

# LE MÉDIATEUR NATIONAL

## RAPPORT 2019

Mars 2020







# SOMMAIRE

AVANT PROPOS	5
<b>1. DONNÉES CHIFFRÉES</b>	<b>7</b>
<b>1.1. La nature des saisines</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Les motifs de saisine</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Les origines des saisines</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Les suites données aux saisines</b>	<b>11</b>
<b>1.5. L'équité</b>	<b>12</b>
<b>2. LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE FAIT SES PREUVES</b>	<b>19</b>
<b>3. RÉTABLIR LA CONFIANCE, LE DÉFI LANCÉ AU MÉDIATEUR</b>	<b>23</b>
<b>3.1. La promesse politique : du droit à l'erreur et à la démission</b>	<b>24</b>
3.1.1. Le droit à l'erreur	24
3.1.2. Le droit à la démission	29
<b>3.2. Les offres d'emploi frauduleuses</b>	<b>33</b>
<b>3.3. Les Instances Paritaires Régionales/Territoriales</b>	<b>43</b>
3.3.1. Les courriers suite à rejet par les IPT	43
3.3.2. Les périodes non déclarées	44
3.3.3. Les trop-perçus consécutifs à une erreur de Pôle emploi	46
3.3.4. La disparité des pratiques régionales et le risque contentieux	48

<b>4. DES IRRITANTS AU QUOTIDIEN</b>	53
<b>4.1. Rémunérations « congé aidant » : ne pas créer de frein pour les aidants</b>	53
<b>4.2. Les projets de formation</b>	55
<b>4.3. Une inscription avant la fin du contrat de travail</b>	58
<b>4.4. Demandes d'aides à la mobilité</b>	60
<b>4.5. Autres choses vues par les Médiateurs Régionaux</b>	64
4.5.1. Rupture d'un commun accord en Europe	64
4.5.2. Contrat de sécurisation professionnelle (CSP)	66
4.5.3. ARCE : calculs effectués sur le simulateur Pôle Emploi	68
4.5.4. Messages automatiques après documents remis via l'espace personnel	69
4.5.5. Cumul ASS et Activité Non Salariée	70
<b>5. AMÉLIORATIONS DU SERVICE AUX USAGERS : PRÉCONISATIONS</b>	73
<b>5.1. Lorsque l'entrée en formation cause une perte de revenu aux personnes en ASS</b>	73
<b>5.2. Attribution ou non du capital décès</b>	76
<b>5.3. Rémunérations « congé aidant » : ne pas créer de frein</b>	77
<b>5.4. Simulateur de calcul de l'ARCE</b>	78
<b>5.5. Messages automatiques après la transmission de documents via l'espace personnel Internet</b>	78
<b>ANNEXES</b>	81
Les Médiateurs de Pôle emploi	
La loi n° 2008-758 du 1er août 2008 créant le Médiateur à Pôle emploi	
Le Médiateur National de Pôle emploi est le correspondant du Défenseur des droits	
Le Médiateur National de Pôle emploi est membre du Club des Médiateurs de Services au Public	

# AVANT-PROPOS

La médiation a acquis sa légitimité et, incontestablement, elle est aujourd'hui un rouage essentiel du fonctionnement et des meilleures relations entre les usagers et les institutions. Pour autant, cela n'éteint pas les débats, les feux de paille sans cesse rallumés ici et là, sur le rôle du médiateur institutionnel, son indépendance et sa compétence. Si l'existence du médiateur est une chance pour les usagers, elle peut être un irritant pour d'autres !

À l'époque du « like », de l'évaluation de toute personne et de toute chose, le médiateur institutionnel est exposé à des convictions, des engagements ou des intérêts. La connaissance du sujet n'est pas toujours la vertu première de ces interventions, qui jalonnent l'existence du médiateur depuis qu'il existe et dont on peut penser qu'elles ne s'éteindront jamais.

Pour s'entendre, il faut s'écouter. Observer les comportements lors des colloques ou des émissions de télévision laisse voir la difficulté à y parvenir. Les participants n'écoutent pas pour comprendre mais pour préparer leur réponse. C'est un semblant d'écoute, lors d'échanges le plus souvent sous-tendus par l'intérêt, le corporatisme ou l'idéologie. Le spectacle de ces gens souvent déconnectés de la vraie vie et qui cherchent à imposer leurs certitudes d'un autre monde ne concoure-t-il pas à la défiance et au mal-être ambiant ?

Savoir écouter est un art, cela s'apprend, se travaille, avec une priorité donnée à la compréhension de l'autre. Je conseille à ce sujet la lecture de deux ouvrages : « *Savoir écouter ça s'apprend* » de Christel Petitcollin et « *L'écoute en médiation* » de Christophe Baulinet et Anne Guillaumat de Blignières. S'il en était besoin, ma récente formation de Médiateur professionnel m'en a apporté une nouvelle démonstration.

Le médiateur a pour mission d'apaiser le conflit, d'aider les médiés à trouver une solution à leur différend. C'est ce que nous faisons depuis plus de 10 ans à Pôle emploi en toute indépendance et, j'ose l'affirmer, avec compétence. Avec une mission complémentaire fort utile, fixée par le législateur, qui consiste à formuler des propositions en vue d'améliorer les services rendus aux usagers. Durant cette période, nous avons reçu et nous avons traité plus de 300 000 saisines. Nos délais de traitement (en moyenne 22 jours), ainsi que le taux élevé des médiations (47 % de médiations totales et 52 % de médiations abouties en MPO), labellisent amplement notre travail !

En plus de notre action au quotidien, nos préconisations (issues des observations de terrain et de l'écoute attentive de celles et ceux qui s'adressent à nous) sont maintenant bien suivies et prises en compte par les décideurs. Pour preuve, la dernière convention tripartite (2019/2022) État, Unédic et Pôle emploi, a intégré plusieurs de nos préconisations (prévention des indus, chantier de la simplification des démarches de demande d'allocation, renforcement de la lisibilité de la réglementation).

Notre rapport 2019, fidèle à une tradition maintenant bien établie, reflète le travail accompli par les médiateurs régionaux et leurs collaborateurs. Sans concession ni provocation, il vous donne accès à notre quotidien. S'il est un sujet majeur qui doit se dégager de cette année, c'est certainement celui qui tourne autour du « droit à l'erreur ». Nous y consacrons de nombreuses pages et restons très attentifs aux futures évolutions.

Avec la médiation préalable obligatoire (MPO), de nouveaux chantiers s'ouvrent avec de nouveaux contacts. Nous découvrons l'organisation des juridictions administratives et déjà des résultats intéressants, car notre engagement est total.

Pour terminer mon propos, je veux remercier les conseillers de Pôle emploi qui sont de plus en plus en proximité avec la médiation.

Un grand merci aussi aux membres des IPR et des IPT qui se prêtent aux échanges parfois intenses, mais toujours respectueux.

Soulignons enfin l'excellence des relations avec le Défenseur des Droits et ses délégués sur le territoire.

**Jean-Louis Walter**  
Médiateur National





# 1. DONNÉES CHIFFRÉES

Pour la première fois depuis la création de Pôle emploi, le nombre des saisines connaît une légère diminution, de 31 605 en 2018 à 30 986 en 2019. Ce sont peut-être les premiers effets de l'amélioration du traitement des réclamations dans les agences et de la percée de la culture de la réclamation dans l'institution.

## **Saisines, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019 :**

Saisines du Médiateur National : 1 452

Saisines des Médiateurs Régionaux : 29 534

**Total 2019 : 30 986**

Ces chiffres sont toujours à mettre en perspective et à rapprocher de ceux des différentes opérations effectuées par Pôle emploi en 2019, dont :

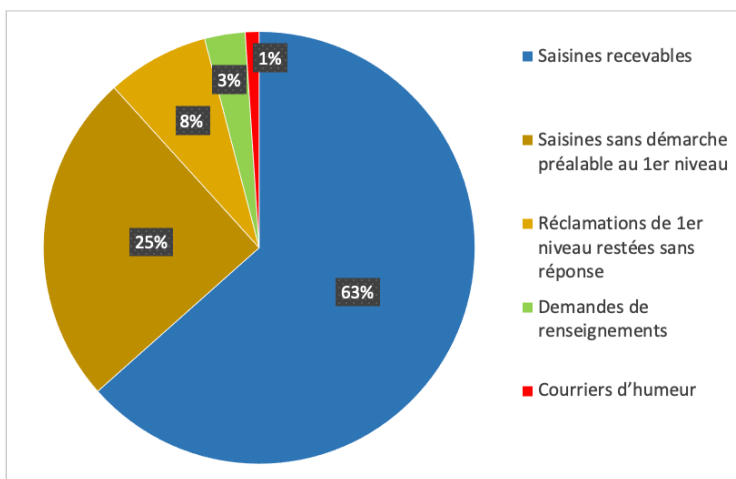
- Inscriptions :	6 540 000
- Demandes d'allocations :	8 433 058
- Entrées en formation (AIS, AES) :	1 647 298
- Prestations d'aide à la recherche d'emploi :	652 959

Les saisines du Médiateur National sont traitées par les Médiateurs Régionaux, ce dont les requérants sont informés. D'une manière générale, sont traitées au niveau national les situations sensibles, par leur complexité ou leur spécificité, ainsi que les différends persistants malgré la première intervention du Médiateur Régional.

## 1.1. La nature des saisines

Conformément à la loi, le Médiateur reçoit et traite en médiation les réclamations de 2<sup>ème</sup> niveau, c'est-à-dire celles qui ont été précédées d'une démarche auprès du service dont la décision est contestée, généralement l'agence.

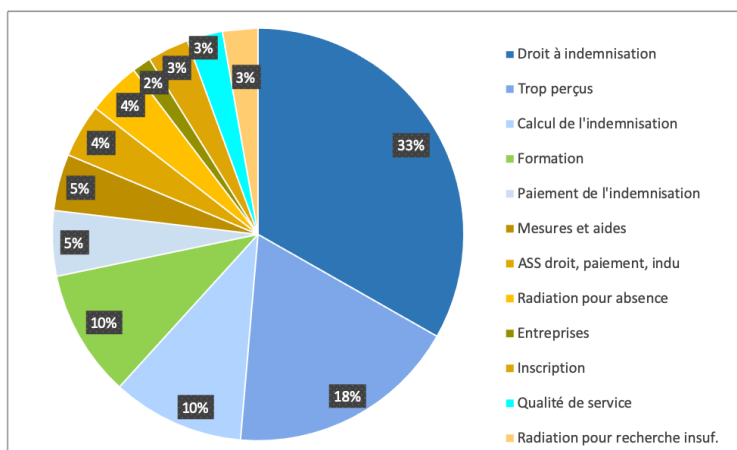
À défaut, il s'agit de réclamations de 1<sup>er</sup> niveau : soit le requérant a délibérément escamoté l'étape du 1<sup>er</sup> niveau, soit il a bien effectué la démarche mais elle est restée sans réponse. Dans le premier cas, le Médiateur réoriente la réclamation vers l'agence.



## 1.2. Les motifs de saisine

De 2018 à 2019, le nombre des saisines sur le droit à indemnisation est en légère baisse, de 35% à 33%. Celles sur la formation sont stables, à 10%. Les radiations concernent maintenant 7% des saisines (6% en 2018), mais sans qu'on puisse en déduire une tendance significative qui serait liée, notamment, au renforcement du contrôle de la recherche d'emploi.

Pour les autres motifs, les chiffres restent sensiblement comparables à ceux des années précédentes.

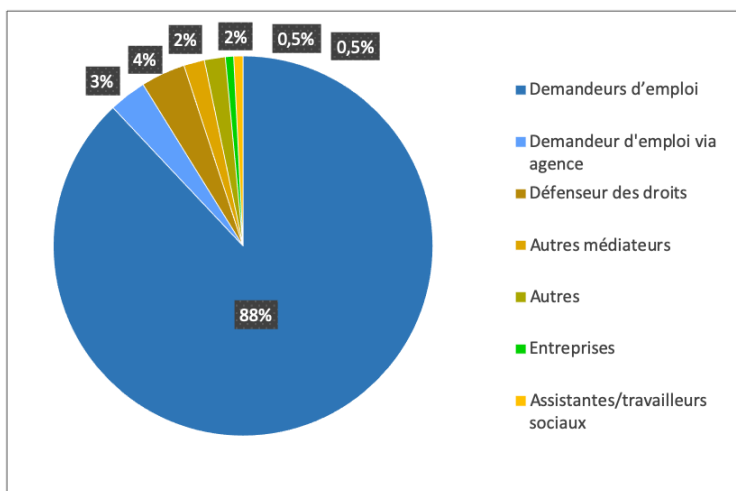


### 1.3. Les origines des saisines

La majorité des saisines est adressée au Médiateur par les demandeurs d'emploi, tandis que la part des entreprises demeure toujours faible, à 1%. La saisine par les agences confrontées à des situations singulières est un phénomène qui mérite maintenant d'être spécifiquement identifié. 926 situations ont été ainsi enregistrées en 2019, ce qui illustre la bonne perception par le réseau du rôle de facilitation du médiateur.

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

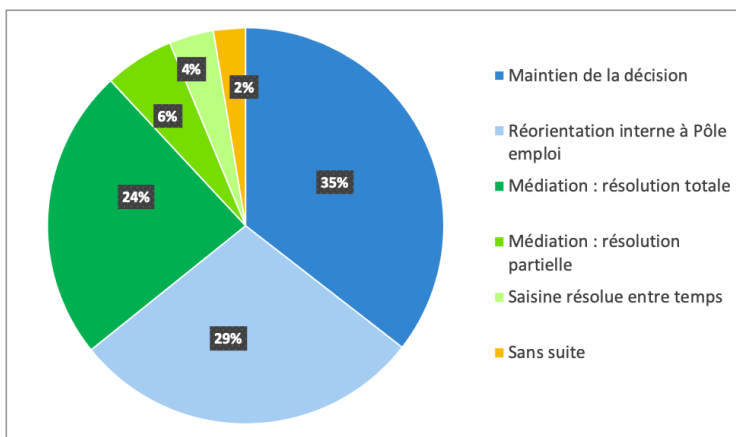
La catégorie « Autres » fait référence aux préfets, associations et comités de chômeurs, avocats et divers.



## 1.4. Les suites données aux saisines

Si la situation le justifie, le Médiateur peut adresser une préconisation aux services de Pôle emploi, laquelle peut aboutir à la satisfaction totale ou partielle <sup>(1)</sup> de la demande. La catégorie *sans suite* désigne les courriers auxquels il ne peut être répondu en raison de leur nature ou de leur contenu (courriers d'humeur ou réclamations persistantes), ainsi que l'absence de réponse des requérants, aux demandes de pièces complémentaires par exemple.

Le maintien de la décision signifie que la décision contestée était régulière. La réorientation interne à Pôle emploi signifie généralement qu'il n'y a pas eu de réclamation préalable au premier niveau.



<sup>(1)</sup> Soit il n'a pas pu être donné suite à la totalité de la demande (date d'inscription ou calcul de droits, par exemple). Soit il a été proposé une solution autre que celle réclamée, mais qui est l'alternative la plus proche.

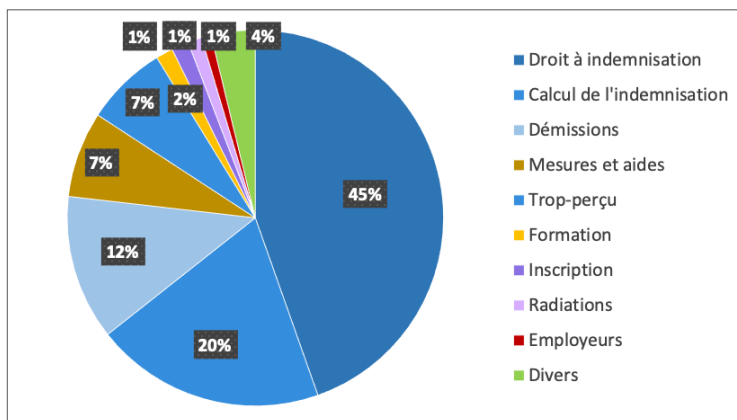
## 1.5. L'équité

En 2019, le Médiateur de Pôle emploi a formulé 1083 préconisations en équité, ce qui représente 3,5 % du total des saisines.

Pris ensemble, les secteurs liés à l'indemnisation totalisent 77% des recommandations en équité. Parmi eux, malgré un léger tassement, le droit à l'indemnisation représente encore près de la moitié des situations. Cette répartition est quasiment identique à celle de l'année 2018.

Les différends liés aux démissions restent très représentés : c'est le troisième motif après le droit à l'indemnisation et son calcul, loin devant les trop-perçus.

La catégorie *Divers* regroupe les saisines des employeurs et celles qui ne motivent pas plus d'une ou deux recommandations en équité dans l'année.



**— Répartition détaillée par objets —**

<b>Indemnisation</b>		<b>909</b>
<hr/>		
<i>Droit à indemnisation</i>	484	
<i>Calcul de l'Indemnisation</i>	214	
<i>Démissions</i>	135	
<i>Trop-perçu</i>	76	
<b>Aides et Mesures</b>		<b>80</b>
<hr/>		
<i>Aides et Mesures diverses</i>	49	
<i>Aide au permis conduire</i>	15	
<i>Aide à la mobilité</i>	16	
<b>Formation</b>		<b>16</b>
<hr/>		
<b>Gestion de la liste des demandeurs d'emploi</b>		<b>28</b>
<hr/>		
<i>Inscription rétroactive</i>	16	
<i>Radiation (absence à convocation)</i>	10	
<i>Radiation (déclaration inexacte)</i>	2	
<b>Employeurs (Aides et Mesures)</b>		<b>9</b>
<hr/>		
<b>Divers et autres</b>		<b>41</b>
<hr/>		
<i>D'une à cinq recommandations seulement dans l'année : ASS (droit, paiement ou suspension), cumul pension d'invalidité, contestation de décision IPR, travail dans l'Union Européenne, etc.</i>		



## — Des visages sur l'équité —

### **Contrat de Sécurisation Professionnelle** **Refus demande d'aide au reclassement**

**À :** *MEDIATEUR Régional*

**Date :** 29 juin 2019

*J'ai repris un emploi en février 2019 (3 mois d'intérim et CDI). J'ai été notifié comment transmettre les documents mais rien quand à la demande d'aide au reclassement. Lorsque j'ai reçu ma première fiche de paie le 11/06/2019 je l'ai envoyé à ma conseillère. J'ai un retour de sa part avec un rappel pour l'aide au reclassement sans explication alors que la date butoir est déjà dépassée. Je suis aller me renseigner et découvre mon retard sur le document de demande d'aide. Avec la personne des ressources humaines en arrêt, mon employeur n'a pas pu me donner les documents nécessaires.*

*Réponse négative à ma réclamation le 28/06/2019. J'ai tout fais pour reprendre un travail le plus rapidement possible malgré un année 2018 difficile ( veuf en juillet 2018 et licenciement en nov 2018 ). Je subis la défaillance de certains. J'ai un sentiment d'injustice.*

### **Délai de déchéance** **Hors délai après une formation prescrite par Pôle emploi**

Monsieur B. s'est vu notifier un rejet de demande d'indemnisation pour droit déchu depuis deux mois, alors qu'il lui restait un reliquat de 294 jours.

**À :** *MEDIATEUR Régional*

**Date :** 26 juin 2019

*Je suis demandeur d'emploi depuis le 04/09/17 est indemnisé a ce titre en ARE depuis le 27/09/17 pour une durée qui a été calculé a 721 jours, en effet je suis suivi aussi par CAP emploi par rapport a mon handicap je suis reconnu travailleur Handicapé depuis 2015.*

*J'ai fait une formation qui a durée jusqu'au 14/06/2019 a l'afpa en rémunération TH payé par le conseil régional, au moment de ma ré-inscription j'ai reçu un refus de reprise de mes allocation au retour a l'emploi, j'ai contacté pole emploi qui a maintenu le refus a la reprise de mes droit ARE.*

*Monsieur le Médiateur ces avec mon cœur que je vous parle maintenant car je suis Handicapé, mon épouse fait de la vacation dans les cantines (1h30) par jours 250 E par mois j'ai deux enfants et mon épouse est enceinte, je vous demande donc d'agir en ma faveur pour le rétablissement de mes droit en ARE restant.*

### **Radiation**

#### **Une situation familiale grave**

**À :** *MEDIATEUR Régional*

**Date :** *7 octobre 2019*

*Bonjour après réclamation suite à la radiation. J'ai essayer de vous contactez . Mais j'ai lu qu'il fallait que j'intervienne dans les 2 mois qui suivre . Mais quand j'ai contacter le pôle emploie on m'a signaler que je ne pouvais rien faire dans un délaie de 3 mois . Donc j'ai attendu . Et là je n'est pas le même discours je ne comprend pas .*

Cette personne conteste sa radiation administrative compte tenu de sa situation familiale. Elle a déposé plainte pour maltraitance de son compagnon et explique ne jamais avoir eu accès aux courriers de convocation, d'avertissement et de radiation, qui ont été interceptés par son ex-compagnon. Les éléments qu'elle apporte confirment les difficultés évoquées. Sa situation est extrêmement difficile et nécessite un suivi renforcé pour lever les freins à ses recherches d'emploi.

La Directrice d'Agence n'a pas pu lever la sanction car sa demande n'a pas été déposée dans les délais légaux, mais c'est elle qui lui a conseillé de saisir le médiateur.

### **Période non déclarée**

#### **Monsieur M., âgé de 20 ans, était illettré...**

Monsieur M.M., âgé de 20 ans, était illettré et c'est sa mère qui procédait à l'actualisation de sa demande d'emploi. Au mois de septembre, elle a oublié de déclarer l'activité de son fils, alors elle l'a déclarée sur l'actualisation d'octobre, mais cela a eu pour conséquence un rejet d'affiliation pour présence de périodes non déclarées sanctionnées (PNDS).

Monsieur M. est ensuite décédé, victime d'un accident de la circulation, alors qu'il circulait à vélo. Sa famille, très modeste, a dû négocier un délai de paiement avec les pompes funèbres. C'est l'agence qui a saisi la médiatrice, car elle est sensible à la précarité de cette famille, tant dans sa compréhension des démarches à accomplir que d'un point de vue financier.

La médiatrice constate que, ne sachant ni lire ni écrire, Monsieur M. n'avait pas pu répondre au courrier de refus d'ouverture de droits, puis que son décès ne lui a malheureusement pas non plus laissé la possibilité d'être assisté pour saisir l'IPT. Le Directeur Régional suit sa recommandation et écrit aux parents de Monsieur M. : *« J'ai donnée instruction qu'un droit puisse lui être ouvert, à titre exceptionnel, calculé en fonction de sa dernière activité professionnelle. Ceci, notamment, pour tenir compte de la difficile épreuve que vous traversez actuellement, pour laquelle je vous adresse toutes mes condoléances ».*

### **Aide à la mobilité**

#### **144 km aller-retour**

**À :** *MEDIATEUR Régional*

**Date :** 26 juin 2019

*Je viens de prendre connaissance du refus prononcé à ma demande d'aide à la mobilité au prétexte que la formation n'est pas prise en charge par Pôle Emploi et que la demande a été faite hors délai.*

*Nous savions que nous aurions un stage pratique de 5 semaines en entreprise, sans savoir où (d'où l'impossibilité de faire une demande dans les temps). Ce que je ne savais pas c'est que je devrais me rendre à 114km A/R de mon domicile pour le faire.*

*Cela m'occasionne des frais importants (autoroute, repas, carburant) alors que j'ai une toute petite allocation (24.85€/jour). Je fais appel à mon droit de recours au regard des difficultés qui se présentent à moi et qui ne me permettront pas d'aller jusqu'au bout de ce stage...*

### **Compte personnel de formation** **Des règles à géométrie incertaine**

**À :** MEDiateur Régional

**Date :** 1<sup>er</sup> mai 2019

*Je vous saisis ce jour suite à un refus du Pôle emploi de mobiliser mon CPF pour une formation que je suis. Bref historique :*

*- Juin 2017 : début d'une formation de 30 mois = coût de la formation 17500 euros ; le conseil départemental est d'accord pour une prise en charge de seulement 75% contre les 100% habituels.*

*- Décembre 2017 : Demande faite à pôle emploi d'activer mon CPF pour le reste à charge (20 ans de carrière et un CPF « plein ») = refus car ma demande est ultérieure au début de la formation...*

*- Février 2019, j'ai sollicité le ministère du travail qui m'a répondu que rien n'empêchait LEGALEMENT que je demande la mobilisation de mon CPF MEME ULTERIEUREMENT.*

*- Avril 2019 : munie de ce courrier, je fais une nouvelle demande auprès de pôle emploi = nouveau refus. « Une demande a été faite à notre direction nationale : il n'est pas possible d'intervenir rétroactivement sur un dossier créé en 2017 d'autant plus qu'il s'agit d'une formation financée par le Conseil Régional. »*

*Pourtant, des personnes de ma formation inscrites au pôle emploi d'une autre ville ont fait jouer le conseil départemental ainsi que leur CPF pour couvrir le coût total de la formation ...*

### **Retard de paiement**

**Rien ne me parviendra, si je comprends bien...**

**À : MEDIATEUR Régional**

**Date : 11 juin 2019**

*Le 1er Avril 2019, je fais mon actualisation auprès de Pole emploi sur Internet, en général, je reçois un courriel de confirmation. N'ayant pas reçu, je me suis déplacé à Pole Emploi : le document avait bien été reçu à la date précise du 2 Avril 2019. N'ayant pas eu de réponse, je me suis présenté le 15 Avril 2019, à la même Agence, le Préposé à l'Accueil me dit que cela n'était pas normal, j'ai eu 14 Prélèvements & une Interdiction Bancaire d'émettre des Chèques entre temps, mon découvert autorisé étant largement dépassé, comme vous pouvez l'imaginer. La Personne me conseilla de faire une Réclamation.*

*J'ai reçu une réponse me relatant tout ce que j'avais écrit sur ma réclamation & qu'en conclusion Pole Emploi ne pouvait accéder à ma requête & ce sans aucune explication du retard de paiement. Je me suis déplacé 4 fois, pour m'entendre dire ce genre d'Inepties !!!*

*J'ai demandé à la « Direction » de Pole Emploi, de me faire une « Lettre d'Excuse » que je transmettrais à mes différents « Créanciers » qui prouverait mes « Dires », ainsi qu'un remboursement de tous les frais occasionnés (347.46 € pour l'instant), mais rien ne me parviendra si je comprends bien...*

*Je dors pratiquement plus depuis ce moment là, je reçois des courriers recommandés, ma vie est devenue un enchevêtrement de mauvaises nouvelles, psychologiquement parlant, je suis au bout du rouleau, je ne sais pas comment je vais sortir de cette situation...*

## 2. LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE FAIT SES PREUVES

L'expérimentation de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) avant tout recours contentieux a démarré le 1<sup>er</sup> avril 2018 dans les régions Auvergne – Rhône-Alpes, Occitanie et Pays de la Loire. Pour mémoire, elle porte sur la contestation des décisions prises par Pôle emploi en matière de radiations de la liste des demandeurs d'emploi et sur celles relatives à l'allocation de solidarité spécifique (articles 2-I-5 et 2-I-4 du décret n°2018-101).

La mise en œuvre et le pilotage de l'expérimentation sont assurés par le Médiateur National, en liaison avec les Médiateurs Régionaux et les Directeurs Régionaux concernés.

L'ensemble des courriers concernant les dispositifs impactés par cette nouvelle procédure ont été aménagés, afin de bien informer les demandeurs d'emploi des démarches à suivre. La confirmation de réception de la demande de médiation auprès du Médiateur Régional est adressée sous 7 jours et a été réécrite pour expliquer ce qu'est une médiation, quels sont les engagements des médiés et comment est organisé le processus.

On rappelle que l'obligation s'applique à la saisine du médiateur et non à la participation au processus de médiation. Accomplir cette formalité suffit à permettre d'aller devant le tribunal administratif. L'esprit de l'expérimentation est de prendre connaissance d'un mode de règlement alternatif des différends, mais n'impose pas d'y souscrire.

— Les éléments statistiques —

1<sup>er</sup> avril 2018 – 31 mars 2019

Demandes de MPO	1049	
Radiation de la liste des demandeurs d'emploi	851	81%
Allocation de Solidarité Spécifique	198	19%
MPO effectivement engagées sur la période	1020	97%
MPO terminées sur la période	996	95%
MPO ayant conduit les parties à un accord <i>Médiation totale, demande satisfaite à 100%</i>	463	47%
MPO ayant apaisé le différend <i>Médiation aboutie, conflit apaisé</i>	520	52%
MPO ayant échoué <i>Médiation non aboutie, procédure au TA</i>	13	1%
Durée moyenne des MPO achevées	22 j	

— Les acquis et les plus-values de la MPO —  
pour les demandeurs d'emploi

- Compréhension du processus de médiation.
- Échanges qui facilitent la compréhension de la décision.
- Compréhension pour l'avenir de ce qu'il faut faire/ne pas faire.
- Possibilité d'être entendu.
- Rapidité du traitement de la réclamation.
- Rétablissement de la confiance envers l'institution.

**Le développement des échanges entre les requérants, les médiateurs et les services de Pôle emploi présente des avantages pour tous, en termes d'écoute, de compréhension des situations, d'apaisement des relations et de rétablissement de la confiance. La MPO a contribué à une réduction importante du nombre de litiges portés devant les tribunaux administratifs.**

Sur les trois régions expérimentales, les nombres de contentieux post-médiation sur la période ont été les suivants :

- Radiations : 6,
- ASS : 7.

Le très bon accueil et l'excellent relationnel avec les tribunaux administratifs sont aussi à souligner et constituent l'un des effets très positifs de l'expérimentation.





### 3. RÉTABLIR LA CONFIANCE, LE DÉFI LANCÉ AU MÉDIATEUR

La défiance est un sentiment qui se diffuse dans la société et qui vise les personnes ou les institutions auxquelles sont prêtés une autorité ou un pouvoir de décision.

Compte tenu de ses missions et de son impact sur la vie de millions de personnes, Pôle emploi n'y échappe pas.

On pourrait énumérer maints motifs d'insatisfaction des demandeurs d'emploi : « *On m'a refusé une formation, on m'a radié, j'ai été mal informé, etc.* » Mais on est là dans le registre du ressentiment. La défiance, elle, s'alimente d'idées préconçues, d'une ambiance générale. Le Larousse la définit comme « *le manque de confiance, la crainte d'être trompé* ». C'est ce qui se passe lorsque les demandeurs d'emploi se croient victimes d'arnaque quand leur conseiller leur écrit ou lorsque la parole politique est mise à mal dans les cabinets. Les gens n'y croient plus.

La loi a créé le médiateur pour faciliter les relations avec les usagers et rétablir la confiance. Il voit chaque jour combien la défiance s'acquiert plus vite que se construit la confiance. Et dans l'univers institutionnel, il faut composer avec une variété d'interlocuteurs dont les agendas ne sont pas toujours convergents. Tirés de l'actualité et de la vie quotidienne, voici des thèmes qui alimentent le sentiment de défiance des usagers de Pôle emploi.

## **3.1. La promesse politique : du droit à l'erreur et à la démission**

### **3.1.1. Le droit à l'erreur**

Dans son rapport 2015, le Médiateur National évoquait le « choc de simplification » du précédent quinquennat et les décrets de novembre 2014 mettant en œuvre le nouveau principe du "silence de l'administration vaut accord", qui écartaient quasiment certaines institutions du champ de la réforme.

Fort de ce précédent, dans son rapport 2018, il émettait le vœu que la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) du 10 août 2018 ne subisse pas le même sort. Pour mémoire, le texte vise à lutter contre la défiance envers l'administration et prévoit qu'un usager qui se trompera dans ses déclarations n'encourra pas de sanction lors de la première erreur, si elle n'est pas intentionnelle. Mais l'année dernière déjà, se dessinait un débat autour de ce qui était une sanction et ce qui n'en n'était pas, réduisant potentiellement l'impact de la loi dans des proportions considérables. De fait, le droit à l'erreur à Pôle emploi se limite aujourd'hui à deux champs <sup>(2)</sup> :

- La non-application d'une radiation ou d'une suppression du revenu de remplacement, lorsque c'est la première fois et seulement dans le cas de non-déclaration d'une courte période d'activité professionnelle,
- La remise automatique des majorations de retard et pénalités pour les employeurs primo-débiteurs qui ont régularisé leur situation dans le mois suivant l'exigibilité des sommes dues (hors contribution CSP). Mais c'était une pratique préexistant à la loi ESSOC.

---

(2) Pôle emploi, Direction offre de services / de la réglementation et de l'indemnisation, Mémo réglementaire n° 252 du 9 juillet 2019.

Le médiateur reçoit déjà des réclamations dans lesquelles les demandeurs d'emploi souhaitent bénéficier du droit à l'erreur dont ils ont entendu parler et qu'ils interprètent avec le bon sens commun. Expliquer les limites de ce nouveau droit incombe cette fois encore à l'opérateur qu'est Pôle emploi, qui n'en n'est pas l'auteur.

À cet égard, l'institution déploie une communication et un soutien importants, de nature à préciser la réalité des choses. Il instaure un « baromètre de notoriété du droit à l'erreur », pour s'assurer qu'il est connu et compris par les agents et les managers et pour mesurer la fréquence de son application.

Le site Intranet de Pôle emploi fait la présentation du dispositif et souligne les points « à noter » :

Dans le cadre de la mise en œuvre du droit à l'erreur, Pôle emploi s'engage dans une démarche visant à prévenir les erreurs les plus fréquemment commises par les usagers, pour éviter qu'ils ne se retrouvent dans des situations préjudiciables (trop-perçu, retard dans le calcul de leurs droits ou le versement de leurs prestations, DSN, recrutement, rupture de contrat, ...).

Les demandeurs d'emploi et les entreprises peuvent rectifier une erreur commise au cours de leur démarche avec Pôle emploi sans être soumis à sanction si l'erreur est commise de bonne foi et pour la première fois.

#### **À noter**

Les retards ou les omissions de déclaration dans les délais prescrits n'entrent pas dans le champ d'application du droit à l'erreur.

Si des allocations ou des aides financières ont été versées à tort, Pôle emploi reste en droit d'exiger leur remboursement car un trop-perçu n'est pas une sanction.



Une autre communication est mise en œuvre, sur le site du gouvernement [www.oups.gouv.fr](http://www.oups.gouv.fr). Une page entière est consacrée à l'emploi et présente des situations qu'on croirait tirées de l'expérience du médiateur.

## Le paradoxe des radiations

Les radiations sont longtemps restées un champ dans lequel pouvaient s'exprimer l'appréciation et le rôle temporisateur des directeurs d'agence. Dans l'esprit des demandeurs d'emploi, c'est le domaine par excellence du droit à l'erreur, tant les motifs et les situations qui peuvent conduire à une radiation sont nombreux, dans le cas des absences à convocation notamment (erreurs, aléas de circulation, de transport, etc.).

Dans ses rapports successifs <sup>(3)</sup>, le Médiateur National a régulièrement constaté que la privation de revenu pendant deux mois était une sanction disproportionnée pour une première absence à un rendez-vous et a plaidé pour une gradation des sanctions. C'est aujourd'hui chose faite <sup>(4)</sup> et la première sanction est descendue à 15 jours (pour le reste, le code du travail instaure uniquement une gradation qui va dans le sens d'une aggravation en cas de manquements répétés). Mais ces dispositions récentes créent une situation paradoxale, qui télescope l'esprit de la loi ESSOC. En effet, les directeurs d'agence disposent maintenant d'un texte prévoyant une sanction dès le premier manquement, qui permet d'écarter légitimement le droit à l'erreur. Et un service juridique régional peut déclarer : *« Il s'agit de normes fixées par des dispositions réglementaires que personne ne saurait modifier »*.

---

(3) Rapport spécifique sur les radiations notamment, janvier 2013.

(4) Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 et décret n° 2018-1335 du 28 décembre 2018 relatifs aux droits et aux obligations des demandeurs d'emploi (...), la procédure liée aux manquements aux obligations des demandeurs d'emploi et aux sanctions applicables

La lecture inattentive pourrait laisser penser qu'elle dresse la liste des erreurs qui bénéficient de la nouvelle loi. Or **il n'en n'est rien**. C'est uniquement la liste des erreurs les plus fréquemment commises et qu'il faut éviter. Pôle emploi le souligne sur son Intranet :

« Les conseillers doivent veiller à **prévenir** les erreurs les plus fréquemment commises plus particulièrement par les demandeurs d'emploi pour éviter qu'ils ne se retrouvent dans des situations préjudiciables (trop-perçu, retard dans le calcul de leurs droits ou le versement de leurs prestations, etc.) qui dégradent leurs relations avec Pôle emploi » (Mémo réglementaire n° 252 susmentionné).

## Le droit à l'erreur et après ?



Sous ce titre, le Défenseur des droits a tiré, en février 2019, un bilan de son rapport de septembre 2017 intitulé « Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ? », dans lequel il décrivait les atteintes aux droits des bénéficiaires causées par le durcissement des politiques de lutte contre la fraude. Ce bilan est intéressant, au moment où la loi ESSOC entre en vigueur à Pôle emploi, dans les conditions décrites ci-dessus.

Le rapport du Défenseur des droits, en 2017, expliquait que les larges pouvoirs accordés aux organismes et institutions pouvaient entraîner des dérives dans les procédures de contrôle, de qualification et de sanction de la fraude. **De fait, les rapports annuels successifs du Médiateur National ont présenté des illustrations, ponctuelles ou générales, de ces pratiques et préconisé des améliorations dont plusieurs ont été prises en compte.**

Le Défenseur des droits constatait aussi la primauté des impératifs budgétaires et formulait des recommandations destinées à renforcer les droits des usagers. En 2019, le Défenseur des droits tire un bilan contrasté, car toutes les recommandations de son rapport de 2017 n'ont pas été suivies d'effets. Pour plusieurs d'entre elles cependant, Pôle emploi s'était placé en devancier, le plus souvent sous l'impulsion du Médiateur National.

*Ne plus assimiler abusivement les erreurs à la fraude.*

La première recommandation du Défenseur des droits visait la pratique de plus en plus courante qui consiste à assimiler abusivement les erreurs à la fraude. Il a réitéré cette recommandation à deux reprises, lorsqu'il a été consulté à l'occasion du débat parlementaire sur le projet de loi ESSOC <sup>(5)</sup>.

**Le Médiateur National de Pôle emploi avait déjà signalé cette assimilation dans son rapport 2018 <sup>(6)</sup> et plaidé pour la recherche de l'intentionnalité de l'erreur. Le Défenseur des droits dit la même chose lorsqu'il rappelle la nécessité de rapporter la preuve de l'élément intentionnel constitutif d'une fraude avant de qualifier les faits.**

*Instaurer un délai maximal de suspension des paiements en cas d'enquête pour suspicion de fraude*

Le Défenseur des droits rappelle que les usagers, y compris fraudeurs, conservent certains droits et ceci l'a conduit à recommander, pour les personnes suspectées de fraude, d'instaurer un délai maximal de suspension du versement des prestations en cas d'enquête en cours.

Pour son bilan 2019, il a interrogé Pôle emploi, lequel « rappelle régulièrement ce point et estime que les règles sont globalement respectées. Leur instruction n°2018-8 du 16 février 2018 comporte notamment un paragraphe 3.2.2 sur les arrêts de paiement rappelant les termes d'une instruction de 2013 <sup>(7)</sup> précisant que ceux-ci ne peuvent être initiés qu'à l'issue de l'investigation ».

---

<sup>(5)</sup> Commission spéciale de l'Assemblée nationale (Avis n° 18-01) et commission spéciale du Sénat (Avis n° 18-04).

<sup>(6)</sup> *Quand la qualification prime sur l'intention : le délai de prescription*, Rapport du Médiateur National 2018, p. 35.

<sup>(7)</sup> Publiée à l'initiative du Médiateur National de Pôle emploi.

Ce sont là des thèmes soulevés par le Médiateur National de Pôle emploi dans ses rapports 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, ainsi que dans son rapport spécifique sur les indus en 2013.

### *Garantir le reste à vivre*

Une autre exigence conduit le Défenseur des droits à recommander - pour les personnes convaincues de fraude - de garantir le bon encadrement du recouvrement et de garantir le principe fondamental du reste à vivre. Ceci inclut la bonne application des dispositifs juridiques encadrant le recouvrement des indus frauduleux, au moyen d'instructions nationales rappelant les principes fondamentaux en la matière : reste à vivre, application du plan de remboursement personnalisé, échelonnement du remboursement. **C'est un domaine évoqué par le Médiateur National dès son rapport annuel 2011 et pour lequel Pôle emploi dispose de règles qui sont bien respectées.**

### **3.1.2. Le droit à la démission**

Ce nouveau droit, inscrit dans la campagne présidentielle de 2017, est entré en vigueur en novembre 2019.

#### CE QUI CHANGE EN MATIÈRE D'ALLOCATION

### **Reconversion professionnelle et allocations chômage : bien préparer votre projet avant de démissionner**

Vous êtes en CDI et avez un projet de reconversion professionnelle et souhaitez quitter votre emploi pour le réaliser ? A partir du 1er novembre 2019, vous pourrez démissionner de manière sécurisée, en bénéficiant de l'allocation chômage, à condition toutefois d'avoir suffisamment préparé votre projet en amont.





Dans son rapport 2016, sous le titre « Démissions : réhabiliter le pragmatisme », le Médiateur National soulignait les effets pervers du refus d'indemnisation des démissions, y compris en période d'essai : immobilité professionnelle, danger à quitter un emploi pour un autre, maintien dans des postes inadaptés par crainte de se trouver sans ressources.

Dans la présentation du nouveau dispositif sur le site Pôle emploi, « *À condition toutefois d'avoir suffisamment préparé votre projet en amont* » est une phrase à retenir, car le droit à démissionner s'assortit de conditions préalables, dont voici les principales :

- Faire preuve d'une durée d'activité salariée continue de 5 ans.
- Disposer d'un projet de reconversion professionnelle « réel et sérieux » : nécessitant soit le suivi d'une formation, soit un projet de création ou de reprise d'entreprise.
- Solliciter un conseil en évolution professionnelle.
- Faire valider le projet par une commission régionale.

On découvre là une construction qui paraît éloignée de l'esprit initiale et de sa simplicité.

Les réclamations reçues par le médiateur illustrent comment les salariés sont souvent appelés à démissionner rapidement, à cause de leurs conditions de travail ou pour saisir une opportunité d'évolution professionnelle qui n'attend pas. Ces cas-là sont ignorés par ce dispositif, qui se focalise sur un « projet professionnel », négligeant quelque peu la vraie vie de ceux auxquels il se destine. Sur le marché du travail actuel, celle des cinq ans d'activité salariée *continue* paraît difficile à remplir.

A contrario, les commissions paritaires interprofessionnelles régionales laissent augurer d'un fonctionnement qui trace l'avenir, très différent de celui des IPR : membres identifiés, décisions motivées, voies de contestation et de médiation notamment. Point de « souveraineté » ici.

*Il est quasiment impossible  
d'être bénéficiaire de cette mesure*

**Date :** 3 déc. 2019

Monsieur le Médiateur,

Je souhaitais bénéficier d'une indemnisation dans le cadre de la "démission reconversion" suite à la réforme de l'assurance chômage et j'ai donc effectué une demande à l'adresse dédiée. Ma demande a été rejetée car je ne "remplis pas à ce jour la condition d'affiliation de 5 ans d'activité salariée continue".

J'ai contacté le 3949 pour essayer d'obtenir des renseignements quant à un recours possible, un examen circonstancié de mon cas, voire la possibilité de payer moi-même les cotisations manquantes. J'ai obtenu pour toute réponse un "non" à ces questions suite à quoi le conseiller a raccroché de lui-même.

Je ne comprends pas que l'absence de 2 mois de cotisation sur 19 ans pleins et continus me prive de l'application de cette mesure et de l'examen de mon projet.

Au-delà de mon cas personnel, il est quasiment impossible d'être bénéficiaire de cette mesure dans ces conditions : cela exclut les parcours ne présentant pas 5 années TOTALEMENT continues de cotisation. La moindre irrégularité, la moindre pause entre deux contrats de travail, le moindre "accident de la vie" sur les 5 dernières années n'étant visiblement pas accepté.

Si aucune souplesse quant aux conditions de cotisation ou solution palliative (régularisation des cotisations) n'est proposée, je ne vois pas comment cette mesure pourrait atteindre ses objectifs. Je ne peux me résoudre à ce que l'application de la mesure "démission reconversion" reste à ce niveau de rigidité sans aucune voie de recours ou d'individualisation.

Je sollicite donc votre bienveillance quant au réexamen de ma situation. C'est une dimension essentielle pour la faisabilité de mon projet et l'équilibre du budget de notre famille.

## **Les commissions paritaires interprofessionnelles régionales**

En remplacement des Fongecifs depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les CPIR prendront en charge le financement des projets de transition professionnelle. Une commission est agréée dans chaque région. Chacune sera en charge d'analyser les projets des salariés en poste et des salariés démissionnaires. Pour effectuer la demande de projet de transition professionnelle, il faut s'adresser à la CPIR de son domicile ou de son lieu de travail.

Si le dossier est refusé, la commission devra justifier les raisons de son rejet. Un recours gracieux peut être exercé auprès de la commission dans un délai de deux mois. Si le différend persiste la médiatrice de France Compétences peut être saisie.

En conséquence, lors de la période intermédiaire de mise en place des CPIR, fin 2019, les réclamations qui ont commencé à arriver chez le médiateur portent logiquement sur l'étape préliminaire, c'est-à-dire l'accès même à la commission, qui est refusé de la façon suivante :



COLOMBES, le 28 novembre 2019

---

**Objet : Votre demande d'examen de la condition d'affiliation  
Indemnisation des démissionnaires avec un projet de reconversion professionnelle**

Madame

Nous avons bien reçu votre mail en date du 21 novembre 2019 par lequel vous sollicitez un premier examen de votre situation dans le cadre de votre projet de reconversion professionnelle.

**Vous ne remplissez pas à ce jour la condition d'affiliation de 5 ans d'activité salariée continue**

Le Directeur

**POLE EMPLOI**  
**Cellule démissionnaire\_reconversion 5 ans**  
[reconversion5ans@pole-emploi.fr](mailto:reconversion5ans@pole-emploi.fr)

Sur la forme, cette notification importante est signée de façon anonyme « *Le directeur* ». Mais au-delà, quelle sera la perception du public, informé du nouveau droit de démissionner, lorsqu'il découvrira la difficulté à l'exercer ? Que restera-t-il de la parole politique ? On peut regretter ce rendez-vous manqué, mais l'implication de la médiatrice de France Compétences reste l'élément rassurant, qui laisse augurer d'un regard éclairé sur le dispositif.

### **3.2. Les offres d'emploi frauduleuses**

Sans discontinuer depuis 2015, le Médiateur National reçoit des signalements d'offres d'emploi frauduleuses de la part des demandeurs d'emploi. Le procédé est souvent le même : faire payer aux demandeurs d'emploi une avance sur frais avant une embauche qui n'aura jamais lieu. Ces frais, qui tournent généralement autour de 1000 euros, sont extorqués par l'entremise d'un chèque, qui est adressé à la victime par un prétendu représentant de l'entreprise, avec consigne pour elle d'en garder une partie comme avance sur salaire et d'utiliser le reliquat pour effectuer différentes formalités auprès d'un interlocuteur désigné (achat d'uniforme, frais divers, etc.).

**Le phénomène était suffisamment important pour que le Médiateur National le signale dans son rapport 2015, dans lequel il indiquait maintenir une vigilance partagée avec la Direction Générale et écrivait : « *Les offres d'emploi frauduleuses représentent une nuisance, contre laquelle un arsenal important a été déployé par la Direction Générale de Pôle emploi* ».**

Malgré cela, les signalements ont continué d'affluer, motivant de nouvelles alertes dans ses rapports 2016 et 2017. Après une

relative accalmie en 2018, les réclamations ont repris, à l'été 2019, avec une acuité particulière :

Juin 2019 :	35 signalements.
Juillet 2019 :	58 signalements.
Août 2019 :	73 signalements.
Septembre 2019 :	79 signalements.
Octobre 2019 :	37 signalements.
Novembre 2019 :	51 signalements.
Décembre 2019 :	18 signalements.

Les offres d'emploi frauduleuses peuvent être diffusées sur le site Internet Pôle emploi ou proposées directement aux demandeurs d'emploi, identifiés à partir de leur espace personnel Internet.

Pôle emploi étant très réactif sur les offres d'emploi diffusées sur son site, elles sont généralement identifiées et retirées dans les 24 heures. Mais la situation est très différente pour les espaces personnels internet des demandeurs d'emploi. Dès qu'ils le créent après leur inscription et qu'ils y enregistrent leur adresse mail et y joignent leur CV, de faux employeurs peuvent se manifester.

Internet est un outil merveilleux, mais qui comporte sa face sombre. Pour les demandeurs d'emploi c'est un levier puissant et il est légitime qu'ils optent pour une visibilité maximum en direction des employeurs, en rendant leurs coordonnées publiques. Mais ce faisant, ils deviennent contactables de l'extérieur de l'univers sécurisé de pole-emploi.fr.

L'échange qui s'en suit devient privé et la relation qui se crée est inconnue de Pôle emploi. La sécurité totale serait de ne pas publier ses coordonnées, mais ce serait se priver de visibilité sur le net, c'est-à-dire l'inverse du but recherché. La dangerosité d'Internet doit donc être prise en compte.

### *En espérant pouvoir vous faire confiance*

*Nous accusons bonne réceptions de vos coordonnées.Nous avons le plaisir de vous annoncez qu'après étude de dossier votre candidature à été retenue,cela rassemble toutes les critères que nous recherchons pour le poste alors nous avons décidés de vous embaucher. Vous bénéficiez de tous les droits et avantages reconnus aux salariés à temps plein travaillant dans notre structure, résultant du code du travail, de la convention collective, de l'accord d'entreprise ou des usages,au prorata de votre temps de travail.*

*Le contrat de travail sera signé après " Entretien d'embauche " L'entretien d'embauche est prévu le Jeudi 28 Novembre 2019 à 08h jour de notre arriver dans votre localité et vous aurez un mois d'essai de travail qui sera toute fois rémunérer et payer d'avance.*

*L'adresse du Lieu de votre travail vous sera envoyée la semaine prochaine par courrier recommandé, une fois les démarches Administratives auprès des autorités compétentes.*

*Pour accomplir le travail vous devez vous munir de tous les vêtements professionnels de qualité pour le personnel: (...) Pour que tout soit en ordre nous allons vous mettre en contact avec notre comptable qui vous établira un chèque de 1950€ qui serviront à votre première semaine de salaire soit 450€ que vous allez garder comme avance sur salaire et les 1500€ restant que vous enverrez à notre fournisseur particulier qui s'occupera de vos habits et chaussures de travail. Le mode de paiement au fournisseur sera défini une fois le chèque crédité sur votre compte (...).*

*Veillez nous fournir les informations ci-dessous dont le comptable aura besoin pour l'envoi du chèque de 1950€ (...). En espérant pouvoir vous faire confiance, veuillez bien nous confirmer encore une fois votre intérêt à notre offre en remplissant les questionnaires et qu'on puissent vite anticiper les diverses formalités.*

*NB/ Le comptable aura juste un contact téléphonique avec vous pour l'envoi du chèque,car c'est le directeur administratif qui a étudié votre dossier et retenue votre candidature..*

De fait, le site de Pôle emploi est émaillé d'alertes <sup>(8)</sup> :

**SOYEZ VIGILANTS !**

**RECRUTEMENTS FRAUDULEUX / TOUS VIGILANTS !**

-  Ne communiquez pas vos infos personnelles à un inconnu
-  Vérifiez que vous êtes bien protégés par antivirus et pare-feu
-  Ne versez aucune somme d'argent à un employeur potentiel
-  N'acceptez aucune rétribution sans contrat de travail

Malgré cela, lorsque se présente une offre frauduleuse, les demandeurs d'emploi en imputent la responsabilité à Pôle emploi. Alors qu'ils devraient plutôt en informer leur agence, c'est vers le médiateur qu'ils se tournent le plus souvent, lequel s'efforce d'apporter une réponse, mais ne peut pas traiter le problème, qui ne relève pas de sa sphère de compétence : d'ailleurs, comment ouvrir une médiation entre un demandeur d'emploi et un escroc ? **Diffusée à tort par plusieurs sites il y a quelques années, la consigne de saisir le médiateur continue cependant à circuler.**

***Il me demande mon RIB***

*Je pense être victime d'une arnaque sur une offre d'emploi qui était parut depuis le 13 Novembre sur le site Pôle emploi. Jusqu'à maintenant j'ai été en relation avec le recruteur par mail, qui propose un emploi de vendeuse en prêt à porter et de prendre en charge les vêtements de qualité et une avance du salaire. Je viens d'être appelé et il me demande mon rib (avant même la signature du contrat), que je ne lui ai pas donner en trouvant un prétexte.*

(8) <https://www.pole-emploi.fr/candidat/soyez-vigilants--@/index.jspz?id=116414>

### *C'est une activité pas trop compliquée*

Bonsoir,

J'ai reçu cette annonce qui est une arnaque.

La personne dit avoir trouvé mon adresse via votre site.

----- Forwarded message -----

**Date:** lun. 18 nov. 2019

**Subject:** Mise sous pli

*Je vous adresse ce message pour savoir si vous serez disponible pour un travail dans le domaine de pliage de document. C'est une activité pas trop compliquée qui vous permettra de compléter vos temps libre avec une bonne rémunération. Votre adresse email m'a été proposé par le site pôle-emploi donc si vous êtes disponible veuillez me faire un retour pour plus d'information !*

À la longue, ces tentatives de fraudes finissent par développer un climat de défiance, que les demandeurs d'emploi expriment, avec virulence parfois : « *Comment un service public peut-il exposer à des offres aussi peu sécurisées ?* ». Certains laissent entendre qu'ils vont retirer leur CV de leur espace personnel.

La méfiance va aujourd'hui jusqu'à suspecter les messages légitimes des conseillers de Pôle emploi, que les destinataires perçoivent comme de possibles tentatives de fraudes.

### *Quand la suspicion s'étend aux mails de Pôle emploi*

**À :** \*DG MEDIATEUR National

**Objet :** signalement de faux mail Pôle emploi

*Je me permet de vous écrire car je viens de recevoir un mail de "Pôle emploi", mais après avoir vérifié l'adresse elle venait d'une adresse qui m'a paru étrange.*

*Je pense à une arnaque pour récupération de données personnelle, je n'ai donc rien envoyé. Je vous met en pièce jointe une copie d'écran et ici en bas les informations complémentaires que j'ai pu trouver.*



Dans l'exemple ci-dessous, une autre personne croit être la cible d'une arnaque après qu'elle ait reçu un message, d'un agent Pole emploi l'incitant à mettre à jour son dossier.



Pour nous permettre de mettre à jour votre dossier, merci de nous fournir vos fiches de paie depuis 12/18 à 09/19.

***Ce n'est pas une fraude***

**De :** [mailto:l.p@gmail.com]

**Envoyé :** lundi 7 octobre 2019 10:55

*Actuellement en recherche d'emploi je pense avoir (encore) reçu une fausse proposition de travail. Vous trouverez ci-dessous l'ensemble de ma conversation mail.*

----- Forwarded message -----

**De :** <p.e@pole-emploi.fr

**Subject :** RE: Offre de CADRE

*Bonjour Madame,*

*Ce n'est absolument pas une fraude, cf ma signature du mail.*

*On ne peut pas échanger directement via le site de pôle emploi car je vous ai envoyé cette proposition de poste suite à une requête faite par mes soins selon les prérequis de l'employeur, directement de mon mail.*

----- Forwarded message -----

**De :** [mailto:l.p@gmail.com]

**Objet :** Re: Offre de CADRE

*Bonjour Madame,*

*L'offre est très intéressante mais étant donné le nombre important de tentatives de fraude pouvons-nous continuer cette conversation directement via le site internet de pôle emploi ?*

## *Quelques heures plus tard*

**De :** [mailto:d.bt@gmail.com]

**Envoyé :** vendredi 22 novembre 2019 11:52


**À :** \*DG MEDiateur National

**Objet :** arnaque faux employeurs par le site de P.E

*Je viens ici dénoncer deux tentatives d'escroquerie dont je viens d'être la cible et qui utilisent le site de P.E. Hier le 21/11/19 j'ai (rendu) visible mon profil et mon CV par les recruteurs. Quelques heures plus tard je recevais deux sollicitations par mail personnel.*

*Ces messages semblent automatiques vu la rapidité de réaction, mais j'ai eu deux ou trois échanges de mail avant d'être convaincue de la malhonnêteté, et il y a bien quelqu'un qui surveille les boîtes et répond de façon relativement adaptée.*


*J'espère que des mesures seront prises pour éviter que des gens en situation difficile ne tombent dans ces pièges. Je me tiens à votre disposition pour plus de précision si nécessaire.*

De [redacted]@outlook.fr >   
Objet: Cherche un(e) Babysitter

Bonjour,

Je vous écris suite à votre recherche active d'emploi sur pole-emploi.fr.  
En effet, je suis à la recherche d'une personne sérieuse et honnête pour la garde de mes enfants.  
Vous n'aurez pas à consacrer tout votre temps à ce travail, vous aurez à prendre les enfants à l'hôtel ou si vous le souhaitez, car le but c'est que nos enfants ne s'ennuient pas et puissent jouer et s'épanouir avec vous.  
Rémunération intéressante  
Si vous êtes intéressé, veuillez me le confirmer.

Merci pour votre compréhension et en attente de vous lire.

De [redacted]@hotmail.com >   
Objet: Animateur/Animatrice en centre de loisirs

Bonjour,

Je me présente Monsieur [redacted]. Je vous contacte suite à votre CV sur le site Pôle Emploi. Nous recherchons un(e) animateur/trice en centre de loisirs qui ouvrira le 18 /11 / 2019.

Type de contrat : CDI

Rémunération : 1500 € net par mois

Horaires : Une fois à la réunion du personnel vos horaires vous seront communiqués selon vos disponibilités

Si vous êtes intéressés, veuillez nous revenir par mail en précisant votre lieu de résidence.

Merci pour votre compréhension

***Nous vous mettrons en contact  
avec notre gestionnaire de fonds...***

**De :** "JL" <jl@outlook.fr

**Objet :** *Candidature Approuvée : Réceptionniste en hôtellerie H/F.*

*Bonjour,*

*Après examination minutieuse de votre cv, votre candidature a été retenue. Vous aurez tous les droits et avantages reconnus aux salariés travaillant dans la société, de la convention collective, de l'accord d'entreprise au prorata de votre temps de travail.*

*Nous allons vous envoyer une convocation que vous recevrez au plus tard le Jeudi 28 Novembre 2019 à votre adresse. Vous vous présenterez le Samedi 30 Novembre 2019 à 15:00 heures pour passer un entretien d'embauche qui vous donnera droit à:*

- la signature du contrat de travail*
- une promesse d'embauche qui vous sera délivrée*

*Le début de travail est prévu pour le Lundi 02 Décembre 2019. Vous serez déclaré comme employé auprès de l'URSSAF.*

**\* PROCESSUS D'AVANTAGES SOCIAUX.**

*Tout nos employés bénéficient d'avantages sociaux au sein de la collectivité. Nous vous mettrons en contact avec notre gestionnaire de fonds afin que vous puissiez être avantageé au sein de notre équipe et bénéficier des avantages énumérés ci-dessus. Précision: Vous allez recevoir un chèque de 2.000€ comme tout les retenus, soit 500€ pour le droit de transport et 1.500€ pour les formalités de tickets restaurants dans un bureau de tabac-presse. Une fois effectif, nous vous enverrons la convocation pour l'entretien et la signature du contrat de travail. Veuillez répondre à ce mail pour que notre chargé de recrutements prenne éventuellement contact avec vous par téléphone pour vous donner plus d'éclaircissements.*

*Merci.*

On a déjà exposé la difficulté pour Pôle emploi à identifier et à contraindre ces sollicitations intempestives, qui ne passent pas par le circuit régulier de dépôt d'une offre d'emploi et qui hameçonnent les candidats pour les entraîner dans une relation parallèle.

***Vous ne vérifiez pas vos sources !!!***

***De :*** [mailto:ab@hotmail.fr]

***À :*** \*DG MEDiateur National

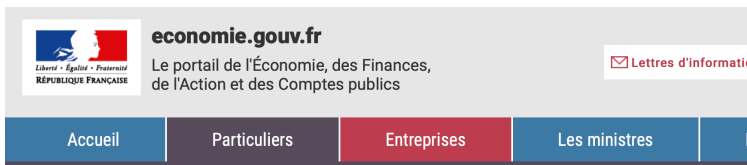
*Je suis à la recherche d'un complément d'heures de travail. C'est pourquoi je me suis réinscrit sur Pole emploi, j'ai recherché des offres d'emplois...ravis je trouve une offre qui correspondait parfaitement.*

*Je contacte la personne en question pour postuler, il me contacte dès le lendemain, tout ce fait par mail....il m'ont envoyé un cheque de 1800 euros, et apres il fallait que j'envoi 1500 euros au fournisseur,j'ai commencé à sentir l'arnaque...apres de nombreuse recherche j'ai trouvé plusieurs annonces dans ce cas où les gens témoignaient...*

*Ce qui est honteux c'est que cette offre paraisse sur POLE EMPLOI!!!!comment mettre des gens plus bas que terre..Comment est ce possible!!!! Vous ne vérifiez pas vos sources avant!!!!*

C'est toujours Pôle emploi qui est désigné comme responsable par les victimes. Cela peut paraître naturel, à défaut d'être entièrement justifié. Certes, il faut d'abord s'en remettre à la capacité de blocage et de réaction des services informatiques de Pôle emploi. Ensuite, un signalement en agence peut éventuellement permettre d'éviter le dépôt d'une nouvelle offre frauduleuse par le même auteur (mais le propre des escrocs est de ne pas réutiliser deux fois les mêmes coordonnées).

Mais il est aussi pertinent de se tourner vers les services spécialisés de l'État. Le site du ministère de l'économie <sup>(9)</sup> consacre une page aux offres d'emploi frauduleuse et prodigue, comme Pôle emploi, des conseils pour les identifier.



Accueil du portail > Particuliers > Offres d'emploi frauduleuses : comment les repérer ?



## Offres d'emploi frauduleuses : comment les repérer ?

Par Bercy Infos, le 21/11/2017 - Litiges

Il fournit aussi le lien vers le Portail Officiel de Signalement des Contenus Illicites sur Internet <sup>(10)</sup>, ainsi que vers les directions départementales de la protection des populations (DDPP), c'est-à-dire la répression des fraudes.



Le caractère mafieux des offres d'emploi frauduleuses désigne ces services comme les mieux placés pour intervenir, grâce aux pouvoirs d'enquête et de répression dont ils disposent, qui sont évidemment plus étendus que ceux de Pôle emploi.

---

<sup>(9)</sup> <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/offre-emploi-frauduleuse>

<sup>(10)</sup> <https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/Accueil>

## 3.3. Les Instances Paritaires Régionales/Territoriales (IPR/IPT)

### 3.3.1. Les courriers suite à rejet par les IPT

Le médiateur est régulièrement saisi par des demandeurs d'emploi ayant fait l'objet d'une décision de rejet d'ouverture de droit ou d'effacement de dette par l'IPR/IPT. Ces saisines arrivent chez le Médiateur National lorsque les Médiateurs Régionaux ne sont pas en mesure d'ouvrir une médiation.

Lorsqu'une décision de rejet d'ouverture de droit est notifiée, les personnes reçoivent un courrier ainsi libellé :

« ... l'instance paritaire régionale n'a pas jugé vos efforts de reclassement suffisants pour vous attribuer des allocations de chômage ».

Lorsqu'il s'agit d'une demande d'effacement de dette ou de levée d'une sanction sur une période non-déclarée (PNDS), les intéressés échappent à cette formulation, puisque la décision n'est tout simplement pas motivée du tout.

Pour les demandeurs d'emploi, cela paraît incompréhensible et très injuste. Ils en conçoivent le sentiment que leur situation n'a pas été examinée avec attention par cette instance au fonctionnement et à la composition obscurs.

Dans son rapport spécifique consacré aux IPR en 2014, le Médiateur décrivait déjà cette situation, qui n'a que peu évolué depuis dans certaines régions : « *L'impact de la mauvaise nouvelle est multiplié par la forme dans laquelle elle est annoncée. Ces missives posent des questions de fond. On connaît l'aversion des citoyens pour ce qu'ils perçoivent comme de l'arbitraire. Or ces courriers incarnent une posture qui est à mille lieues des exigences d'une société moderne. Ils doivent être réécrits* ».

Cette façon de s'adresser aux autres entretient la défiance.

Tout aussi remarquable est le fait que ces courriers sont diffusés sous le sceau de Pôle emploi, pour notifier des décisions qui sont vitales, mais dont il n'est pas l'auteur. Ils devraient mentionner de façon explicite que c'est au nom de l'IPR/IPT et des partenaires sociaux que sont communiquées ces décisions.

Mais la logique et la normalité vraies seraient que les notifications soient signées par celui qui a pris la décision. C'est un sujet régulièrement soulevé par les délégués du Défenseur des droits.

### 3.3.2. Les périodes non déclarées

#### — Quand l'IPR refuse d'ouvrir un droit —

Les « périodes non déclarées » simples (PND) et « sanctionnées » (PNDS), c'est-à-dire les absences de déclaration de période d'activité professionnelle, sont soumises à l'examen par les IPR/IPT <sup>(1)</sup>.

L'instance paritaire peut décider que la période d'activité professionnelle non déclarée soit prise en compte pour la recherche de la durée d'affiliation requise pour l'ouverture ou un rechargement de droits. Cet examen est à son appréciation exclusive. Cette prérogative, pour ne pas dire ce pouvoir, n'est pas anodin. Deux cas de figure peuvent se présenter :

- Une période non-déclarée cumulée avec des allocations chômage ayant eu pour effet de générer un trop perçu,

---

<sup>(1)</sup> Ancien Accord d'Application n°12 annexé au règlement général de l'assurance chômage, remplacé par le décret n° 2019-797 du 26 juillet 2019 relatif au régime d'assurance chômage (Titre VI : Les instances paritaires, art. 46 et 46 bis, modifiés par le décret n°2019-1106 du 30 octobre 2019).

- Une période non-déclarée sans cumul avec les allocations chômage.

Le premier cas est plus difficile à résoudre, dans la mesure où la personne ne peut pas ignorer qu'elle perçoit un salaire en même temps qu'une indemnisation. Cependant, s'il n'y a pas de précédent ou en fonction de circonstances spécifiques, une demande de prise en compte peut parfois s'argumenter, dans la mesure où un trop perçu couplé à une interdiction d'ouvrir un droit pourrait s'apparenter à une double sanction.

Le deuxième cas de figure n'a aucune incidence financière, puisqu'il n'y a eu aucune somme perçue de l'Assurance Chômage. Il s'agit seulement d'ouvrir un droit, sur une activité que la personne n'a pas déclarée.

Certaines IPR/IPT refusent de prendre en compte ces périodes, généralement au motif qu'un demandeur d'emploi ne peut pas ignorer que, tant qu'il est inscrit à Pôle emploi, il doit déclarer son activité : « *s'ils savent s'actualiser, ils savent aussi qu'ils doivent déclarer leurs activités* ». Mais refuser l'ouverture de droit sur ce raisonnement est une posture qui donne plus une leçon qu'une démonstration juridique. En effet : comment peut-il y avoir sanction sans qu'il y ait eu de tort ? En réalité, ces décisions ne sont que des mesures de rétorsion, à l'impact aussi disproportionné qu'injustifiable.

### — Les périodes non déclarées et le droit à l'erreur —

C'est un sujet qui a déjà été évoqué dans le rapport du Médiateur National de l'année dernière, avant même l'entrée en vigueur de la loi ESSOC. Aujourd'hui, tandis que quelques rares IPR/IPT ne se sentent pas concernées, la plupart d'entre elles se questionnent sur cette loi et sur l'introduction de la notion de droit à l'erreur.



### 3.3.3. Les trop-perçus consécutifs à une erreur de Pôle emploi

Les personnes qui auraient perçu indûment tout ou partie des allocations ou qui auraient fait sciemment des déclarations inexactes ou présenté des attestations mensongères, en vue d'obtenir le bénéfice ou la continuation du service des prestations, doivent rembourser à l'assurance chômage les sommes qu'elles ont indûment perçues, sans préjudice éventuellement des sanctions pénales résultant de l'application de la législation.

Ces situations peuvent cependant être portées devant l'IPR/IPT pour une demande d'effacement de dette (ancien accord d'application n°12, §5 annexé à la convention d'assurance chômage, puis décret n° 2019-797 du 26 juillet 2019).

L'instance peut, soit rejeter la demande, soit l'effacer totalement ou partiellement. Pour les trop perçus inférieurs à 650,00 €, les directeurs d'agence disposent d'une délégation pour effacer la dette et éviter le recours à l'IPR/IPT. Mais le peu d'usage qui est fait de cette délégation est régulièrement souligné.

Concernant l'IPR/IPT, on sait que son appréciation est « discrétionnaire », que ses décisions s'imposent à Pôle emploi et ne sont pas susceptibles d'appel. À destination de ces instances, l'Unédic a prévu un Guide des Bonnes Pratiques, présentant principes et consignes sur la manière d'examiner les demandes d'effacement de dette. Il est notamment indiqué qu'elles doivent faire preuve d'une particulière bienveillance dans certaines situations dont l'indu qui résulte d'une erreur « manifeste » de Pôle emploi.

*« L'instance paritaire régionale ou territoriale dispose d'un pouvoir **discrétionnaire** pour accorder ou refuser une remise de dette. Elle examinera avec une particulière bienveillance les cas dans lesquels :*

*- **l'indu résulte d'une erreur « manifeste » de Pôle emploi.** Une erreur « manifeste » est : soit une erreur plusieurs fois renouvelée, soit une erreur ponctuelle commise alors même que Pôle emploi avait dûment été informé ;*

- le remboursement de l'indu cause au débiteur **un préjudice présentant une gravité certaine.**

*En effet, la jurisprudence admet que « la répétition des sommes versées par erreur n'exclut pas que le bénéficiaire (...) soit fondé à réclamer la réparation du préjudice qui a pu lui être causé par la faute de celui qui les lui a versées » (Cass. soc. 30 mai 2000, Assédic de Lyon c/Guitton et « les cahiers sociaux du Barreau de Paris », n°124). »*

Malgré ces consignes, l'examen par les IPR/IPT des trop perçus consécutifs à une erreur de Pôle emploi n'aboutissent pas nécessairement à un effacement de la dette. Il est encore fréquent que des instances ignorent ce motif et prennent une décision de rejet de la demande d'effacement. Ces situations sont vécues comme de grandes injustices par les demandeurs d'emploi.

Les IPR/IPT examinent les ressources du foyer, s'assurent que le demandeur d'emploi n'était pas en capacité de s'apercevoir qu'il percevait indûment des allocations. Mais ces critères sont-ils toujours si décisifs qu'ils doivent l'emporter sur l'erreur manifeste de Pôle emploi ? On a rappelé par ailleurs que les examens de l'IPR/IPT peuvent être très rapides, compte tenu du nombre de dossiers à traiter, et que la présentation qui est faite des situations a un fort impact sur la décision prise. À cet égard, on constate encore trop souvent que, malgré maints rappels, les fiches de présentation de situations soumises à l'instance sont insuffisamment renseignées pour lui permettre de statuer en toute connaissance de cause.

#### *Discrétionnaire et singulier...*

*Mesdames T. et B. sont inscrites dans la même agence et leur demande d'effacement de dette est présentée le même jour à l'IPT. L'une bénéficie d'un effacement total et l'autre se voit refuser toute remise. Toutes deux s'étaient étonnées de recevoir des sommes auxquelles elles ne pensaient pas pouvoir prétendre et elles avaient été « rassurées » par Pôle emploi (c'est-à-dire mal renseignées).*

De telles décisions de rejet d'effacement de dette provoquent souvent une saisine du médiateur par les demandeurs d'emploi désemparés. Deux cas de figure se présentent alors :

- Soit l'erreur de Pôle emploi n'a pas été portée (ou pas suffisamment) à la connaissance des IPR/IPT. C'est un élément nouveau. Le médiateur a la possibilité de faire repasser la demande d'effacement devant l'instance, en lui apportant un nouveau regard et un éclairage sur les causes et circonstances de déclenchement du trop-perçu.
- Soit l'instance a bien connaissance de l'erreur de Pôle emploi mais refuse de remettre la dette, ne serait-ce que partiellement. C'est une situation qu'on peut rencontrer au premier passage comme au deuxième passage.

Tout dépend ensuite de la relation entre l'instance et le médiateur : bonne presque partout. Les médiateurs et les IPR ont des rôles complémentaires et différents, le regard des premiers pouvant éclairer les décisions des secondes.

### **3.3.4. La disparité des pratiques régionales et le risque contentieux**

Le Médiateur National et son équipe visitent chaque année presque toutes les IPR, notamment pour leur présenter son rapport annuel. À ces occasions, interviennent toujours de nombreux et fructueux échanges. Parfois aussi, ceux-ci mettent en lumière des façons différentes d'appréhender la situation des demandeurs d'emploi.

#### **— Le fait régional —**

Si le Guide des Bonne Pratiques mentionné ci-dessus a permis d'esquisser une harmonisation des modalités d'examen des situations, chaque instance reste attachée à sa propre interprétation du texte.

***Le courrier du Médiateur National au Président de l'IPR,  
à propos du rejet d'une demande d'effacement de dette***

Objet : **Effacement partiel de votre dette**

Madame [REDACTED]

Vous avez demandé l'effacement de votre dette de 33207,61 euros.

L'instance paritaire a examiné votre demande et vous a accordé un effacement partiel de 16207,61 euros.

Compte tenu de cet effacement et des remboursements éventuellement déjà effectués, vous nous devez la somme de 16898,99 euros.

*Monsieur le Président,*

*J'ai été saisi de la situation de Madame D.F., dont la demande d'effacement de dette a été rejetée par l'instance que vous présidez. Pour mémoire, Pôle emploi lui réclame un trop-perçu de 33 207,61 euros d'ARE, lié au versement d'une pension d'invalidité de 2ème catégorie.*

*Il m'apparaît que la situation de Mme F. doit être appréciée au regard d'un critère déterminant : l'erreur exclusive de Pôle emploi. En effet, Madame F. avait remis tous les justificatifs d'invalidité permettant d'instruire sa demande d'ARE.*

*J'observe quelle est lourdement pénalisée après avoir réalisé ses démarches en bonne et due forme et remis un dossier complet à Pôle emploi. Dans l'esprit des demandeurs d'emploi, il demeure légitime de penser qu'une erreur provenant de Pôle emploi ne puisse pas leur être imputée, qui plus est lorsqu'elle se traduit par un trop-perçu à rembourser à travers une procédure contentieuse. Madame F. apprend le contraire au prix fort et se trouve avec un trop-perçu disproportionné, sans avoir agi avec une intention frauduleuse ou trompeuse. (...)*

*Dans la situation de Madame F., examiner avec une particulière bienveillance les cas dans lesquels l'indu résulte d'une erreur manifeste de Pôle emploi (Guide des bonnes pratiques de l'Accord d'Application N°12) me paraît équitable et juste. C'est sur ces bases que je souhaiterais que la situation de Madame F. puisse être examinée une deuxième fois par l'IPR. (...)*

L'IPR a rejeté la demande de reprise de droit ARE de Madame N., estimant ses efforts de reclassement insuffisants. Cet examen n'a pas pris en compte le fait qu'elle était en stage durant le délai d'attente de 121 jours. Elle a suivi deux formations, a justifié depuis de trois reprises d'emploi successives et vient de réussir un test de recrutement. Pôle emploi propose un deuxième passage devant l'instance.

L'IPR a maintenu son refus d'ouverture de droit.

L'examen individuel laisse souvent la place au besoin de critères d'appréciation taillés pour la masse des dossiers à examiner en une seule séance. De fait, le peu de temps disponible pour délibérer sur une demande d'effacement de dette, une ouverture de droit suite à une démission ou une levée de sanction PNDS permet-il de rendre une décision toujours juste ?

### — Le risque contentieux —

Récemment, des demandeurs d'emploi sont allés au bout du contentieux avec Pôle emploi et ont obtenu un jugement en leur faveur, sur des rejets de demandes par les IPR/IPT.

Il serait judicieux que Pôle emploi analyse ces situations pour mieux éclairer les IPR/IPT sur l'incidence de certaines de leurs décisions.

L'exemple ci-dessous illustre le résultat inverse, dans lequel on retrouve tout à la fois, les disparités des décisions IPR/IPT d'une même région.

#### *Un projet diversement apprécié*

*Dans le cadre d'un projet de reconversion professionnelle, j'ai passé les sélections pilote Cadets Air France. J'ai suivi d'une formation de 40 heures par semaine sans interruption, ni congés. Je travaille quotidiennement pour préparer les examens de l'ATPL théorique. Cette formation de 2 ans est exigeante.*

*Comme d'autres personnes de ma promotion, nous sommes employés par Air France avec le même contrat de professionnalisation (CDD) depuis le 14 mars 2019 et nous sommes plusieurs à avoir dû démissionner pour réaliser ce projet professionnel.*

*Nous avons donc tous renseigné le dossier pour passer devant l'instance paritaire avec ces mêmes éléments. Après 4 mois de carence, ils ont tous eu une réponse positive [sauf moi].*

*Je vous demande donc de réexaminer mon dossier. Si la réponse restait négative, compte tenu du caractère réel et sérieux de mon projet professionnel et des réponses positives des collègues ayant une situation identique, je donnerais toutes les suites nécessaires à ce dossier.*



## 4. DES IRRITANTS AU QUOTIDIEN

Ce chapitre illustre comment le foisonnement de la réglementation continue de causer chaque jour toutes sortes de tracas, pour les conseillers de Pôle emploi comme pour les demandeurs d'emploi. Simples irritants ou situations critiques, ces événements démontrent que la réglementation ne peut pas prévoir toute la diversité des situations et que, souvent, l'empilement de règles peut ajouter l'insécurité à la complexité.

### **4.1. Rémunérations « congé aidant » : ne pas créer de frein pour les aidants**

Voici la situation de Madame M. qui, durant sa dernière année de présence chez son employeur, a obtenu un congé de « proche aidant » de 15 heures par semaine.

Cela n'a donné lieu à aucun avenant au contrat de travail, ni à aucune compensation de la perte salariale. Et lors de son licenciement, l'attestation employeur ne fait apparaître que les salaires basés sur les 24 heures effectives travaillées et ne fait pas mention des 15 heures dédiées à sa situation d'aidant.

Madame M. en mesure les conséquences lorsqu'elle s'inscrit comme demandeur d'emploi et qu'elle prend connaissance du



montant de son indemnisation. Son agence est bienveillante mais ne peut rien contre les règles de l'Assurance Chômage :

***C'est n'est pas juste !***

*« Le 11 avril 2019,*

*Employée depuis 11 ans en CDI avec un contrat à temps complet, je suis licenciée pendant mon congé proche aidant à temps partiel. Mon ARE est à ce jour calculée sur 4 mois à temps complet et 8 mois à temps partiel. Le congé proche aidant a été mis en place pour soutenir mon papa GIR2 et mon licenciement est intervenu pendant cette période. J'ai cotisé pendant 10 ans et 4 mois sur un salaire à temps complet et je serai indemnisée sur 8 mois à temps partiel ».*

Madame,

Après vérification avec le service réglementaire régional, il apparaît que la décision initiale est conforme aux dispositions en vigueur actuellement.

En effet, le salaire de référence pris en considération est établi à partir des rémunérations des 12 derniers mois précédent le dernier jour de travail payé.

L'accord d'application n°5 du 14 avril 2017 fixe des exceptions à ce principe. À mon grand regret, le congé de proche aidant n'en fait pas partie. Par conséquent, j'ai le regret de vous confirmer la décision prise initialement.

La directrice d'agence

La réglementation de l'Assurance Chômage ne prévoit donc pas le cas des « aidants ». Madame M. a ainsi perdu le bénéfice des cotisations sociales qu'elle a payées depuis plus de 10 ans sur la base d'un salaire à temps plein. Pour autant, si le calcul effectué par Pôle emploi est réglementairement conforme, il résulte d'un vide juridique, lequel crée une forme de discrimination.

Une personne qui choisit de travailler à temps partiel pour élever son enfant peut voir son allocation chômage calculée sur ses salaires à temps plein. Mais il n'existe rien de tel pour ceux qui travaillent à temps partiel pour aider un ascendant âgé, malade ou en fin de vie.

Le traitement différencié se retrouve dans l'absence de rémunération de ces périodes, les congés « aidant » n'étant pris en charge, ni par la CAF ni par un autre organisme, à l'inverse de certains congés parentaux. L'impact négatif sur l'indemnisation du chômage s'inscrit donc dans une lacune politique plus large. Cependant, **c'est une inéquité qui prend l'aspect d'une double peine, forcément dissuasive alors que la vieillesse et la dépendance sont présentées comme des priorités du moment. La réglementation de l'Assurance Chômage gagnerait donc à se mettre au diapason des évolutions de la société.**

## 4.2. Les projets de formation

Le sort des demandeurs d'emploi qui souhaitent accéder à une formation collective financée par la Région ou par Pôle emploi est très différent de celui des personnes à la recherche d'une prise en charge individuelle.

Dans le premier cas, il suffit généralement de se présenter en agence ou de contacter son conseiller pour se voir enregistrer immédiatement et sans autres formalités un « envoi en formation » conseillé, accompagné de quelques explications sur les conditions de rémunération et les obligations administratives pendant la formation. Tout autre est le parcours de la personne qui a besoin d'un financement.

### *Les mots et la posture*

« Je me permets de vous écrire car j'ai effectué une demande de financement qui m'a été refusée pour une formation d'assistante RH au sein du centre de formation auprès duquel j'ai passé le test et l'entretien avec succès. Le motif de ce refus est qu'ayant le bac je ne suis pas prioritaire. Le second motif de refus est qu'il y a une formation similaire financé par la région à ... »

Ma référente RSA a effectué une demande de cofinancement au conseil départemental de 1500 euros qui a été accepté. Je me suis également engagé à fournir 500 euros de ma poche afin d'y apporter ma contribution. Pour mon conseiller la décision de ce refus est justifiée, il m'a néanmoins conseillé de vous écrire ».

Ce parcours peut commencer par une prestation Activ'projet (dans le cadre du conseil en évolution professionnelle, afin de confirmer le projet) et une PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel, pour confirmer à nouveau le projet). Ceci sans assurance d'obtenir un financement, car il est possible que la formation soit « *finançable par un autre dispositif* » ou qu'un refus lui soit opposé « *compte tenu du coût total au regard de l'enveloppe budgétaire consacrée à ce dispositif* ». Autant d'informations qui auraient pu lui être communiquées dès le départ, afin qu'il puisse orienter ses recherches en toute connaissance des dispositifs.

Concernant d'autre part le versement de l'AREF, la circulaire de l'Unédic n° 2017-20 du 24 juillet 2017 précise que le bénéficiaire de l'ARE qui suit une formation prévue dans le cadre de son projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE), perçoit l'allocation d'aide au retour à l'emploi ARE Formation.

Unédic

### **L'ALLOCATION D'AIDE AU RETOUR A L'EMPLOI VERSÉE AU COURS D'UNE FORMATION**

Le bénéficiaire de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE), qui suit une formation prévue dans le cadre de son projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE), perçoit l'allocation d'aide au retour à l'emploi ARE Formation.

Par ailleurs, le stagiaire qui suit une action de formation n'excédant pas au total 40 heures, ou dont les modalités d'organisation, notamment sous forme de cours du soir ou par correspondance, lui permettent de rechercher simultanément un emploi peut bénéficier de l'allocation d'aide au retour à l'emploi même si cette formation n'est pas inscrite dans le PPAE.

Cependant, le médiateur est souvent saisi par des personnes dont le projet de formation a été validé par le conseiller Pôle emploi (EFO-C, entrée en formation conseillé) mais auxquelles il est ensuite refusé le versement de l'AREF, généralement sous prétexte de notes régionales ou d'interprétations diverses. Un tel refus après validation n'est pas conforme, mais certains directeurs d'agence refusent de revenir sur leur décision de rejet.

#### ***La réglementation régionale ne le permet pas***

*Par cette lettre, je tiens à vous informer de ma stupéfaction et désespoir face à la décision qui a été prise de ne pas prendre en charge ma première année commune aux études de santé (PACES) via « la formation continue et apprentissage ». Je reçois une réponse [du directeur de pôle-emploi] ce mardi 14 août 2019, prétextant que la réglementation régionale ne permet pas de valider ce type de formation dans le cadre d'un AREF.*

*Je ne demande pas le financement de ma formation qui est dérisoire (environ 300 euros). Mais ma rémunération qui m'est dû, lié aux droits du chômage et acquise par mes périodes de travail.*

*Ma stupéfaction n'est qu'accentuée, quand je remarque que d'autres personnes se sont faites financer cette formation dans les années antérieures dans les mêmes modalités.*

*Étant infirmier de profession, j'ai postulé à cette voie particulière, consistant à concourir pour un numéris clausus réservé aux paramédicaux. Mon projet étant de devenir médecin généraliste, en exerçant en milieu de pénurie médicale.*

### 4.3. Une inscription avant la fin du contrat de travail

Il est fréquent que des salariés qui sont en passe de quitter leur employeur pensent bien faire en s'inscrivant à l'avance à Pôle emploi, sans attendre la date de fin de leur contrat de travail en cours.

#### — Retour sur le passé —

Cette précaution se retourne contre eux lorsque leur agence, appliquant la réglementation à la lettre, calcule le montant de leur indemnisation en remontant à leur dernière fin de contrat de travail. Et la dernière n'est pas celle du contrat sur le point de se terminer, mais celle de celui qui l'a précédé. Le demandeur d'emploi se voit ainsi notifier une indemnisation qui n'est pas fondée sur son dernier emploi, mais sur l'avant dernier. La logique réglementaire est là, mais la logique humaine s'y perd.

#### *Une situation signalée par l'agence*

**Envoyé :** mercredi 4 septembre 2019

*Je vous sollicite pour une situation classique de nos jours concernant la demande d'allocation de Madame I.A. Elle s'est inscrite le 13/05/19, mais son contrat s'est terminé le 14/06 bien qu'elle ne travaillait plus depuis fin avril. Elle se retrouve avec un calcul ARE sur la base d'un salaire à 187€/mois alors que ce dernier non pris en compte était à 1766€/mois, ce qui fait une énorme différence. Malgré la décision qui est bien réglementaire, je vous sollicite donc pour avoir votre avis quant à une modification de sa date d'inscription au 15/06, ce qui lui permettrait d'avoir un calcul plus juste de son ARE.*



Référent Métier  
Agence Pôle emploi

Nul n'est besoin de décrire le sentiment des personnes qui découvrent ce piège. Bien entendu, les agences disposent de marges de manœuvre pour résoudre ces cas. Mais toutes n'en font pas usage. C'est là que l'intervention du médiateur permet de réintroduire du pragmatisme dans la gestion des situations particulières.

### — Quand la DREX s'en mêle —

#### *Une nouvelle procédure*

**De :** [mailto:az@gmail.com]

**Envoyé :** mercredi 25 juillet 2018

*Le 8 février 2018 j'ai eu un premier rendez-vous avec un conseiller pour une inscription. J'étais encore sous contrat de travail, car je ne connaissais absolument pas les procédures d'inscription à pôle emploi. Cela m'a plutôt portée défaut.*

*J'ai demandé au conseiller qu'elles étaient les démarches à suivre lorsque mon contrat serait à échéance pour l'ouverture de mes droits au chômage, la procédure décrite était la suivante : je devais envoyer, dès la fin de mon contrat, mon attestation d'employeur et m'actualiser chaque mois.*

*N'ayant eu aucun paiement j'ai contacter un agent qui m'a signaler que je n'était pas demandeur d'allocation au chômage et m'a indiqué une nouvelle procédure de demande d'allocation que j'ai effectué via mon espace personnel.*

*Ce matin lors d'un entretien avec un conseiller j'ai su que j'avais était mal informée dès le premier rendez-vous d'où le non paiement et donc qu'il fallait que je vienne vers vous afin que vous étudiez mon dossier pour l'indemnisation des mois d'avril et mai.*

Dans le rapport annuel 2018, on a présenté la DREX, demande de réexamen express, qui impose à certaines catégories de demandeurs d'emploi de demander expressément l'examen et le déclenchement éventuel de leur droit à indemnisation, ceux-ci n'inter-

venant plus automatiquement au moment de la fin de contrat de travail. Sans cette démarche, l'indemnisation n'est pas versée.

Dans l'exemple ci-dessus, une personne s'inscrit en février 2018, en vue d'une fin de contrat de travail en avril 2018. Lors de son premier entretien, elle n'obtient pas d'information concernant sa demande d'allocation. Lorsque l'Attestation Employeur est traitée, elle ne bénéficie pas d'une démarche de conseil. À la mi-juin, elle apprend qu'elle doit déposer une nouvelle demande d'allocation (DREX) via son espace personnel Internet.

Or, la date d'examen des demandes express en l'absence d'un droit ARE (DREX) est fixée à la date de la dernière actualisation précédant le dépôt d'une demande d'allocation : dans le cas présent au 1<sup>er</sup> juin 2018. Pour une inscription en février et une fin de contrat de travail en avril.

## **4.4. Demandes d'aides à la mobilité**

### **— L'information incomplète —**

Les demandes d'aide à la mobilité doivent être effectuées par le demandeur d'emploi via son espace personnel Internet. En cas de non-respect d'un critère d'attribution, le système délivre un message indiquant que l'aide ne peut pas être mobilisée.

En bas de cette notification, il y a un lien pour en savoir plus sur l'aide à la mobilité, lequel mène sur une notice explicative, qui indique que des dérogations sont possibles mais qu'il faut contacter son conseiller pour en savoir davantage.

Mais, y compris lors des entretiens, les conseillers indiquent rarement qu'il y a des cas pour lesquels une dérogation peut être demandée au directeur d'agence. Ce n'est pas toujours connu et c'est

complexe à maîtriser car, de fait, les critères pour lesquels il est possible de déroger sont nombreux :

- La catégorie d’inscription du demandeur d’emploi,
- La condition de ressources du demandeur d’emploi,
- La durée du contrat de travail,
- La distance entre le lieu de résidence et le lieu de déplacement,
- Le lieu de déplacement situé dans un État membre dans l’UE, Suisse, Andorre et Monaco,
- La durée de prise en charge en cas de reprise d’emploi,
- La nature des frais engagés.

Sous sa forme actuelle, l’information n’est pas complète et ne permet pas à un demandeur de bénéficier pleinement de ses droits.

### — Les demandes hors délai —

Pour les personnes qui en font la demande, l’aide à la mobilité, à l’instar de la formation ou du permis de conduire, est très chargée émotionnellement. Elle a une valeur de Sésame qui ouvre la porte à la formation, à l’entretien d’embauche miraculeux, à l’emploi inaccessible... Elle guérit presque tout, elle est perçue comme vitale. Et c’est parfois vrai.

C’est sans surprise que des tensions se nouent autour de cette mesure. Parmi les différents cas de figures, le dépôt de la demande en dehors des délais <sup>(12)</sup> prévus est l’un des premiers facteurs de différend. Nombreuses sont en effet les situations dans lesquelles le délai n’a pas été respecté : convocation subite à un entretien, justificatifs indisponibles au moment de la demande, ignorance de la possibilité d’aide sur le moment, plusieurs illustrations sont présentées ci-dessous.

---

<sup>(12)</sup> Entretien d’embauche : la demande doit être déposée avant ou au plus tard 7 jours après l’entretien — Formation et concours : avant le début ou au plus tard le premier jour.



Les directeurs d'agence ont pour mission de gérer le budget de ces aides et de les répartir équitablement, ce qui n'est pas toujours sans poser des cas de conscience. D'une manière générale cependant, l'aide à la mobilité est une mesure essentielle mais qui cause des difficultés, surtout lorsqu'elle est utilisée avec un excès de rigidité réglementaire.

### Remplir les critères



pôle emploi

Bonjour,

C'est avec intérêt que j'ai pris connaissance de votre réclamation en date du 26/08/19.

Vous sollicitez une dérogation pour une aide à la mobilité concernant votre formation débutée le

Après un examen approfondi de votre dossier et compte tenu de la réponse apportée par Mme le 1er aout et par votre conseillère le 7 août , nous sommes au regret de ne pouvoir donner un suite favorable à votre demande.

En effet, vous ne remplissez pas les critères suivants :

- La demande est à formuler dans le mois qui suit votre entrée en formation

### Dialogue de sourds

*J'ai trouvé un emploi dans le 74 pour la saison hivernale, du 8 décembre 2018 à la fin avril 2019, la date définitive de fin de contrat ne me sera communiquée que le 8 décembre, sur place. N'étant plus indemnisée, j'ai fait une demande d'aide à la mobilité.*

*Pôle Emploi m'a répondu que les renseignements fournis étaient insuffisants. L'octroi d'une aide à la mobilité étant conditionnée à la durée du CDD, j'ai cherché à avoir un rendez-vous avec mon conseiller. S'en est suivi une série de mails tournant au dialogue de sourd (« quel est l'objet de votre demande de RV », « renseignements incomplets », de nouveau « précision sur votre demande de RV » ...). Ne pouvant pas attendre, je m'en remets à vous dans l'espoir de pouvoir bénéficier de l'aide a posteriori.*

***Mon dossier se heurte à une interprétation négative***

*Madame la Directrice [de l'agence],*

*Ma réclamation n'ayant pas été traitée avec satisfaction, malgré les justificatifs complémentaires fournis, je vous dépose un recours amiable considérant que mes demandes d'aide à la mobilité ont bien été formulées avant la date d'entretien.*

*Le traitement de mon dossier se heurte à une manifeste opposition ou à une interprétation négative alors que je remplis l'ensemble des dispositions légales que vous m'avez réclamé.*

*L'impécuniosité et ma santé m'imposent déjà un type de déplacement à minima dans ses coûts où chaque Euro est comptabilisé.*

*Que vos services ne tiennent pas compte de cette situation personnelle et humaine est assez humiliant et incompréhensible.*

*Une deuxième et troisième demande d'aide à la mobilité en 11 années ne constituent pas un abus manifeste aussi je vous demande le traitement positif de mes demandes.*

*A défaut, je suis prêt à déposer ma requête auprès du Tribunal Administratif considérant ma demande légitime et vitale pour moi.*

***J'étais pas au courant***

***De : < 70@gmail.com >***

***Envoyé : mercredi 19 décembre 2019***

*Suite à ma demande de prise en charge de l'AGEPI, l'aide m'a a été refusée pour non-respect du délai d'un mois après la date d'entrée en formation pour faire la demande car j'étais pas au courant de ce délai et je demande au médiateur d'intervenir pour que le Pôle Emploi m'accorde quand même cette aide.*

### *Je n'ai été informé*

**De :** <my@gmail.com>

**Envoyé :** mercredi 4 septembre 2019

*J'ai appris en juillet dernier que dans le cadre de ma formation co-financée par pôle-emploi et au vue des kilomètres que j'ai effectué entre mon domicile et le lieu de formation, une aide à la mobilité pouvait être sollicitée pour les frais kilométriques et les repas.*

*Ma conseillère m'a renvoyé sur mon espace personnel, je n'ai bien sûr pas pu effectuer cette demande car elle devait être faite dans le mois qui suivait mon entrée en formation mais n'étant pas informé avant je n'ai pu faire cette démarche dans le temps imparti. Lors de la validation de mon projet, je n'ai pas eu de rendez-vous avec ma conseillère, de ce fait je n'ai pas pu être informé.*

*Je suis actuellement dans une situation financière très compliquée car je suis propriétaire et mes allocations ne couvrent pas l'intégralité de mes frais personnels. Pour cela, j'aimerais dans la mesure du possible à titre exceptionnel et dérogatoire bénéficier de cette aide.*

## **4.5. Autres choses vues par les Médiateurs Régionaux**

### **4.5.1. Rupture d'un commun accord en Europe**

**C'est un thème que le Médiateur National a déjà abordé dans ses rapports 2015 et 2016 et sur lequel un mémo règlementaire a été publié par la Direction de la Réglementation de Pôle emploi (mémo n°195 du 6 juillet 2017), aux termes duquel les règles de l'assurance chômage française peuvent, exceptionnellement, être écartées si elles sont incompatibles avec les dispositions de la loi applicable à la rupture de contrat de travail dans**

l'autre État membre. C'est une avancée significative, qui ne règle cependant pas encore toutes les situations.

### *Je me sens abandonné de tous*

**De :** <k.m@gmail.com>

**Envoyé :** vendredi 12 avril 2019

*Suite à une suspension de mon permis d'une durée de 6 mois, j'ai dû trouver un arrangement avec mon employeur Belge. Nous avons convenus d'une rupture d'un commun accord " dite conventionnelle" en Belgique. A ce jour le pôle emploi ne m'accorde pas de droits aux indemnités de chômage, car il qualifie la rupture de démission. Apparemment ma situation n'est pas isolée, car l'assistante sociale m'a confirmée que le cas c'était déjà produit.*

*Ci-joint, les exemplaires de mon C4 Belge, du (...). Vous remarquerez que les cases " démissions " ne sont pas cochées. La mention "rupture conventionnelle" n'y figure pas car en Belgique, la rupture conventionnelle s'intitule "rupture d'un commun accord", vous pourrez aussi remarquer sur la lettre de rupture que la décision a été prise par " l'employeur et le travailleur ".*

*La conseillère du pôle emploi m'a recommandée de reprendre contact avec mon employeur, afin de requalifier la rupture de contrat de travail. Mais mon employeur reste sur les obligations du droit du travail Belge et ne veut pas requalifier la rupture.*

*Je suis célibataire et payant une pension alimentaire. Je ne devrais aujourd'hui que prétendre au RSA. Sans accord favorable de votre part, je serais contraint de rendre ma maison et ainsi me retrouver à la rue. Serte j'ai commis une erreur, mais a ce jour je suis victime d'une triple peine " perte de permis, d'emploi, ainsi que tous droits a des indemnités ". Aujourd'hui je me sens abandonné de tous, ce juste pour une simple différence de nomination entre deux pays francophones.*

### *Je n'étais pas au courant de cette situation*

Monsieur

Par la présente, je viens à vous pour vous faire part d'un souci que je rencontre concernant mes droits de chômage.

J'ai travaillé sur la Belgique jusqu'au 13 octobre 2018 et mon employeur et moi-même avons mis un terme au contrat en commun accord à cette date énoncée ci-dessous.

Mais, le commun accord est un motif de refus par le pôle emploi entre France - Belgique concernant la délivrance des indemnités de chômage

#### **4.5.2. Contrat de sécurisation professionnelle (CSP)**

##### **— La demande d'aide au reclassement — dans le mois suivant**

Le CSP s'assortit d'une aide au reclassement destinée à favoriser la reprise rapide d'emploi. Comme toute mesure, elle fait l'objet d'un formalisme, qui n'est pas toujours sans frictions avec les impératifs de la vraie vie. De fait, le médiateur est régulièrement saisi à la suite de refus au motif que les personnes n'ont pas transmis leur demande dans le mois de la reprise d'emploi.

Or, à la lecture du formulaire, on constate que sont indiqués les justificatifs nécessaires pour obtenir l'aide, mais qu'il n'est nulle part fait mention du délai pour déposer la demande.

## | Demande d'aide au reclassement |

Après avoir complété le premier cadre, et fait remplir le second cadre par votre nouvel employeur, adressez cette demande à votre agence Pôle emploi en y joignant :

- Pour l'indemnité différentielle de reclassement,
  - une copie de votre lettre d'engagement ou de votre contrat de travail ou attestation de l'employeur,
  - une copie du bulletin de salaire mensuel pendant toute la durée du versement de l'indemnité.
- Pour la prime au reclassement,
  - une copie de votre lettre d'engagement ou de votre contrat de travail ou attestation de l'employeur, - le bulletin de salaire du troisième mois civil suivant le début du contrat pour le deuxième versement.

En font principalement les frais les personnes recrutées dans une petite structure, une TPE dans laquelle les ressources humaines sont gérées par le comptable. Cela prend du temps et pour peu que l'employeur soit absent ou débordé, le contrat de travail n'est remis qu'au-delà des 30 jours.

Quoi qu'il en soit, l'absence d'indication de délai dans le formulaire reste un défaut d'information, au regard duquel la rigidité administrative paraît excessive.

**Au demeurant, le délai de dépôt de la demande est-il une composante essentielle de l'esprit du dispositif? À l'évidence, il ne constitue qu'une modalité. À la différence de la reprise d'emploi qui, elle, constitue bien le cœur de la mesure.**

## — La reprise d'activité —

Lorsqu'un demandeur d'emploi a bénéficié d'un CSP et qu'il reprend un emploi avant la fin de son accompagnement, il est maintenu dans le dispositif jusqu'au terme initialement prévu.

Il n'est radié qu'au terme du CSP et, malgré l'absence d'actualisation le dernier mois, il est payé automatiquement. Mais si survient par la suite une réinscription comme demandeur d'emploi, l'actualisation du passé professionnel génère un indu pour « activité non déclarée ». Alors qu'il s'agit en fait d'un paiement à tort.

**Par ailleurs, en 2015 et 2018 déjà, le rapport annuel du Médiateur National a décrit l'impact d'une reprise rapide d'activité : quand la personne reprend une activité avant d'avoir eu son premier entretien CSP, elle peut se trouver exclue du dispositif ou se voir refuser les aides à la reprise d'emploi.**

**Le traitement rigide de ces situations continue d'alimenter les saisines du médiateur et conduit à penser qu'il ne faut pas reprendre un travail trop tôt.**

### **4.5.3. Aide à la Reprise et à la Création d'Entreprise : calculs effectués sur le simulateur Pôle Emploi**

Dans son rapport annuel 2015, le Médiateur National expliquait comment l'Aide à la Reprise et à la Création d'Entreprise (ARCE) pouvait parfois mettre en difficulté les projets des demandeurs d'emploi. Pour faciliter leur préparation Pôle Emploi met à leur disposition un simulateur qui leur permet d'évaluer le montant de l'aide qu'ils peuvent envisager. Le calcul se fonde uniquement sur la rémunération de la dernière activité.

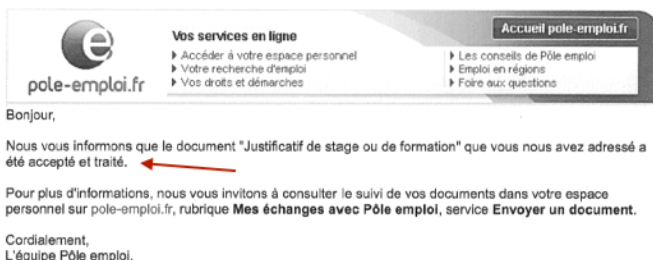
Cela signifie que le simulateur ne prend pas en compte la complexité de la réglementation de l'Assurance Chômage — comment un logiciel le pourrait-il ?

Une alerte figure sur le simulateur, mais ce n'est qu'une petite ligne anodine en italique, en bas de page. Compte tenu de la récurrence des déconvenues, il serait souhaitable que cette alerte soit beaucoup plus visible, informe du caractère indicatif du montant calculé et invite à le faire confirmer par un conseiller.

#### 4.5.4. Messages automatiques après documents remis via l'espace personnel

Lorsque les demandeurs d'emploi adressent un document à Pôle emploi à travers leur espace personnel Internet, ils reçoivent ensuite un mail indiquant que le document a été « accepté et traité » (ou « rejeté » dans le cas contraire). Ce message induit les destinataires en erreur, leur faisant penser que Pôle emploi a traité leur demande, qui a reçu une suite positive.

Or il s'agit seulement d'un accusé de réception qui, dans une formulation d'informaticien, confirme que le document est bien passé (« accepté ») à travers les canaux Internet de Pôle emploi et que le transfert est terminé (« traité »). Ces formulations sont sources d'incompréhensions et de réclamations. Le bon sens commande de les revoir.





Monsieur C.B. a transmis à Pôle emploi la facture d'une formation qu'il a réalisée en autonomie totale (pas acté au PPAE, il a simplement évoqué son désir de se former au 3949, sans rencontrer un conseiller). La facture déposée via son espace personnel a été « traitée et acceptée », ce qui équivaut pour lui à un accord de prise en charge financière. Se voyant finalement opposer un refus, il saisit le médiateur, estimant que Pôle emploi revient sur un accord donné.

#### 4.5.5. Cumul ASS et Activité Non Salariée

La connaissance ou la détection tardive d'une activité non salariée (ANS) peut générer des trop-perçus importants, accompagnés ou non de suspension du paiement de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS).

C'est un sujet sensible, qui entre de surcroît, dans plusieurs régimes, dans le champ de la Médiation Préalable Obligatoire.

#### *Cette somme (« 0 ») ne peut pas être cumulée*

##### Détail du trop-perçu

Motif Vous avez omis de déclarer l'activité que vous avez exercée au cours de la période indiquée. Le revenu de cette activité ne peut être cumulé intégralement avec les allocations. Cette période de travail ne pourra pas être retenue pour un nouveau droit.

Montant initial 4 652,18 €

Solde restant à payer 4 652,18 €

voire paiement". Donc le 18 NOVEMBRE 2015, quand j'ai actualisé, j'ai omis "quelle activité exercée à déclarer?" Devais-je cocher: "J'ai travaillé". Et ensuite! "quel revenu de cette activité" devais-je mettre aux questions; nombre d'heures travaillées = 0 (zéro) et montant total brut à percevoir = zéro! Cette somme (zéro €) = "revenu de cette activité ne peut être cumulé intégralement avec les allocations". Je pose à nouveau la question; le revenu de mon activité? et la période de travail? Chaque fois, qu'il me dit: le montant mensuel de mon allocation de solidarité spécifique?

La DGEFP confirme que pour les gérants non rémunérés et non bénéficiaires de l'Aide aux Chômeurs pour la Création ou Reprise d'Emploi (ACCRE), les règles d'intéressement ne doivent pas être mises en œuvre. De fait, les demandeurs d'emploi devraient bénéficier du versement de l'ASS.

Or, les médiateurs constatent des disparités entre les régions, quant à la diffusion et/ou l'application de cette règle <sup>(13)</sup>.

---

<sup>(13)</sup> Les règles d'obtention de l'ACCRE ont évolué lorsqu'elle est devenue l'ACRE, au 1 janvier 2019, et s'est trouvée dépourvue de conditions d'éligibilité. La situation décrite ci-dessus ne concerne que les personnes dont l'activité a démarré avant cette date.



# 5. AMÉLIORATIONS DU SERVICE AUX USAGERS : PRÉCONISATIONS

## 5.1. Lorsque l'entrée en formation cause une perte de revenu aux personnes en ASS

Dans son rapport annuel 2015, le Médiateur National évoquait la situation des personnes en CIF-CDD et les difficultés issues de l'impossibilité de conjuguer ce dispositif et le maintien d'une indemnisation en ARE. L'équivalent existe pour les bénéficiaires de l'ASS qui entrent en formation : ils courent le risque de subir une baisse de revenu. Généralement :

- Si la formation est d'une intensité supérieure à 30 heures hebdomadaires, ils perçoivent la Rémunération des Formations de Pôle emploi (RFPE) à taux plein, soit 652,52 €.
- Si elle est à temps partiel et inférieure à 30 heures, la RFPE est proratisée à hauteur de l'horaire hebdomadaire : ils peuvent alors se retrouver avec une rémunération inférieure à l'ASS. Ils n'ont pas la possibilité d'opter pour l'ASS Formation (ASS-F) qui leur assurerait, à minima, une rémunération égale à l'ASS perçue avant l'entrée en formation.

Ce dispositif s'adresse à des personnes défavorisées et précarisées, en voie de réinsertion sociale et professionnelle, et porte souvent sur des formations à temps (très) partiel, visant à acquérir des savoirs de base, voire des savoir-être.

On comprend que ces publics, par ailleurs considérés comme prioritaires, ne sont guère motivés à s'engager dans une formation qui pourrait avoir pour effet d'abaisser leurs revenus en dessous de leur ASS régulière.

Les risques peuvent impliquer d'autres modes de financement que la RFPE, dans le cas ci-dessous par exemple, l'ASP (Assistance Scolaire Personnalisée) :

Le médiateur a été interpellé par le directeur d'agence, concernant la situation de Mr R.R, aussi signalée par le maire, le DGS et le CCAS. Après des années d'ASS, il a été orienté vers une formation LEA (Lire, Écrire, Agir), action de la région avec rémunération en ASP (Assistance Scolaire Personnalisée). Mais l'organisme de formation a baissé l'intensité horaire de la formation et allongé sa durée. Or, le montant de l'ASP est calculé au prorata de l'intensité hebdomadaire : M. R. voit ainsi son indemnisation descendre à 260 €. Un risque de suicide a été détecté, des carences alimentaires constatées, ainsi que des frais bancaires car ses prélèvements ne cessent d'être rejetés.

Sur le plan réglementaire, Pôle emploi a pris une décision conforme aux textes en vigueur, en constatant l'impossibilité de proratiser l'ASS avec toute autre forme de rémunération.

**Le Médiateur National préconise que les allocataires de l'ASS qui s'engagent dans une formation à temps partiel puissent percevoir l'ASS-F, afin de conserver le même niveau de revenu.**

## Vous devez 1203,04 euros



pôle emploi

### Votre contact en direct

@pole-emploi.net



Pour le motif suivant : De nouveaux justificatifs nous ont conduits à réviser votre droit aux allocations de chômage.

A la suite de votre recours gracieux, nous avons vérifié l'ensemble des éléments de votre dossier.

Votre recours est fondé sur les éléments suivants :

Vous contestez votre trop versé pour la période du 20/11/18 au 31/01/19

vous indiquez que votre formation a démarré le 27/11/18

vous nous informez ne pas pouvoir rembourser le trop versé au vu de votre faible revenu

Nous vous informons que ces éléments ne nous permettent pas de réserver une suite favorable à votre recours.

En effet,

Vous avez été indemnisé au titre de l'ass et de la cnasea sur la période

du 20/11/18 au 31/01/19, d'où la remise en cause du paiement en ass sur

cette même période,

l'avis de paiement indique un début d'indemnisation au 20/11/18

Nous vous confirmons la décision prise à votre rencontre.

Nous vous rappelons que vous devez la somme de 1203,04 euros.

## Un double droit à l'erreur pour l'agence

*Je fais suite à votre courrier du 28 Jan 2019.*

*Après ma nouvelle inscription à une formation Bâtiment Ancien à l'AFPA de [REDACTED], vous me demandez le remboursement des sommes versées pour l'ASS pendant la période de ma formation Bâtiment Ancien, faite elle aussi à l'AFPA de [REDACTED] du 25 Août 2018 au 15 Jan 2019, que j'ai réussie, en obtenant mon diplôme (Doc 1)*

Mr L.B., 37 ans, célibataire, s'est réorienté vers la maçonnerie. Sa candidature est retenue à l'AFPA. Entre temps, son ARE est épuisée et il ouvre un droit à l'ASS. Son agence enregistre son entrée en formation, sans bloquer le paiement de l'ASS et en le renouvelant en décembre 2018. Mais un trop perçu de 3 180,64 € finit par être constaté en mars 2019. Sa demande de remise de dette est rejetée.

## 5.2. Attribution ou non du capital décès

La réglementation de l'Assurance Chômage prévoit la possibilité de verser un capital décès au conjoint survivant d'un demandeur d'emploi décédé. Ce dispositif se révèle parfois difficile dans sa mise en œuvre. C'est la conséquence d'une condition simple et certes logique : le défunt devait être indemnisé en ARE au jour de sa mort.

Mais la validation de cette condition entraîne des réclamations, dans lesquelles il faut disséquer l'évènement et, souvent, expliquer au survivant une réglementation obscure. De fait, mourir « chômeur » n'est pas simple. La femme d'un demandeur d'emploi qui s'est suicidé mais n'est mort qu'à l'hôpital se verra refuser le capital décès : il n'était plus chômeur mais hospitalisé, donc pris en charge par la sécurité sociale. Même raisonnement pour les demandeurs d'emploi malades qui décèdent à l'hôpital.

En réalité, ce dispositif est difficile à appliquer et plus encore à expliquer. La question est de savoir si l'Assurance Chômage est aussi une assurance décès ; son nom ne le laisse pas supposer, mais si c'est le cas et si le maintien de cette mesure se justifie, par une extension de la notion de perte de revenu liée à l'absence d'emploi, alors il faut assouplir ses conditions d'accès. On ne peut pas continuer de reprocher aux gens de ne pas être morts dans les conditions prévues au contrat.

**Si la notion de capital décès doit être pérennisée, ses conditions d'accès doivent être assouplies. Dès qu'un demandeur d'emploi est entré avec cette qualité à l'hôpital dans lequel il finit par décéder, le capital décès doit être versé à son conjoint survivant, sans tenir compte des changements de sa situation administrative susceptibles d'être intervenus entre-temps.**

— *Autres préconisations* —  
*détaillées dans le présent rapport*

### **5.3. Rémunérations « congé aidant » : ne pas créer de frein**

Le paragraphe 4.1 ci-dessus a décrit le vide existant pour les personnes qui travaillent à temps partiel pour aider un ascendant âgé, malade ou en fin de vie et qui courent de surcroît le risque de perdre le bénéfice d'années, voire de décennies de cotisation.

Au moment où vieillesse et dépendance posent des questions de société, ce trou dans la raquette de l'Assurance Chômage <sup>(14)</sup> peut surprendre, d'autant que des dispositifs existent pour d'autres catégories de public, notamment pour les parents qui choisissent de travailler à temps partiel pour élever leur enfant.

**La réglementation de l'Assurance Chômage gagnerait à se mettre en phase avec l'évolution de la société, en cessant de pénaliser les personnes qui se trouvent dans l'obligation d'opter pour un Congé Aidant.**

---

<sup>(14)</sup> On peut aussi évoquer d'autres organismes, notamment les CAF.



## 5.4. Simulateur de calcul de l'ARCE

On a décrit au paragraphe 4.5.3 ci-dessus les inconvénients du simulateur mis à disposition sur le site et Pôle emploi afin d'évaluer le montant de l'ARCE, mais en se fondant uniquement sur l'indemnisation de la dernière activité et en ignorant de nombreux autres paramètres susceptibles d'interférer.

**Une alerte qui figure sur ce simulateur n'est pas suffisante. Elle doit être rendue beaucoup plus visible, informer du caractère indicatif du montant calculé et inviter à le faire confirmer par un conseiller.**

## 5.5. Messages automatiques après la transmission de documents via l'espace personnel Internet

Au paragraphe 4.5.4 ci-dessus, on a expliqué comment les personnes qui adressent un document à Pôle emploi à travers leur espace personnel Internet reçoivent ensuite un mail indiquant que le document a été « accepté et traité ».

Ce message fait croire, à tort, que Pôle emploi a traité leur demande et qu'elle a reçu une suite positive.

**Le message d'accusé réception à la suite de la transmission d'un document via l'espace Internet personnel doit être reformulé.**

— *Autres alertes* —  
*et suites de préconisations*  
*durant l'année 2019*

— **Difficulté à revenir sur une radiation** —

Les médiateurs régionaux rencontrent des difficultés lorsqu'ils préconisent la levée d'une radiation. En effet, le système d'information ne sait pas gérer les abandons de procédure : les décisions de radiation confirmées par les directeurs délégués territoriaux sont verrouillées dans le système d'information et ne peuvent pas être levées. Pour modifier la décision, seule peut intervenir la Direction des Services d'Information, au terme d'une procédure longue et fastidieuse. Cela est pénalisant dans toutes les régions et particulièrement dans celles qui expérimentent la MPO.

— **Attestations destinées aux caisses de retraite  
complémentaire pour des périodes anciennes** —

Dans le rapport annuel 2017, le Médiateur National signalait la difficulté de Pôle emploi à répondre aux personnes ayant besoin, pour des périodes anciennes, d'attestation d'inscription et d'indemnisation comme demandeur d'emploi.

Ce constat a motivé la publication, par la Direction de l'offre de services et par la Direction de la réglementation et de l'indemnisation d'une instruction (n° 2019-30 du 16 septembre 2019), précisant que « *l'allocataire peut exercer une demande auprès de Pôle emploi qui se doit de satisfaire au mieux sa requête* ». Un guide complet des documents à communiquer et des réponses à rédiger est fourni, en vue d'un traitement uniforme de ces demandes sur tout le territoire.



# ANNEXES



# LES MÉDIATEURS DE PÔLE EMPLOI

## **Médiateur National**

Jean-Louis Walter

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

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

### **Auvergne-Rhône-Alpes**

Marie Dessemme,  
puis Christophe Bouchet  
depuis le 1<sup>er</sup> août 2019  
Pôle emploi, Direction Régionale  
13 rue Crépet – CS 70402  
69364 Lyon Cedex 07

### **Corse**

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

### **Bourgogne-Franche-Comté**

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

### **Grand-Est**

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

### **Bretagne**

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

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

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

### **Centre**

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

### **Île-de-France**

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

**Normandie**

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

**Nouvelle-Aquitaine**

Jean-Claude Buchet,  
puis Valérie Daunas  
depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019  
Pôle emploi, Direction Régionale  
87 rue de Nuyens  
33056 Bordeaux Cedex

**Occitanie**

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

**Pays de la Loire**

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

**Provence-Alpes-Côte d'Azur**

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

**Pôle emploi Services**

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

**Guadeloupe**

Even Odin,  
puis Catherine Petit  
depuis le 25 avril 2019  
Pôle emploi, Direction Régionale  
Parc d'activités d'Antillopôle  
Bâtiments 1 et 2  
97139 Les Abymes

**Martinique**

Florence Troudart  
Pôle emploi, Direction Régionale  
5 Rue Saint-Christophe  
Pôle Technologique de Kerlys  
Bât. D1, BP 1067  
97200 Fort de France - Cedex

**Réunion**

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

**Mayotte**

Lanto Ralibera  
puis Abdallah Attoumani  
depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019  
Rond-Point Méga  
Immeuble Djouma  
RN1 Kawéni  
97600 Mamoudzou

**Guyane**

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

**Service du Médiateur National**

*Assistante du Médiateur*

Monique Pol

Catherine Coli, depuis le 15 octobre 2019

*Conseillers du Médiateur*

Grégoire Lefébure

Philippe Lénard

Erick Lendormy

Patrick Salmon

*Courrier et Recevabilité*

Corinne Ceccarelli

Daniel Werlé





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

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

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

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

Le Médiateur National est le correspondant du Défenseur des droits.

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



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



**Monsieur Jacques Toubon**

Défenseur des droits

3 place Fontenoy

75007 Paris

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



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



*Club des Médiateurs  
de Services au Public*

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



*Aujourd'hui j'ai effectué ma déclaration mensuelle de situation sur mon site pôle emploi et j'ai réalisé que nous n'avions pas de "bonjour, bienvenue dans votre déclaration mensuelle de situation", bref, nous n'avons pas de mot de bienvenue et je trouve cela dommage.*

*En effet, on nous demande en tant qu'usagers d'être cordial en toute circonstance, mais je pense que ce serait pédagogique et intelligent d'injecter de la bilatéralité sur la cordialité. Comme dit le dicton " les exigences commencent par l'exemple" !*

*Merci pour votre réponse claire.*

*J'imagine que vous avez souvent à traiter des dossiers qui relèvent autant de l'humain que de la loi.*

*Vous m'avez, à votre façon, aidé à finaliser mon deuil professionnel. Je vous en remercie autant que pour le temps que vous m'avez accordé. Merci, vraiment, pour votre attention.*

*Je vous souhaite le meilleur.*

*Je comprends parfaitement votre mission. Mis cela à part, je vous remercie d'avoir pris le temps d'étudier ma demande, d'avoir vu le réel montage de mon dossier et d'être allé au bout en contactant mon agence. Pour cela, je vous en remercie sincèrement et je comprends votre réponse.*



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