vue d'être annulée. C'est-à-dire que, dans un cas elle est justifiée et peut s'aménager, dans l'autre elle ne l'est pas et doit disparaître. Restera ensuite à savoir désigner les bons interlocuteurs à saisir pour y parvenir.

“

Madame C. H. a été sanctionnée « à la suite du refus d'élaborer votre contrat d'engagement », avec suspension ARE de 30% pendant un mois. Elle ne fait pas la distinction entre : « Comment mettre fin à cette sanction » (la signature du contrat d'engagement permettrait l'interruption de la sanction) et « Que faire si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision » (voies de recours pour contester la sanction). Elle dépose une réclamation à laquelle il est répondu : « Suite aux absences à rendez-vous, une décision de sanction vous a été notifiée. Si vous souhaitez contester cette décision, je vous invite à prendre contact avec le Médiateur Régional de France Travail comme indiqué dans le courrier ».

Il émane de l'ensemble de ce dispositif une complexité, qui retombe sur les conseillers puis sur les médiateurs.

Préconisation

Les courriers d'avertissement et de sanction « à la suite de manquements aux obligations de votre contrat d'engagement » doivent être simplifiés, afin de présenter plus clairement les démarches à effectuer, les interlocuteurs à contacter et dans quels délais, ainsi que cesser d'induire une saisine prématurée du Médiateur Régional. France Travail en est conscient et se déclare actuellement engagé dans une démarche de simplification de ces courriers.

3.2. L'accompagnement des BRSA

L'un des impacts importants pour France Travail de la Loi pour le Plein Emploi⁸ réside dans l'inscription automatique et obligatoire de toutes les personnes en recherche d'emploi, notamment des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (BRSA)⁹. Cela s'accompagne de la signature d'un contrat d'engagement (dont les modalités sont déjà controversées), construit avec un conseiller référent, ainsi que d'un nouveau barème de sanctions en cas de manquement aux obligations. Au lancement du dispositif, le volume de nouveaux inscrits estimé était de 1,2 million.

La Loi Plein Emploi porte l'ambition d'un emploi pour tous avec un accompagnement socio-professionnel adapté pour ceux qui en ont le plus besoin. Dans ce cadre :

Elle harmonise les barèmes de sanction entre demandeurs d'emploi bénéficiaires et non-bénéficiaires du RSA à France Travail et introduit une logique de « suspension-remobilisation » comme alternative à une suppression pure et simple du revenu ou des allocations, afin que la sanction favorise une remobilisation pour un retour rapide à l'emploi.

Les sanctions ne portent pas sur une durée d'activité, mais sur un manquement aux obligations du contrat d'engagement et le refus de s'engager dans une démarche d'insertion.

Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/nouveau-bareme-de-sanctions-en-cas-de-manquement-aux-obligations-du-contrat-d-engagement-des-demandeurs-demploi>

-
8. Décret n° 2025-478 du 30 mai 2025 relatif aux sanctions applicables aux demandeurs d'emploi en cas de manquement à leurs obligations.
 9. Ainsi que de leurs conjoints, des jeunes suivis par les missions locales et des personnes accompagnées par Cap emploi.

À l'évidence, l'accompagnement de ces publics met France Travail face à de nouveaux défis. Bien que la LPE prévoit la mobilisation de l'ensemble des réseaux pour l'emploi, la porte d'entrée est l'agence et ses conseillers, lesquels doivent accueillir de nouvelles attentes, de nouveaux freins à l'embauche et de nouvelles postures. Les médiateurs sont aussi impactés, face à des attentes ou des situations singulières, qui traduisent des positionnements ou des détresses spécifiques, aux limites du champ de la recherche d'emploi.

Mais le périmètre d'intervention des médiateurs doit aussi s'adapter à l'articulation mise en place avec les Conseils Départementaux. Dans le schéma-type, France Travail peut proposer les sanctions au Conseil Départemental, qui les prononce ou non. Mais il s'agit d'un terrain qui va encore évoluer, en fonction des choix locaux et des formes de délégation mises en place ou non entre les départements et France Travail.

3.2.1. La complexité de la procédure du CRE génère l'incompréhension des BRSA

- **La double détente :
proposition de sanction, puis sanction**

Comme les autres personnes inscrites à France Travail, les bénéficiaires du RSA (BRSA) sont soumis au contrôle de la recherche d'emploi (CRE). Le processus se complique, au-delà des voies de levée ou de contestation des sanctions déjà évoquées, par la dualité des acteurs impliqués, France Travail et Conseil Départemental.

Prenons une situation, rencontrée en médiation.

“

De : j.s@gmail.com
À : Médiateur Régional

Je me permets de vous contacter concernant la décision de sanction qui m'a été notifiée à l'égard de mon RSA. Je souhaite contester cette sanction et solliciter la levée de cette suspension, le temps que je puisse vous fournir les justificatifs nécessaires à l'appui de ma recherche d'emploi.

Le déroulement de la procédure est le suivant :

- **2 juin 2025** : Initialisation d'un contrôle aléatoire, sur dossier seulement et fondé sur un faisceau d'indices.
- **17 juil. 2025** : Proposition de sanction à la suite du manquement repéré et envoi d'un courrier.

Nous avons transmis au Président du Conseil Départemental la **proposition de sanction** suivante : la suspension de votre Revenu de Solidarité Active (RSA) à hauteur de 50% pour une durée de 1 mois.

S'il prend une décision de sanction ou d'abandon de sanction, il vous en informera par courrier.

Si le Président du conseil Départemental décide de vous sanctionner, durant ce 1 mois de suspension, vous avez la possibilité de mettre fin à cette sanction en réalisant les démarches de remobilisation suivantes :

- Réaliser 6 positionnements sur des offres d'emploi depuis votre espace personnel.
- Vous abonner aux recherches d'offres d'emploi.
- Réaliser des démarches positives et répétées de recherche d'emploi.
- Reprendre rendez-vous avec votre conseillère.

À ce stade, il n'y a pas encore de sanction : aucune voie de recours n'est donc indiquée. Seul figure un coupon-réponse à retourner, concernant l'option choisie, levée ou contestation de la sanction.

- **28 juil. 2025** : À la suite de sa contestation Madame J. S. reçoit confirmation de la sanction par France Travail. Mais son recours n'a pas encore été examiné par la commission ad hoc du Conseil Départemental. Le courrier précise cependant :

« Vous pouvez faire une demande de médiation auprès du Médiateur Régional de France Travail dans un délai de 2 mois à partir de la date qui figure sur le courrier initial de décision ».

Le médiateur est ainsi la voie de recours indiquée, qui s'exerce dans un délai de deux mois à compter d'un courrier du 17 juillet 2025, lequel n'est qu'une proposition de sanction, voire une information, en l'attente d'une décision qui n'est à priori pas du ressort de France Travail.

Du déroulé de cette situation, on constate :

- La difficulté de compréhension du dispositif à double détente, proposition de sanction, puis sanction effective,
- La tendance naturelle de tout un chacun d'utiliser toutes les voies de recours pour augmenter ses chances d'aboutir,
- Les difficultés d'articulation entre acteurs, qui interagissent sur une même situation mais avec leurs contraintes respectives d'organisation et de communication.

⋈ **Mise à jour.** — En novembre 2025, le courrier de proposition de sanction a été modifié, supprimant la précision de la durée et du pourcentage envisagés. Seules subsistent les termes de suspension ou de suppression.

- **Les nouveaux circuits de contestation**

Par peur de perdre tout ou partie de leur RSA, les personnes introduisent donc rapidement tous les recours possibles, y compris dès la réception du courrier de proposition de sanction. On doit rappeler que le courrier d'information adressé au demandeur ne présente pas de voie de recours contre ladite proposition. Comment contester une décision qui n'existe pas encore ?

Les choses ne sont pas plus claires lorsque c'est la vraie décision de sanction qui est à contester, celle qui est prononcée par le Conseil Départemental après examen par une commission pluridisciplinaire. On n'est plus ici dans le domaine de France Travail. Pour les BRSA, serait-ce alors le grand retour du recours administratif préalable obligatoire (RAPO) ?

Sinon, le médiateur du département semble l'interlocuteur désigné, lorsqu'il existe, ce qui est loin d'être le cas partout. On mesure donc le chemin qui reste à parcourir pour voir clair dans ce nouveau dispositif, pour le faire fonctionner au bénéfice des BRSA et pour mesurer les avantages réels ou supposés qu'ils en retireront.

Préconisation

Les circuits de contestation des sanctions restent flous, à l'image de la complexité du dispositif. La distinction entre la proposition de sanction et la décision de sanction n'est pas claire et prête à confusion. Par ailleurs, la médiation est mal identifiée, comme mode amiable de règlement des différends.

L'évolution de ces procédures, en particulier celles qui concernent les recours se font à ce jour sans aucune concertation avec le Médiateur National France Travail !

3.2.2. L'orientation des BRSA peut s'avérer laborieuse

La gestion d'un dispositif administratif est souvent délicate, mais plus encore lorsqu'il implique plusieurs intervenants. On a vu le rôle des Conseils Départementaux, mais il faut aussi tenir compte de celui des caisses d'allocations familiales (CAF) qui versent le RSA pour leur compte aux bénéficiaires. Les BRSA sont souvent des publics plus fragilisés que d'autres, socialement et professionnellement, et les conditions de leur prise en charge sont un des principaux axes de progrès voulus par la loi.

L'un des objectifs de la LPE, hormis la coordination des intervenants dans le champ du travail, de la formation et de l'insertion, est d'accélérer le délai de prise en charge et d'accompagnement. Pour mémoire, il s'écoulait en moyenne trois mois, voire cinq, entre la demande de RSA et le premier entretien de suivi. Dans le cadre de la LPE, le décret n°2024-1244 du 30 décembre 2024 fixe le délai à six semaines et prévoit que le contrat d'engagement doit être signé un mois après l'orientation. Cette orientation est réalisée par le Conseil Départemental ou par France Travail par délégation.

Objet : Synthèse de notre échange

Madame

Lors de notre échange du 16 avril 2025 nous avons fait le point sur votre situation. Comme convenu, je vous adresse la synthèse.

Notre échange de ce jour ne nous a pas permis de déterminer quelle structure vous accompagnera au mieux dans vos démarches de retour à l'emploi car votre demande de RSA est en cours. Vous serez recontacté prochainement par l'organisme qui vous accompagnera.

A tout moment, vous pouvez me contacter par courriel ou prendre rendez-vous sur votre pour toutes questions ou besoins relatifs à votre projet professionnel.

Réponse à réclamation

Bonjour,

Suite à votre passage à l'agence ce jour, nous vous confirmons ne pas pouvoir procéder à votre entretien d'orientation car nous attendons le retour de votre demande de RSA par la CAF.

“

De : mc@orange.fr

À : Médiateur Régional

Je suis inscrite chez France Travail, suite à ma demande d'adhésion au RSA. Depuis, malgré de nombreux appels téléphoniques et deux déplacements, je ne suis toujours pas prise en charge. Personne ne semble en mesure de me désigner un référent, ni de m'orienter vers une structure d'accompagnement. France Travail me renvoie vers la CAF, mais celle-ci n'a aucun pouvoir décisionnaire concernant l'avancée de mon dossier.

Je me retrouve donc prise en étau entre deux administrations qui se renvoient la balle. Je souhaite entamer une reconversion professionnelle et pour cela, j'ai besoin d'échanger avec un conseiller. Je suis avec des revenus mensuels inférieurs à 1000 euros.

Préconisation

L'inscription à France Travail n'est pas toujours garante d'une mise en œuvre rapide du processus d'accompagnement des BRSA porté par la Loi pour le Plein Emploi. Les délais administratifs en aval de l'inscription peuvent gripper le dispositif et s'afficher en-deçà de l'ambition politique affichée. Un rapprochement doit rapidement être opéré afin de fluidifier les flux et sécuriser les parcours.

4. LE QUOTIDIEN DES MÉDIATEURS

4.1. L'indemnisation : les effets du nouveau mode de calcul

Depuis 2019, le règlement d'Assurance Chômage a largement évolué, mais les règles d'indemnisation restent toujours un sujet sensible.

4.1.1. Des ajustements de paramètres

Les mesures les plus marquantes ont été les suivantes :

- Introduction de la « contracyclicité »¹⁰ en diminuant la durée d'indemnisation de 25% pour toutes les tranches d'âge,
- Allongement de la période d'affiliation requise pour ouvrir un droit,

10. Le décret n°2023-33 du 26 janvier 2023 introduit la « contracyclicité » qui consiste à moduler les règles d'indemnisation du chômage en fonction de la conjoncture économique, en les durcissant lorsque le marché du travail est favorable et en les assouplissant en période de récession.

- Modification de la règle de calcul du salaire journalier de référence (SJR) qui prend dorénavant en compte les périodes d'inactivité,
- Dégressivité du montant de l'allocation journalière pour les SJR élevés.



De : ralt@gmail.com
Envoyé : mardi 12 août 2025
À : Médiateur Régional

Il me semble que j'entre dans le dispositif 1095 jours d'ARE jusqu'au 26 avril 2026, or il m'est proposé de terminer mon PPAE [Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi] à l'issue de 822 jours en août 2025 en le prolongeant non pas par 9 mois d'ARE, mais par 6 mois d'ASS.

Les éléments de mon dossier :

- Mon solde de tout compte date du 27avr23 ;
- Mon âge à cette date était 59 ans ;
- L'indemnisation a commencé le 28 avril 2023 ;
- Le 20 juillet 2023, j'ai reçu une "notification provisoire" pour 822 jours d'indemnisation de la part de Pôle Emploi.

2 dispositifs consécutifs au changement de février 2023 stipulent :

« Depuis le 1er février 2023, la durée de versement des allocations chômage est fonction de la situation du marché du travail : si le taux de chômage global est inférieur à 9 % et qu'il n'a pas progressé de 0,8 % sur 1 trimestre, votre durée d'indemnisation est réduite de 25 % » ;

« Pour les salariés privés d'emploi âgés de 57 ans et plus à la date de fin de leur contrat de travail (terme du préavis), cette limite est portée à 1 095 jours (3 ans compléments de fin de droit inclus) ».

→ Si je me base sur ces sources, je suis me semble-t-il dans le cas d'une indemnisation de 1095 jours. Sur le plan concret, une durée d'indemnisation de 36 mois n'est pas un luxe dans la mesure où trouver un emploi, même avec un salaire faible, s'est jusqu'à présent révélé très compliqué : les seuls entretiens d'embauche que je suis parvenue à obtenir l'ont été avec des interlocuteurs qui n'avaient pas ou n'avaient pas vu mon âge.

4.1.2. Des effets concrets

Les demandes de médiation se portent largement sur le mode de calcul du salaire journalier de référence (SJR), qui désavantage les travailleurs qui effectuent des contrats courts parfois faiblement rémunérés et/ou connaissent des périodes d'inactivité. Ce constat vaut aussi pour les primo demandeurs d'emploi, qui ont exercé un « job étudiant » pour subvenir à leurs besoins pendant leurs études, et les seniors.

- **L'impact des contrats courts**

Dans les demandes de médiation, les demandeurs d'emploi s'interrogent sur la pertinence d'une reprise d'emploi court qui impacte négativement leur indemnisation future.

“

Médiateur National

Le 1er octobre 2025

Je vous saisis suite à la position maintenue par l'agence France Travail. Sa notification du 1er septembre 2025 retient une période de référence pour le calcul de l'ARE du 27/09/2023 au 10/01/2025.

Elle intègre deux missions très courtes de soutien scolaire (11 h au total en septembre et octobre 2023) puis une inactivité de novembre 2023 à mai 2024, ce qui dilue mes salaires et abaisse fortement mon SJR. Mon ARE est aujourd'hui de 590 €/mois, alors que j'élève deux enfants à charge.

J'ai bien compris que la réglementation prend pour borne la dernière fin de contrat, néanmoins, son application mécanique à un contrat de très courte durée aboutit, en les circonstances, à un résultat très défavorable et disproportionné par rapport à ma réalité professionnelle.

“

De : dr.tm@gmail.com

Envoyé : samedi 15 mars 2025

À : Médiateur Régional

Je me suis lancée dans une reconversion professionnelle qui prend 3 ans. Hélas au moment du rechargement des droits, ceux-ci ne sont pas ceux sur lesquels j'avais compté. Ce re calcul de droits a eu lieu suite à des vendanges que j'ai effectuées en septembre. Avant de signer cette mission, je m'étais pourtant renseignée auprès de 3 conseillers France Travail. Jamais je n'aurais accepté une si petite mission à faible rémunération si j'avais été informée de l'impact que cela aurait sur mes droits. Je ne pourrais pas aller au bout de ce projet sans la recharge de droits qui était prévue avant le nouveau calcul.

- **Primo demandeurs d'emploi et jobs étudiants**

Certains jeunes Primo demandeurs d'emploi s'inscrivent après une première période d'activité à l'issue de leurs études, après avoir exercé des activités temporaires et alimentaires, qui entrent dans le calcul du SJR et les pénalisent.



De : lga@gmail.com
Envoyé : jeudi 19 juin 2025
À : Médiateur Régional

Je vous contacte à la suite d'une réclamation que j'ai déposée sur la plateforme de France Travail. Je souhaiterais contester le calcul du nouveau montant de mon allocation (qui est passé de 39.67€ / jour à 19.69€ / jour indemnisé) et la nouvelle durée d'indemnisation maximum (qui est passée de 183 jours à 548 jours) faisant suite à la réception de l'attestation employeur de mon contrat étudiant avec l'Université.

Je souhaiterais exclure cette activité du calcul de mon droit à l'assurance chômage. France Travail m'a précisé que l'agence n'était pas en mesure de le faire et m'a conseillée de vous contacter au regard du fait que la prise en compte de cette activité étudiante entraîne une rupture d'équité dans le calcul de mon allocation.

- **53 ans et + : la différence de calcul du droit en fonction de l'âge**

Souvent, les demandeurs d'emploi de plus de 53 ans qui saisissent le médiateur ne comprennent pas pourquoi leur droit ARE est calculé d'une manière différente de celle des autres, au vu de leur âge.

Avant le changement de calcul du droit ARE en 2021, le fait d'allonger la période d'affiliation pour les seniors permettait la prise en compte de périodes travaillées supplémentaires pour le calcul de leur taux journalier.

Mais depuis 2021 et la prise en compte des périodes non travaillées dans le diviseur, plus la durée d'affiliation est longue, plus le risque de trouver des périodes non travaillées est grand, entraînant le plus souvent un amoindrissement du taux journalier.



De : cobat@hotmail.com
Envoyé : mercredi 29 janvier 2025
À : Médiateur Régional

Je me permets de vous écrire pour solliciter une révision du calcul de mon allocation (ARE), effectué initialement sur une période de 4 ans, conformément à la réglementation en vigueur pour les demandeurs d'emploi âgée de 53 ans et plus, suite au COVID-19.

Toutefois, ce calcul s'est avéré particulièrement défavorable dans mon cas spécifique en raison de plusieurs anciennes périodes d'inactivité post COVID. Mi-décembre, j'ai déposé une réclamation et j'ai eu, le 24 décembre, une révision de mon ARE : la période de référence a été passée de 4 à 3 ans. Cependant, j'estime que cela ne reflète pas justement ma situation professionnelle effective et mes revenus récents (20 mois et 10 jours sur les 24 derniers mois contre 20 mois et 78 jours sur les 36 derniers mois). Je sollicite à titre dérogatoire l'application d'une période de référence réduite à 24 mois.

N.B. : la convention d'Assurance Chômage 2024 applicable en 2025 a relevé le seuil des +53 ans/- 55 à +55/-57 ans, reportant ainsi le problème sur une autre tranche d'âge.

4.2. La démission

Nombreux sont les demandeurs d'emploi qui se voient opposer un refus d'indemnisation pour départ volontaire lorsqu'ils ont démissionné d'un emploi pour en reprendre un autre, mais auquel l'employeur a mis fin dans les trois premiers mois.

L'article 2 §2 du règlement annexé à la convention relative à l'Assurance Chômage prévoit que la rupture volontaire d'un contrat de travail n'est légitime que :

- Si le salarié justifie d'une période d'emploi totalisant trois années d'affiliation *continue* au régime d'assurance chômage,
- Si la démission s'est accomplie en vue de reprendre une activité salariée à durée indéterminée,
- Si elle s'est concrétisée par une embauche effective,
- Si l'employeur y met fin avant l'expiration d'un délai de 65 jours travaillés.

On a souvent évoqué¹¹ les effets de ces dispositions sur la vie professionnelle. L'ambition, le besoin d'évoluer, le souhait d'améliorer son salaire ou d'occuper de nouvelles responsabilités, tout ceci devient un danger potentiel, une aventure à ses risques et périls. Dans la réalité, comment remplir la condition d'affiliation en

¹¹. Rapport annuel 2022, § 5.1. *Les démissions, la « grande démission » et le PRP*, p.38 — Rapport annuel 2016, § 3. *Démissions : réhabiliter le pragmatisme*, p. 42.

continu sur trois années, sans aucune interruption ? Qui a vu un nouvel emploi débiter dès le lendemain du précédent ?

Il arrive le plus souvent qu'il y ait une rupture d'affiliation de quelques jours.

“

J'avais un poste en CDI que j'occupais depuis mars 2023 dans un commerce alimentaire (service, mise en rayon), j'ai dû chercher un autre poste qui serait mieux adapté pour changer de voie professionnelle (commençant à avoir des problèmes de dos). Ayant trouvé un poste en CDI en tant qu'assistante administrative et secrétariat, j'ai démissionné pour ce nouveau CDI, mais malheureusement l'essai n'a pas été concluant et l'employeur de m'a pas gardée à la fin de la période d'essai.

France Travail m'affirme que le rejet de mon indemnisation est dû au fait que je n'ai pas effectué 3 ans sans interruption dans mon ancien CDI, alors que sur les 5 dernières années j'ai toujours travaillé même parfois cumulé, sauf pendant 7 jours... Aujourd'hui je me retrouve sans le moindre revenu, je n'ai plus d'économies.

Préconisation

La notion de stricte continuité dans la recherche des trois années d'affiliation est un sujet sensible qui mérite réflexion. Une interruption de quelques jours entre deux contrats de travail est souvent inévitable et subie. Plusieurs années d'activité continue ne devraient pas être annihilées pour une courte interruption entre deux contrats.

4.3. L'aide à la reprise et à la création d'entreprise (ARCE)

Fraudes, abus, effets d'aubaine font l'objet d'une vigilance accrue. La feuille de route de la Direction Générale de janvier 2025, concerne notamment les bénéficiaires d'une rupture conventionnelle, les créateurs d'entreprise, les frontaliers de pays à salaires élevés.

Évaluer la réalité du contrat d'engagement sur une création d'entreprise est délicat surtout lorsque cela se fait sur dossier uniquement et que la personne est en catégorie 5¹² : dans cette catégorie elle n'est plus suivie et elle est censée développer son activité en toute autonomie.

Le contrôle de la réalité du développement de l'activité des bénéficiaires de l'ARCE va au-delà du maintien juridique de l'établissement créé. Mais c'est une précision dont les bénéficiaires du dispositif ne sont pas informés.

Dès lors, une information préalable sur les demandes de justificatifs à venir et qui conditionneront le versement de la deuxième partie de l'aide semble faire défaut et serait de nature à limiter les risques, tels que les déclenchements de trop-perçus et demandes de remboursement.

De fait, les médiateurs sont régulièrement sollicités à la suite de refus de versement de la deuxième partie de l'ARCE, de trop perçus ou de qualification de fraude, après la remise en cause de ce versement.

12. La catégorie 5 est celle des personnes inscrites comme demandeurs d'emploi mais qui ne recherchent pas activement un poste.

Ces situations illustrent le manque de clarté des conditions applicables, ainsi que la grande part d'interprétation laissée à l'initiative des services de France Travail.

Plusieurs incohérences sont relevées entre les textes de référence¹³. Alors que certains exigent une preuve d'activité effective, d'autres évoquent une simple attestation sur l'honneur de poursuite de l'activité. En pratique, l'attestation sur l'honneur suffit, mais des justificatifs complémentaires peuvent être demandés à tout moment.

La situation se complique quand l'activité démarre tardivement ou reste peu développée. Dès lors, les instructions divergent :

- Certaines insistent sur **la souplesse** (attestation sur l'honneur suffisante),
- D'autres sur **le contrôle effectif** (preuve d'activité concrète),
- Enfin, la **gestion des litiges** (recours, sanctions) reste floue et évolutive selon les services concernés.

À ce manque de cohérence s'ajoute, comme souvent, la disparité des pratiques territoriales. Par ailleurs la rédaction de l'attestation signée par les personnes au moment où elles demandent le second versement peut laisser penser que celui-ci est uniquement conditionné au maintien de l'inscription de l'entreprise au registre INSEE.

– l'activité pour laquelle j'ai obtenu le premier versement de l'aide à la reprise ou à la création d'entreprise (ARCE) est toujours en cours au 22/09/2025

NB : France Travail se réserve le droit de vous demander à tout moment un justificatif (Extrait KBIS...).

¹³. Direction des Affaires Juridiques n° 522, guide des activités non salariées, bibliothèque réglementaire interne BUDI.

“

De : le.m@live.fr

Envoyé : vendredi 29 août 2025

À : Médiateur Régional

Conformément à vos indications, j'ai adressé une réclamation à mon agence France Travail. J'ai reçu en réponse un refus de paiement de mon 2^e versement ARCE, accompagné de la transmission de mon dossier en contrôle.

Or, conformément aux dispositions prévues par la circulaire Unédic n°2019-5 du 1^{er} février 2019, le second versement de l'ARCE est conditionné uniquement à :

- la production d'un extrait Kbis à jour,
- une attestation sur l'honneur confirmant que l'activité est toujours en cours,
- et les déclarations de chiffre d'affaires à l'URSSAF.

Ces documents ont été transmis en temps utile. Cependant, mon agence m'a demandé en plus des devis et factures, qui ne figurent dans aucun texte réglementaire. Or, mon chiffre d'affaires étant encore à 0 et mon activité étant en phase de démarrage (prospection et recherche de clientèle), je ne dispose logiquement pas encore de devis ou de factures à produire. Faute de ces pièces, le versement m'est refusé, alors même que les conditions légales sont respectée

Je vous demande donc d'intervenir, afin que le versement du 2^e acompte ARCE (solde) soit débloqué dans les meilleurs délais. Ce retard a des conséquences importantes, tant sur la continuité de mon projet que sur ma situation financière personnelle.

Je vous remercie par avance de votre aide...

Préconisation

1. **Harmoniser les pratiques et les sources de références liées au second versement de l'ARCE.**
 - Unifier les sources officielles : mise en cohérence des documents internes.
 - Publier une note nationale consolidée précisant :
 - La nature exacte des justificatifs requis (attestation sur l'honneur seule accompagnée ou non de pièces).
 - Les conditions de validité (existence ou effectivité de l'activité).
 - Les modalités de transmission (formats recevables : papier, scan, mail, etc.).
2. **Modifier l'attestation signée au moment de la demande de second versement et bien préciser : « France travail se réserve le droit de vous demander des documents K-bis ou tout autre document justifiant d'une activité réelle de votre entreprise : factures, devis, échanges mails fournisseurs ou clients, etc.) » et ne plus se limiter à la seule mention « extrait K-bis... ».**
3. **Bien préciser que le second versement sera conditionné à la vérification de l'effectivité de son activité.**

~~~~~  
**Mise à jour.** — Le 1<sup>er</sup> février 2026, le formulaire de demande d'ARCE a été modifié et précise dorénavant que le second versement de l'aide sera conditionné à la production de justificatifs permettant d'attester que l'activité est effective, dissipant ainsi l'idée que la seule présentation du K-bis suffirait.

~~~~~  
Les documents et pratiques territoriales de France Travail restent à harmoniser en conséquence.

4.4. La formation

La rémunération de formation RFFT pour les formations à distance mobilisant le CPF

Les formations à distances se composent d'heures de formation théorique (qui donnent lieu à l'enseignement proprement dit) et d'heures de formation sur des projets qui jalonnent le parcours pédagogique, souvent accessibles à partir d'une plateforme collaborative.

Le calcul de la Rémunération de Formation de France Travail (RFFT) pour les formations à distance conduit France Travail à minorer l'intensité hebdomadaire de la formation à temps plein et à proratiser la rémunération du demandeur d'emploi. Alors que la formation est à temps plein, ne sont retenues que les heures facturées par l'organisme de formation.

Le prix indiqué sur le devis est uniquement fondé sur le nombre d'heures de formation théorique et exclut l'ensemble des heures consacrées par le stagiaire à la réalisation de son projet. Or la rémunération RFFT est fondée sur la disponibilité du demandeur d'emploi. Si l'intensité hebdomadaire de la formation est à temps plein, le demandeur d'emploi est indisponible pour rechercher un emploi et la rémunération de formation ne doit pas être proratisée.

“

De : aste@gmail.com

Envoyé : lundi 16 juin 2025

À : Médiateur Régional

Je vous contacte concernant la rémunération de ma formation financée par mon CPF (3535 €) et un abondement France Travail (425 €). J'ai reçu un premier courrier le 31/12/2024 m'indiquant un montant de la Rémunération de Formation de France Travail (RFFT) de 875,27 €/mois, puis, après transmission d'une attestation de formation à temps complet, j'ai reçu un second courrier le 28/01/2025 mentionnant un montant de 1902,77 €/mois.

Cependant, malgré cette mise à jour, je continue à percevoir une rémunération basée sur 16h/semaine (875 €/mois), alors que ma formation est reconnue à temps complet (35h/semaine).

Préconisation

Le calcul de la rémunération fondé sur le nombre d'heures d'enseignement dispensées par l'organisme de formation ne reflète pas la réalité du temps consacré par le stagiaire à son projet. La rémunération doit prendre en compte la globalité du programme de formation, durant laquelle il n'est pas disponible pour rechercher un emploi.

5. PORTER UN REGARD SUR LE SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI

*Comment l'organisation modèle
le service rendu*

Depuis des années, conformément à la mission dévolue par la loi, nos rapports annuels et spécifiques décrivent les relations entre Pôle emploi puis France Travail et les utilisateurs de ses services, en préconisant les moyens de les améliorer. En sa qualité d'opérateur, l'institution est largement dépendante d'acteurs extérieurs qui sont les auteurs des textes et dispositions qu'elle est chargée de mettre en œuvre. Mais ce constat ne se suffit pas à lui seul.

Pôle emploi devenu France Travail est une machinerie qui manipule des processus complexes. Pour cela, elle se dote de règles et procédures dont elle est souvent seule responsable. Ce n'est pas sans impact sur la relation avec les demandeurs d'emploi comme avec les employeurs, les organismes de formation et maints autres partenaires.

Au moment où elle est en pleine « transformation », il serait pertinent d'examiner l'impact de l'organisation de l'institution sur la vie de celles et ceux qu'elle a mission de servir. C'est un regard indépendant, de l'intérieur sur l'intérieur, qu'il conviendrait de porter, pour décrire comment dix années d'évolution ont forgé une manière de fonctionner.

Si le médiateur n'est pas un lanceur d'alerte, il porte un regard large et objectif sur ce qui fonctionne comme sur ce qui ne fonctionne pas. Il ne pointe pas du doigt mais il explique, pour viser l'amélioration. Il est aussi le témoin privilégié des confluences qui agitent le quotidien de l'institution, lorsqu'attentes, exigences, réponses techniques et humaines se rencontrent.

Pour amener quelques éléments à cette réflexion prospective, il nous semble opportun d'exprimer nos constatations du quotidien dans un rapport spécifique qui pourrait être publié dans le courant de l'année 2026.

ANNEXES

Activité et interventions des Médiateurs Régionaux en 2025

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

En 2025 encore, plusieurs centaines de médiateurs de tous horizons institutionnels et géographiques ont participé à ces rencontres. La médiation France Travail y joue un rôle d'impulsion et de coordination.

L'année passée a été marquée par la confirmation de l'ouverture à l'international. Belgique, Luxembourg, Suisse, Brésil... les liens créés de longue date deviennent des passerelles.

Des rencontres nouvelles sont aussi intervenues, avec le monde universitaire notamment. Étudiants et enseignants sont intéressés par la médiation telle qu'elle a été construite à France Travail. Et réciproquement, nous nous intéressons aux talents et aux professionnels de demain.

Conventions de stage et immersions au sein des médiations régionales

Université	Période	Cursus de formation
IFOMENE Paris	Du 3 au 7 février 2025	Accueil d'une stagiaire en DU de médiation au sein de la médiation Occitanie pendant une semaine (convention de stage avec IFOMENE)
Formadom Toulon	Du 3 au 28 février 2025	Accueil d'une stagiaire au sein de la médiation Occitanie pendant un mois (convention de stage avec FORMADOM) afin de valider le Titre professionnel de Médiateur social
École Professionnelle de la Médiation et de la Négociation (EPMN) Bordeaux	Du 24 au 28 février 2025	Accueil d'une stagiaire au sein de la médiation Occitanie pendant une semaine (PMSMP) afin de valider la certification « Capacité à la profession de Médiateur Professionnel » CAP'M
Université de la Côte d'Azur - Faculté de droit & sciences politiques de Nice	Mars 2025	Accueil d'une stagiaire au sein de la Médiation PACA dans le cadre du DU de Médiation.

Fac de droit de Nancy - Université de Lorraine	Mars et avril 2025	Deux personnes accueillies en Grand Est : - Accueil d'une stagiaire : participation à la réunion du réseau partenarial Médiation DDD du Bas -Rhin et rencontre de la nouvelle Présidente du TA de Nancy dans le cadre des relations avec cette instance sur les Médiations à l'initiative du Juge. - Accueil d'une seconde personne pour une immersion 2 jours au sein de l'équipe Médiation Régionale à Schiltigheim.
Faculté de droit de Tours	De mars à juin 2025	Deux personnes en activité professionnelle (dont un magistrat du Tribunal Administratif de Paris) en immersion au sein de la Médiation régionale Centre-Val de Loire dans le cadre du DU <i>Médiation et gestion des conflits</i>.
l'IFOMENE et l'EPMN Occitanie	Juin 2025	Un stagiaire IFOMENE, un stagiaire de l'école professionnelle de la médiation et de la négociation (EPMN) et une stagiaire en médiation sociale – Formadom en médiation Occitanie

Présentations de médiation institutionnelle au sein des universités et des grandes écoles

Université	Date	Cursus de formation
Université Catholique de Lille & Fac de droit d'Issy les Moulineaux	24 janvier 2025	Master Contentieux privés et MARD
Fac de droit de Nancy - Université de Lorraine	31 janvier 2025	Diplôme Universitaire (D.U.) Médiation et autres MARD
Université Picardie Jules Vernes – Amiens	4 Février 2025	Master2 Parcours droit social
Université de Niort	20 février 2025	Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA) de l'IUT pour les Bachelor Universitaire de Technologie (B.U.T.) BUT2 et BUT3 et Licence3 de Droit
Université Toulouse Capitole	5 juin 2025	Participation au séminaire "Penser la complexité, pratiquer la médiation : les défis du dialogue et des Intelligences", organisé par le Président de l'Université Toulouse Capitole et la Directrice DU Médiation UT1.
Fac de droit de Douai - Université d'Artois	6 novembre 2025	Master2 Droit de l'entreprise Master Psychologie sociale du travail

Médiation institutionnelle et relations internationales

Pays	Date	Objet de la rencontre internationale
Brésil	Du 5 au 10 novembre 2024	Participation Médiatrice Occitanie, Médiatrice Grand Est et Médiateur Hauts-de-France à la XIIème Conférence du Forum mondial de la médiation. Intervention dans l'un des ateliers internationaux « médiations en contexte institutionnel » sur le thème : « L'esprit et les valeurs de la médiation à France Travail à l'épreuve des violences sociétales : un défi irréaliste ? »
France	Du 12 au 14 mars 2025	Participation au 3ème congrès international des médiations d'Angers, sous le haut patronage du Président de la République, en présence de médiateurs des cinq continents. Jean-Louis Walter, Médiateur national et Cyril Suquet, sont intervenus dans deux conférences thématiques.
Parlement Européen	25 mars 2025	Rencontre, au Parlement de Strasbourg, de la nouvelle Médiatrice Européenne, Teresa Anjinho. Présentation par Valérie Arnoux, Cyril Suquet, de la médiation institutionnelle France Travail et des sujets récurrents en médiation, liés à la coordination européenne.
Suisse	9 avril 2025	Prise de contact avec le vice-président de la Fédération Suisse Médiation (FSM), Yves-Philippe Bloch, sur la présentation mutuelle de nos pratiques de médiation et celle d'un dispositif propre à la Suisse : la Personne de Confiance en Entreprise (PCE).

Belgique	30 septembre 2025	Participation de Valérie Arnoux & Cyril Suquet au mois de la médiation à Bruxelles, organisé par la Commission Fédérale de Médiation (CFM) de Belgique : présentation Esprit et valeurs de la médiation institutionnelle à l'occasion d'un workshop.
Belgique	30 septembre 2025	Rencontre de Nicolas Lagasse, nouvel Ombudsman de Wallonie et de la fédération Wallonie-Bruxelles, nommé en juillet 2025.
France	16 octobre 2025	Organisation à Annecy, d'une Table ronde « médiation européenne », animée par Elsa Costa, Médiatrice spécialisée dans les litiges publics et médiatrice de l'OCDE, avec comme participants : Barbara Gayse, Attachée à la Commission fédérale de Médiation (Bruxelles), Sylvie Cossy, Médiatrice administrative cantonale de Vaud (Lausanne), Éric Totti, juriste auprès de l'Ombudsman du Grand-Duché de Luxembourg et Valérie Arnoux.
Suisse	17 octobre 2025	Rencontre de Valérie Arnoux à Genève avec Pierre-Emmanuel Fehr, Médiateur administratif cantonal de la République et du canton de Genève.
Belgique (Wallonie & Flandre)	17 novembre 2025	Prise de contact avec Jérôme Aass, Médiateur fédéral de Belgique francophone et Katty Vandenbroeck, auditeur -coordinateur de la Team ECOSOC (en charge notamment des litiges sociaux avec l'Onem). Equipe binationale complétée par David Baele, Médiateur fédéral néerlandophone.

Les Médiateurs France Travail

Médiateur National

Jean-Louis Walter

1 avenue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20

Adjoint: Érick Lendormy

Assistante : Catherine Coli

Conseillère juridique : Stéphanie de Lima

Dossiers sensibles et Assurance Chômage : Grégoire Lefébure

Rapport annuel et courriers sensibles : Philippe Lénard

Animation du réseau national : Patrick Salmon

Médiateurs régionaux

Auvergne-Rhône-Alpes

Christophe Bouchet

Médiateur Régional

France Travail Auvergne-Rhône-Alpes

13 rue Crépet

CS 70402, 69364 Lyon Cedex 07

mediateur.ara@francetravail.fr

Bourgogne-Franche-Comté

Luc-Michel Horak (jusqu'au 31 juillet 2025)

Joël Le Ray (depuis le 1^{er} août 2025)

Médiateur Régional

France Travail Bourgogne-Franche-Comté

Parc Valmy, Le Katamaran

41 avenue Françoise Giroud

21000 Dijon

mediateur.bfc@francetravail.fr

Bretagne

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

Centre-Val de Loire

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

Corse

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

Grand Est

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

Guadeloupe

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

Guyane

Jean-Yves Ursule (jusqu'au 31 juillet 2025)
Myriam Surlemont (depuis le 1^{er} août 2025)
Médiateur Régional
France Travail Guyane
BP 223, 97325 Cayenne Cedex
mediateur.97310@francetravail.fr

Hauts-de-France

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

Ile-de-France

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

Martinique

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

Mayotte

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

Normandie

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

Nouvelle-Aquitaine

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

Occitanie

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

Pays de la Loire

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

PACA

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

Réunion

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

France Travail services

Pierre Seffar
Médiateur
France Travail services
Perspectives
1-9 rue du Débarcadère
92700 Colombes
mediateur.poleemploiservices@ francetravail.fr

Charte du Médiateur National

Création : Avril 2013

Actualisation : Février 2021

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

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

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

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

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

Actualisation : Mai 2022

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

Actualisation : Décembre 2024

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

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

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

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

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

Le Médiateur National, placé auprès du Directeur général, coordonne l'activité de Médiateurs Régionaux, placés auprès de chaque Directeur régional, qui reçoivent et traitent les réclamations dans le ressort territorial de la direction régionale.

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services concernés.

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

Charte

du Médiateur National France Travail

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

1. L'esprit de la médiation

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

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

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

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

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

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

2. La demande de Médiation

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

La demande de médiation n'influe pas sur les voies de recours existantes et elle n'interrompt pas le délai de recours contentieux, sauf dans le cadre de la Médiation Préalable obligatoire avant la saisine du tribunal administratif¹⁴.

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

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

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

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

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

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

4. Le processus de médiation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Madame Claire Hédon

Défenseure des droits

3 place Fontenoy
75007 Paris

www.defenseurdesdroits.fr

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

« Je voulais vous remercier pour votre aide. Votre écoute et votre professionnalisme qui m'ont réconcilié avec France Travail. Un peu d'humanité dans cet univers démesuré, bardé uniquement par des procédures. »

« Je vous remercie pour votre retour et pour le temps que vous avez consacré à mon dossier. Même si la réponse n'est pas celle que j'espérais, j'apprécie votre accompagnement et vos efforts dans cette démarche. »

« Je vous remercie d'avoir pris le temps de voir avec eux même si ils veulent pas merci beaucoup du retour je vous souhaite une bonne journée. Merci beaucoup de votre aide. »

« Je vous remercie pour votre écoute lors de notre entretien, de l'attention portée à ma problématique particulière et de la suite favorable donnée à ma demande. Cela me permet d'envisager la poursuite de ma recherche d'emploi avec moins d'inquiétude, et me remotive. »



Le Médiateur National

France Travail



Rapport téléchargeable sur le site www.francetravail.org