RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LE DÉFENSEUR DES DROITS
Le droit en action
defenseurdesdroits.fr

pôle emploi

COPIE

CONVENTION ENTRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ET POLE EMPLOI

La présente convention est signée

Entre

Le Défenseur des droits, autorité constitutionnelle indépendante créée par la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011, représentée par Monsieur Jacques TOUBON, au 7 rue Saint-Florentin - 75409 Paris, cedex 08,

d'une part,

ET

Pôle emploi, établissement public à caractère administratif créé par la loi n°2008-126 du 13 février 2008, représenté par son directeur général, Monsieur Jean BASSÈRES, dûment habilité à cet effet, demeurant en cette qualité au 1 avenue du Docteur Gley - 75020 Paris,

d'autre part,

ET EN PRÉSENCE DU

Médiateur national de Pôle emploi, crée par la loi n°2008-758 du 1er août 2008, représenté par Monsieur Jean-Louis WALTER,

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi et le décret n° 2008-1010 du 29 septembre 2008 ;

Vu la loi n° 2008-758 du 1er aout 2008 relative aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi et le décret n° 2008-1056 du 13 octobre 2008 relatif aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi et au suivi de la recherche d'emploi ;

Vu la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Il est convenu de ce qui suit :

PRÉAMBULE

Considérant, d'une part, que le Défenseur des droits est chargé :

1° de défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État et des collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ;

2° de défendre et de promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ;

3° de lutter contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité ;

4° et de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

Considérant, d'autre part, que Pôle emploi a pour mission de :

1° prospecter le marché du travail, développer une expertise sur l'évolution des emplois et des qualifications, procéder à la collecte des offres d'emploi, aider et conseiller les entreprises dans leur recrutement, assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi et participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle.

2° accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité, favoriser leur reclassement et leur promotion professionnelle, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle ;

3° procéder aux inscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi, tenir celle-ci à jour dans les conditions prévues au titre Ier du livre IV de la présente partie et assurer à ce titre le contrôle de la recherche d'emploi dans les conditions prévues au chapitre VI du titre II du livre IV du code du travail ;

4° assurer, pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage, le service de l'allocation d'assurance et, pour le compte de l'État ou du Fonds de solidarité prévu à l'article L. 5423-24 du code du travail, le service des allocations de solidarité prévues à la section 1 du chapitre III du titre II du livre IV de la présente partie, de la prime de retour à l'emploi mentionnée à l'article L. 5133-1 pour les bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique, de la prime forfaitaire mentionnée à l'article L. 5425-3, des allocations mentionnées à l'article L. 5424-21 ainsi que de toute autre allocation ou aide dont l'État lui confierait le versement par convention ;

5° recueillir, traiter, diffuser et mettre à la disposition des services de l'État et de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi ;

6° mettre en œuvre toutes autres actions qui lui sont confiées par l'État, les collectivités territoriales et l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage en relation avec sa mission.

Considérant qu'il convient de coordonner les interventions du Défenseur des droits et de Pôle emploi pour le traitement des réclamations dont ils sont saisis ;

Considérant qu'il convient, en outre, de procéder à des échanges d'informations sur les évolutions législatives, règlementaires et l'observation des pratiques, et d'organiser des actions conjointes de promotion visant à améliorer l'accès aux droits et la qualité du service rendu aux usagers ;

Considérant que Pôle emploi est signataire de la Charte du Défenseur des droits « Ensemble pour l'égalité dans les recrutements » et membre du comité de suivi de celle-ci ;

Considérant qu'à cet effet le Défenseur des droits et Pôle emploi s'engagent respectivement dans un partenariat actif.

Article préliminaire : Axes de collaboration

Le Défenseur des droits et Pôle emploi engagent une collaboration afin :

- d'organiser leurs relations pour le traitement des réclamations dont ils sont saisis ;
- de faciliter les échanges et les informations entre les deux institutions ;
- de déployer des études en vue de mieux connaître les pratiques des acteurs de l'emploi et la situation des demandeurs d'emploi ;
- de coordonner leurs actions de promotion des droits, d'information, et de sensibilisation en vue de prévenir les atteintes aux droits et libertés.

Article 1 : Coordination entre les institutions pour le traitement des réclamations dont elles sont saisies

• Article 1.1 : Saisine du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est amené à connaitre des réclamations visant Pôle emploi dans le cadre de sa mission d'assistance aux victimes de difficultés avec un service public ou de discriminations.
Pôle emploi s'assure de la prise en compte des observations et recommandations formulées par le Défenseur des droits et veille à y apporter une réponse diligente dans un délai raisonnable.

Tout demandeur d'emploi s'estimant victime d'une discrimination à l'embauche sera informé sur ses droits et accompagné dans ses démarches par Pôle emploi pour saisir, le cas échéant, le Défenseur des droits.

- **Article 1.2 : Relations entre le Défenseur des droits et le Médiateur de Pôle emploi**

Le Médiateur national de Pôle emploi est le correspondant du Défenseur des droits.

Le Médiateur national, placé auprès du Directeur général, coordonne l'activité des médiateurs régionaux, placés auprès de chaque directeur régional, qui reçoivent et traitent les réclamations dans le ressort territorial de la direction régionale.

Les médiateurs régionaux sont les correspondants des délégués du Défenseur des droits et conviennent des modalités d'échanges avec les interlocuteurs du réseau de Pôle Emploi.

Le Défenseur des Droits informe le Médiateur national de Pôle Emploi des nouvelles désignations de délégués du Défenseur des Droits.

Le Médiateur national informe le Défenseur des droits des nouvelles désignations de médiateurs régionaux.

- **Article 1.3 : Modalités des échanges**

- Procédure applicable au niveau national :

À réception d'une réclamation concernant Pôle emploi, le Défenseur des droits procède à une première analyse de la recevabilité et de la complexité de l'affaire et, le cas échéant, l'oriente vers l'un de ses délégués pour un traitement local. Dans ce cas, le délégué peut envisager une concertation avec le médiateur régional.

Lorsque l'affaire est retenue pour un traitement par les services centraux, le Défenseur des droits doit en informer le Médiateur national de Pôle emploi qui, en retour, lui précise si le dossier est connu de ses services.

Le Défenseur des droits instruit la réclamation et peut, dans ce cadre, envisager une concertation avec le Médiateur national de Pôle emploi.

Le Défenseur des droits informe le réclamant qui l'a saisi des suites apportées à sa réclamation.

- Procédure applicable au niveau local :

Lorsqu'il l'estime nécessaire, le délégué du Défenseur des droits signale à son correspondant, médiateur régional de Pôle emploi, les réclamations dont il est saisi.

Lorsqu'une affaire est connue du médiateur régional, il indique au délégué les suites apportées au traitement de la réclamation en cause. Il peut alors procéder à un nouvel examen du dossier au vu d'éventuels éléments complémentaires transmis par le délégué.

Dans le cas contraire, le délégué peut transmettre pour instruction la réclamation qu'il a reçue au médiateur régional. Ce dernier informera le délégué des suites réservées au traitement de l'affaire.

- **Article 1.4 : Rapport annuel**

En application de l'article L. 5312-12-1 du Code du travail, le médiateur national de Pôle emploi transmet son rapport annuel au Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits transmet également son rapport annuel d'activité au médiateur national de Pôle emploi ainsi qu'au Directeur général de Pôle emploi.

Article 2 : Informations et échanges

Le Défenseur des droits et Pôle emploi entretiennent un dialogue régulier afin de mieux connaître leur organisation et leur mode de fonctionnement respectifs. Les parties s'engagent ainsi à coordonner leur action, notamment en matière d'accès à l'emploi, de lutte contre les discriminations et de promotion des droits et de l'égalité.

Le Défenseur des droits mettra à disposition de Pôle emploi des informations utiles, notamment de nature juridique ou pratique.

Par ailleurs, Pôle emploi est membre du Comité de liaison avec les intermédiaires de l'emploi, et de l'instance de suivi de la Charte du Défenseur des droits « Ensemble pour l'égalité dans les recrutements » et de dialogue entre professionnels publics et privés du recrutement. Le Défenseur des droits associe également Pôle emploi aux différents groupes de travail qu'il met en place et qui pourraient le concerner.

Article 3 : Etudes et enquêtes

Afin de mieux connaitre et d'analyser les pratiques des acteurs de l'emploi ainsi que la situation et le ressenti des demandeurs d'emploi, les parties pourront contribuer à l'élaboration et/ou au financement d'études ou d'enquêtes déployées en commun ou par chacune d'entre elles.

Ainsi par le biais de ces travaux communs et des engagements pris dans le cadre de la Charte des intermédiaires de l'emploi, les parties à la présente convention identifieront les points de risque qui contreviennent à l'effectivité du principe d'égal accès à l'emploi et au service public. Des actions opérationnelles pourront être ainsi déterminées conjointement.

Article 4 : Promotion de l'égalité et accès aux droits

S'agissant des actions de promotion de l'égalité, les parties mettront en commun leurs informations sur l'évolution globale de leur offre de service, la mise en place de démarches innovantes et l'identification de bonnes pratiques.

Pôle emploi communiquera au Défenseur des droits les informations relatives aux méthodes et outils spécifiques qu'il développe dans un objectif de promotion des droits et de l'égalité.

Pôle emploi s'engage à assurer la diffusion des supports de communication réalisés par le Défenseur des droits au sein de son réseau ou via son site internet et/ ou ses publications, en étant vigilant au respect des règles d'accessibilité.

Pôle emploi s'engage à sensibiliser ses usagers, demandeurs d'emploi, entreprises et prestataires, à la lutte contre les discriminations dans la déclinaison opérationnelle de ses services. Pôle Emploi proposera aux employeurs une offre de service intégrée pour leur garantir un recrutement non discriminant, de la publication de l'offre jusqu'à l'entretien d'embauche.

Le Défenseur des droits mobilise ses compétences de soutien à l'ingénierie de sensibilisation et de formation, dans les domaines relevant de son champ de compétence, en direction des agents de Pôle emploi, en fonction de la nature de leur activité.

Article 5 : Durée – Modification – Résiliation

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans. Les signataires se concertent sur sa mise en œuvre, évaluent annuellement les résultats obtenus, et procèdent aux ajustements éventuellement nécessaires. Elle est renouvelable par tacite reconduction. Elle est modifiée par voie d'avenant, ou dénoncée avec un préavis de deux mois.

Fait en trois exemplaires originaux,

A Paris, le 30 juin 2015

Le Défenseur des Droits	Le Directeur Général de Pôle Emploi	Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jacques TOUBON	Jean BASSÈRES	Jean-Louis WALTER