LE MÉDIATEUR NATIONAL

RAPPORT 2020

Mai 2021

pôle emploi

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS 8

1. DONNÉES CHIFFRÉES 12

1.1. La nature des demandes de médiation 13
1.2. Les motifs des demandes de médiation 14
1.3. Les origines des demandes de médiation 15
1.4. Les suites données aux demandes de médiation 16
1.5. L'équité 17
1.6. La médiation préalable obligatoire (MPO) 24

2. MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE : UNE VOIE ÉMERGENTE 28

2.1. L'impact de la MPO 28
2.2. La médiation et Pôle emploi relèvent le défi 28
2.3. Les premières médiations à l'initiative du juge 30
2.4. Les grands principes de la médiation à l'initiative du juge 31
2.5. Un processus adapté à la singularité des situations 32

3. MÉDIATION ET CRISE SANITAIRE 34

3.1. Les démissions 35
3.1.1. Les démissions avec projet de reconversion (PRP) 38
3.1.2. PRP : lorsque l'employeur relève du secteur public 39
3.1.3. Les démissions en période d'essai 42
3.2. Les prolongements de droits 45
3.2.1. Une réactivité opportune 45
3.2.2. Les effets de seuil 46
3.3. Les radiations 48
3.3.1. La gradation et la sévérité des sanctions radiations 48
3.3.2. Les difficultés techniques pour lever les sanctions 51
3.3.3. Des courriers imprécis quant au motif de sanction 51
3.3.4. Un courrier pavé de bonnes intentions 53

3.4. Les aides à la mobilité : le délai de passage du permis B 55
3.5. Les décisions des IPR/IPT 56
3.5.1. Les rigidités qui persistent dans quelques régions 56
3.5.2. Les erreurs de Pôle emploi 60
3.6. La formation 62
3.6.1. L'actualisation de la liste des métiers en tension 62
3.6.2. Les conditions d'attribution de la RFPE 64
3.7. L'indemnisation 66
3.7.1. L'activité exercée tout en restant inscrit 66
• La DREX 67
• Les périodes non déclarées : l'incompréhensible 69
• L'examen des démissions « au fil de l'eau » 72
3.7.2. Le délai de déchéance pour reprendre un droit ARE 76
3.7.3. Le service civique et le refus d'ARE 79
3.8. Le cumul ASS/AAH Erreur ! Signet non défini.

4. PRÉCONISATIONS 86

4.1. La synthèse des préconisations du présent rapport 86
4.1.1. Les démissions avec projet de reconversion 86
4.1.2. PRP : lorsque l'employeur relève du droit public 87
4.1.3. Les démissions en période d'essai 88
4.1.4. Actualiser la liste des métiers en tension 88
4.1.5. Le cumul ASS/AAH 89
4.2. Le rappel des préconisations du rapport annuel 2019 90
4.2.1. Lorsque la formation cause une perte de revenu aux personnes en ASS 90
4.2.2. Lorsque le « congé proche aidant » provoque une baisse des allocations 91
4.2.3. L'attribution ou non du capital décès 94
4.2.4. Les messages automatiques après la transmission de documents via l'espace personnel Internet 95
4.3. Et toujours… des préconisations récurrentes 96
4.3.1. Délai de déchéance du droit ARE 96
4.3.2. Le contrat de sécurisation professionnelle 97

ANNEXES 98

Les Médiateurs de Pôle Emploi **100**

Loi n°2008-758 du 1er août 2008 relative aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi **104**

Le Médiateur National de Pôle emploi est le correspondant de la Défenseure des droits **106**

Le Médiateur National de Pôle emploi est membre du Club des Médiateurs de Services au Public **108**

AVANT-PROPOS

Comme depuis maintenant plus de 10 ans, dans ce rapport, je ne décris pas la détresse sur papier glacé, mais la vraie vie au quotidien sur papier recyclé !

Ce rapport, peut-être plus que les précédents, vous donne à lire ces messages d'incompréhension et de colère qui nous parviennent dans les courriers et les mails.

Nous sentons bien que la COVID 19 a impacté la cohésion sociale, elle suscite inquiétude, angoisse et parfois même de grandes colères.

Pendant ce temps, des réformes (toujours anxiogènes) sont annoncées, mal expliquées elles peuvent apparaitre comme des sanctions supplémentaires à celles et ceux qui sont déjà en grande difficulté.

Plus que jamais, nous percevons ces inquiétudes croissantes et surtout l'incompréhension face à des évolutions dont les auteurs ne semblent pas toujours mesurer les répercussions.

Exercer aujourd'hui le métier de médiateur est un exercice délicat, la phase d'écoute s'allonge. En effet, il faut, avant de prendre en compte le sujet de la médiation et pour bien installer la confiance, écouter attentivement l'expression d'amertume de vies parfois brisées qui concourent aux difficultés liées notamment à la compréhension des règles et procédures.

Avec plus de demandes, des processus plus longs, notre charge de travail augmente de façon importante, sans pour autant pouvoir amener plus de solutions satisfaisantes. En effet, non seulement les sujets récurrents qui créent des conflits sont de moins en moins traités, mais de nouvelles règles, mal étudiées, génératrices de nouvelles tensions, apparaissent.

Pour complexifier la situation, dans ce monde de la médiation en pleine évolution, de nouveaux soi-disant « médiateurs » apparaissent en masse tous les jours, pour se faire rapidement leur place, alors qu'ils n'ont aucune compétence pour assumer le métier, les adeptes de l'ultracrépidarianisme se lâchent. Nous risquons, à tout moment, de véritables catastrophes sources de défiance envers une profession dont l'utilité n'est aujourd'hui plus à démontrer.

Dans ce contexte morose, il faut relever pour nous, le bon déroulement de l'expérimentation de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) et par extension, la médiation à l'initiative du juge. Grâce à des contacts intéressants avec les responsables des juridictions administratives, nous arrivons à construire avec eux, des processus simples mais performants, au bénéfice du justiciable. Surprise agréable que de constater à quel point ils connaissent bien le fonctionnement et les avantages d'une médiation. Tous nos remerciements à ces nombreux magistrats pour leurs disponibilités.

Nous poursuivons nos actions de professionnalisation et donc de formation. Après les Médiateurs Régionaux qui sont tous certifiés par le CNAM, c'est au tour de leurs collaborateurs de s'engager de façon volontaire dans des circuits de qualification leur permettant de mener une médiation en toute indépendance. Je les remercie pour leur engagement utile dans une période de forte croissance des demandes de médiation.

Quelques mots pour remercier les conseillers de Pôle emploi, les membres des instances paritaires (IPR/IPT) sans oublier les Délégués du Défenseur des droits pour leur disponibilité. Bien dommage que nous n'ayons eu que trop peu l'occasion de nous rencontrer en 2020 !

Dès que la situation le permettra, nous nous retrouverons et ferons avec vous, progresser la Médiation Institutionnelle.

Jean-Louis Walter
Médiateur National

1. DONNÉES CHIFFRÉES

En 2020, le nombre de demandes de médiation a augmenté, passant de 30 986 en 2019 à 34 685. On pourra naturellement rapprocher cela de la crise sanitaire et y lire les inquiétudes liées à l'emploi et à la bonne compréhension des mesures annoncées, puis reportées, concernant l'assurance chômage. L'impact de la médiation préalable obligatoire (MPO) et la montée en charge de la médiation à l'initiative du juge commencent également à être visibles.

L'autre élément, reste la procédure de traitement des réclamations de premier niveau à Pôle emploi. Des efforts ont été réalisés certes, mais on constate que les modalités de travail pendant le confinement ont quelque peu perturbé cette activité.

Demandes de médiation,
du 1er janvier au 31 décembre 2020 :

2 351 demandes de médiation adressées au Médiateur National.
32 334 demandes de médiation adressées aux Médiateurs Régionaux.

Total 2020 : 34 685

Ces chiffres sont toujours à mettre en perspective et à rapprocher de ceux des différentes opérations effectuées par Pôle emploi en 2020, dont :

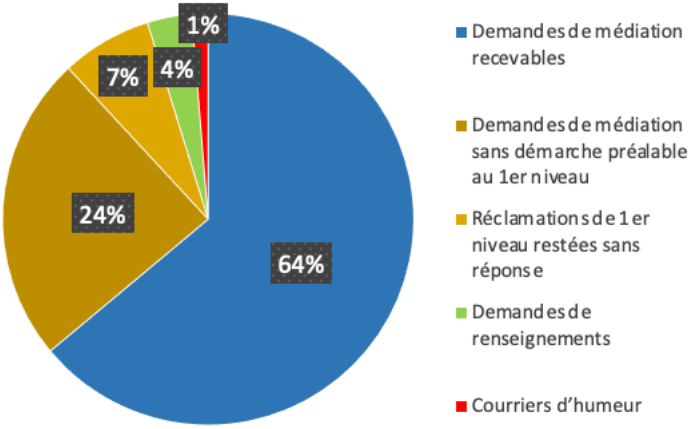
- Inscriptions : 6 200 000
- Demandes d'allocations : 7 943 839
- Entrées en formation (AIS, AES) : 1 893 111
- Prestations d'aide à la recherche d'emploi : 495 097

1.1. La nature des demandes de médiation

Conformément à la Loi, le Médiateur reçoit et traite les demandes de médiation qui ont été précédées d'une démarche auprès des services dont la décision est contestée, généralement l'agence Pôle emploi.

À défaut, il s'agit de réclamations de 1er niveau : soit le requérant a délibérément escamoté l'étape du 1er 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 de Pôle emploi.

Depuis plusieurs années, la répartition reste stable.

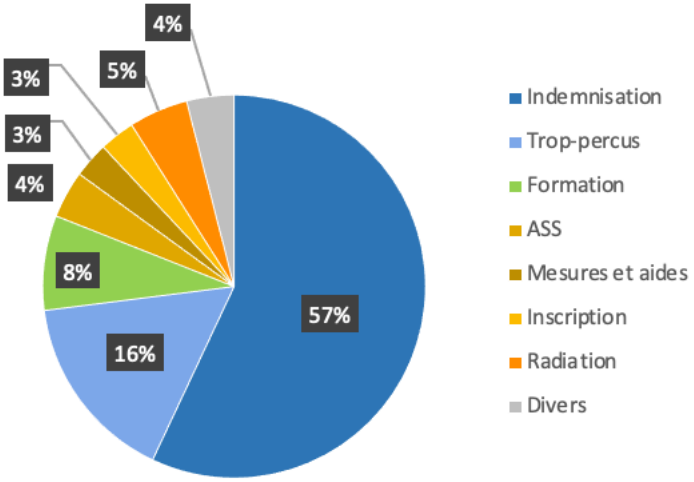


1.2. Les motifs des demandes de médiation

De 2019 à 2020, le nombre de demandes de médiation sur l'indemnisation (droits, calcul et paiement) a fortement augmenté. C'est lié à la crise sanitaire, à l'inquiétude de la fin de droits et à la bonne compréhension des mesures exceptionnelles mises en œuvre par le gouvernement.

Les demandes liées aux radiations (recherches insuffisantes et absence) ne suivent pas la même progression. Il est vrai qu'elles ont été gelées le temps du confinement.

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



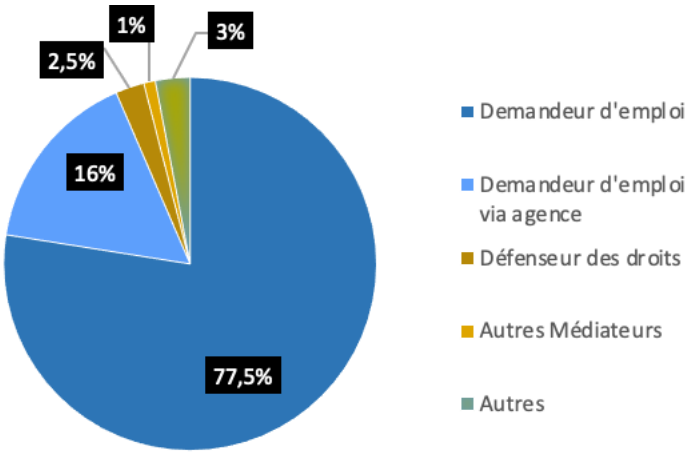
1.3. Les origines des demandes de médiation

La majorité des demandes de médiation est adressée au Médiateur par les demandeurs d'emploi, tandis que la part des entreprises demeure toujours faible, inférieure à 1%.

En 2019 déjà, on avait signalé le nombre croissant de demandes de médiation via les agences, confrontées à des situations singulières. De 2019 à 2020, ces demandes de médiation ont bondi de 3% à 16%. La perception du rôle de facilitateur du médiateur fait son chemin dans les agences, mais il est aussi probable que le contexte inédit de l'année écoulée ait confronté les équipes de terrain à des situations particulièrement aiguës.

Les demandes de médiation des Délégués du défenseur des droits représentent 2,5%.

La catégorie « Autres » fait référence aux associations, comités de chômeurs, avocats, etc.

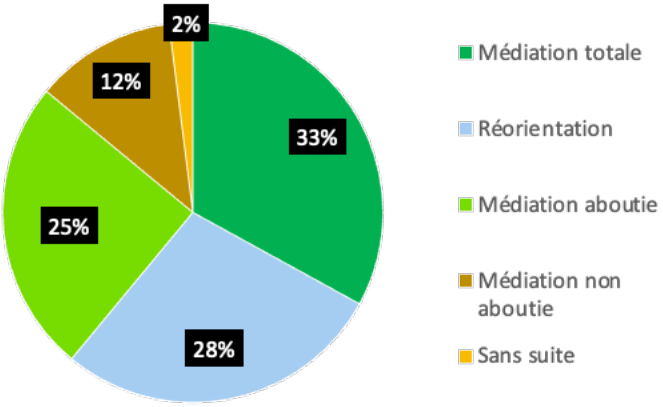


1.4. Les suites données aux demandes de médiation

Depuis le lancement de la Médiation préalable obligatoire en 2019, nous avons révisé la qualification des sorties de médiation, en conformité avec les éléments fournis au Conseil d'État.

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

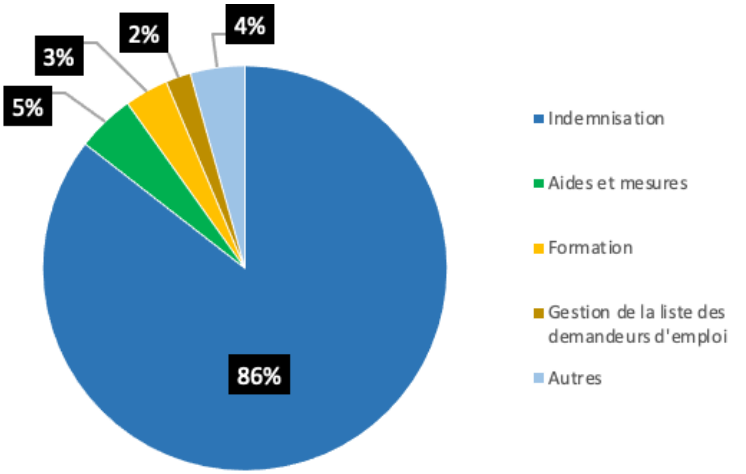
La **réorientation** vers les services de Pôle emploi permet de faire traiter (hors médiation) la réclamation par le bon interlocuteur. Dans la **médiation non aboutie**, le processus de médiation n'a pas permis de régler le conflit. La catégorie **sans suite** désigne les courriers auxquels il ne peut être répondu en raison de leur nature ou de leur contenu, ainsi que l'absence de réponse des requérants, aux demandes de pièces complémentaires par exemple.



1.5. L'équité

En 2020, le Médiateur de Pôle emploi a formulé 1146 préconisations en équité, ce qui représente 3,30 % du total des demandes de médiation.

La répartition entre les motifs reste homogène d'une année sur l'autre. La catégorie « Autres » regroupe les demandes de médiations des employeurs et celles de rubriques qui motivent moins de 10 préconisations en équité dans l'année.



— Répartition détaillée par objets —

Indemnisation **980**

Droit à indemnisation, démissions, calcul de l'Indemnisation, trop-perçus, paiement de l'indemnisation

Aides et Mesures **53**

Aides et Mesures diverses, aide à la mobilité, aide au permis conduire

Formation **40**

Gestion de la liste des demandeurs d'emploi **23**

Inscription rétroactive, radiations

Autres **50**

Employeurs, activités non salariées, ASS, travail dans l'Union Européenne, divers.

— Des visages sur l'équité —

L'euro fatal

De : p….@gmail.com
Envoyé : vendredi 6 novembre 2020
À : Médiateur Régional

J'ai créé ma société en décembre 2019. J'ai dû appeler le CFE à plusieurs reprises afin d'obtenir mon numéro de SIRET. La création a finalement été faite la veille de Noël.

J'ai perdu mon emploi de salarié le 30/07/2020 et me suis inscrit à Pôle Emploi. Le service indemnisation m'a parlé des activités conservées et a assuré que mon indemnisation resterait entière. J'ai d'ailleurs gardé le message du 28/10 le confirmant.

Comme je n'ai pas touché l'indemnisation totale en septembre et en octobre, j'ai contacté mon conseiller. Celui-ci a s'est aperçu qu'en effet, le statut d'activité conservée a été mentionné dans mon dossier mais qu'au final, je n'y ai pas droit car il fallait déclarer 1€ de CA l'année de la création…1€ !

Je n'ai, certes, pas déclaré cet euro mais en 6 jours c'était très difficile. Aujourd'hui, j'ai besoin de vous afin que mon dossier soit requalifié en activité conservée à titre exceptionnel pour me permettre de toucher 100% de mon allocation.

Deux jours trop tard

De : t...@gmail.com
Envoyé : mercredi 7 octobre 2020
À : Médiateur Régional

J'ai travaillé du 23/09/2020 au 02/10/2020. Je suis actuellement en création d'une entreprise de soins à domicile pour personnes dépendantes. J'ai interrompu ma période d'essai car j'ai loupé plusieurs rendez-vous professionnels pour ma future entreprise (avocat et comptable).

J'ai rencontré ma conseillère qui m'a annoncé que je pouvais récupérer mon capital pour m'aider à créer mon entreprise. J'ai interrompu mon travail sans penser aux conséquences. Le 3949 m'a annoncé que je ne pouvais plus prétendre à mon Allocation Retour à L'emploi et à mon capital car j'avais dépassé le délai de deux jours. J'en assume les conséquences avec dépit et je m'en veux de ne pas avoir prit des renseignements avant. J'ai contacté l'ancien employeur, mais ma démission était déjà parti. Je vais me retrouver sans argent et perdre mon capital, la moitié de ce capital qui devait m'aider à ouvrir ma structure. J'ai conscience que c'est la législation et que l'erreur est totalement de mon fait.

Elle se retrouve sans indemnités

De : Conseillère Pôle emploi
Envoyé : mercredi 7 octobre 2020
À : Médiateur Régional

Je vous sollicite sur la situation de Madame L.G, pour qui la rémunération de fin de formation n'est pas applicable.

Mme L.G, qui travaille régulièrement depuis 2016, devait démarrer une AFPR au mois de mars, qui n'a pu aboutir du fait de la période de confinement. Au démarrage, les droits couvraient la totalité de la durée de formation.

Aujourd'hui du fait du report dû à la Covid, avec une formation qui s'est déroulée du 15/06/20 au 03/09/20, Mme L.G se retrouve sans indemnité du 14/07 au 02/09/20 et ne peut bénéficier de la RFF (ni d'un rechargement et pas d'ASS).

Une belle histoire

De : Directeur d'agence
Envoyé : vendredi 26 juin 2020
À : Médiateur Régional

Vous avez proposé le 29/05/2020 au Directeur Régional une recommandation en équité en faveur de Mr A., suite à deux démissions consécutives dont la 2ème en lien avec une situation familiale particulière.

Je souhaite vous informer que cette décision a permis à Mr A. de s'organiser avec l'arrivée de son enfant, de prévoir un système de garde pour celui-ci et enfin de reprendre au 9 juin 2020 un emploi de chauffeur routier en CDD 4 mois / temps plein dans un premier temps.

Il me semble important que des retours vous soient aussi faits en termes de « belles histoires », s'il fallait préciser au Directeur Régional que ses décisions aident nos demandeurs d'emploi à se réinsérer rapidement.

Le jour de trop, après 40 ans de carrière

Envoyé : Dimanche 31 octobre 2020
À : Médiateur Régional

Mr G. D, 59 ans, outilleur mouliste, est licencié économique. Il s'agit de sa première inscription à Pôle emploi. Il reprend du travail en intérim pour un mois qui se prolonge par une mission de 6 mois, qui est interrompue par l'employeur en raison du confinement. Il se réinscrit, puis reprend une mission de 2 semaines du 7/04 au 17/04/20, à laquelle il met fin le 14/04/20.

Il effectue une formation de cariste et, à l'issue de la formation, il reçoit le 28/10/20 un refus d'indemnisation. Son agence lui explique qu'il aurait continué à percevoir ses allocations s'il avait mis fin à sa mission le 13/04 et non le 14. Puis l'agence lui notifie un trop-perçu de 9 128, 94 € pour avoir perçu l'ARE du 15/04 au 30/09/20. Mr G. D. est dévasté, ne comprend pas. Il a mis fin à sa mission, pensant qu'il y avait droit au titre d'une période d'essai.

« en lisant cette lettre et au fur et a mesure, mes larmes et mon dessaroi ont pris le dessus j etais catastropher de voir cette situation me tomber sur la téte et en plein visage

j ai 59 ans et demi, j ai étais licencier économique le 26 juin 2019 et depuis je galére, ne voulant pas rester les deux pieds dans le méme sabot. J ai commencer a travailler trés jeune a 19 ans et depuis 40 ans sans interruption. mon contrat c est arréte d un seul coup car de me retrouver au chomage étais une honte je suis d une génération qui a beaucoup de mal accepter cette situation peut étre par éducation de mes parents

je suis en stress totale ne sachant pas quoi faire car je suis carrément sur la paille avec aucune ressource moi je suis comme tous le monde un citoyen honnéte qui cherche simplement a reprendre ca vie en main ce qui choque le plus c est pourquoi j ai étais averti aussi tardivement de la situation grave pour moi car depuis environ 7 mois mois j ai fait tous ce qu il fallait pour un retour a | emploi et la peux étre il y a eu un couac,une bévue,un oubli auprés de vos service d indemnisation »

Un engagement non tenu

Envoyé : Jeudi 1er juillet 2020
À : Médiateur Régional

Je suis actuellement en deuxième année BTS Économie sociale et Familiale. Ma première année m'a été financé par Pôle Emploi. Arrivant en fin de droit le mois prochain, |'allocation de rentrée en formation à laquelle j'étais normalement éligible vient de m'être refusée.

M'étant assurée avant de débuter la formation que je pouvais en bénéficier en deuxième année, je viens cette semaine d'être avertie que l'engagement pris par pôle emploi ne tient plus et ce, 20 jours avant la fin de mes droits, ce qui ne me laisse que peu de temps pour répondre à cette difficulté. Je me retrouve donc en plein milieu de formation sans aucune ressource et à devoir me financer seule cette deuxième année. Je vous demande donc en toute humilité de réétudier mon dossier.

Deux jours en temps de crise

De : l...@sfr
Envoyé : jeudi 30 juillet 2020
À : Médiateur Régional

La stricte application de la réglementation crée un effet non prévu et contraire à esprit des textes, à travers une décision de rejet ARE pour démission en vue d'un PACS, au motif que le délai de 2 mois devant s'écouler entre la date de la démission (12/05) et la date du PACS (10/03) a été dépassé de 2 jours, en pleine période de confinement imposé par la crise sanitaire.

« J'étais résidente à X. Ma conjointe étant résidente Y. Nous avons entrepris la démarche de ce pacser pour que je puisses démissionner de mon emploi. Notre pacs à eu lieu le 10 mars suite à cela comme vous en avez connaissance on à été confiné le 16 mars. Comme vous en avez également connaissance les déplacements été interdit à plus de 100 kilomètres, donc mon déménagement était impossible ».

1.6. La médiation préalable obligatoire (MPO)

L'expérimentation de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) avant tout recours contentieux a démarré le 1er 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.

Conformément à l'article 7 du décret n° 2018-101 du 16 février 2018, le Médiateur National a adressé le 28 mai 2020 au Vice-Président du Conseil d'État les rapports des Médiateurs Régionaux engagés dans l'expérimentation de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) et a formulé les commentaires suivants.

Une évolution contrastée des demandes MPO a été enregistrée entre les trois régions : elle est liée à la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi du 5 septembre 2018, aux termes de laquelle Pôle emploi est dorénavant chargé d'engager l'ensemble des procédures de la gestion de la liste jusqu'à la sanction ultime, à savoir la radiation totale et la suppression du revenu de remplacement.

Par ailleurs, la première voie de recours est désormais située au niveau de la Direction Territoriale de Pôle emploi et non plus à celle de l'agence. Les premières demandes de médiation dans ce nouveau cadre sont arrivées chez les Médiateurs Régionaux au premier trimestre 2019.

La complexité de ces nouvelles mesures et leur incidence sur le quotidien des demandeurs d'emploi rendent le travail du médiateur plus difficile, ce qui entraine un allongement de la durée du processus de médiation.

Il faut dorénavant décorréler le nombre de médiations engagées et traitées sur la période de celui des médiations enregistrées sur cette même période. La MPO représente, selon les régions, de 10% à 14% de l'activité du Médiateur Régional.

Par ailleurs, les échanges engagés avec les responsables des tribunaux administratifs des régions concernées ont permis de fluidifier nos circuits. Ce sont des contacts importants, encore appelés à se renforcer.

Aucun cas d'abandon de la médiation n'a été enregistré en 2020. La durée moyenne du processus est en légère augmentation : 30 jours au lieu de 22 jours en 2019. En période de confinement, le processus de médiation est plus long, il nécessite de nombreux échanges pour permettre aux parties de bien se comprendre.

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 contribue à une réduction importante du nombre de litiges portés devant les tribunaux administratifs.

Éléments Quantitatifs

Période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

	Nombre	%	Commentaires
Demandes de MPO enregistrées Dont radiations Dont ASS	**1076** 898 178	 83% 17%	+ 2,6% avec des différences entre régions.
MPO effectivement engagées sur la période	**1035**		Cette partie doit être décorrélée de la première pour tenir compte du reliquat de la période précédente, en l'occurrence 53 demandes de médiation dans les 1035.
MPO terminées	**959***	89%	% par rapport aux médiations engagées sur la période dont reliquat.
Médiations totales	**324**	34% %Pr à *	Ayant conduit les parties à un accord total.
Médiations abouties	**609**	63% %Pr à *	Avec maintien de décision mais acceptation du requérant, conflit apaisé.
Médiations non abouties	**26**	3% %Pr à *	Ayant échoué, suivi d'un contentieux TA.
Durée moyenne des MPO achevées	**30 jours**	+ 8 jours	Demandes de médiation plus complexes.

* Les pourcentages s'appliquent aux médiations terminées sur la période.

2. MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE : UNE VOIE ÉMERGENTE

2.1. L'impact de la MPO

La médiation préalable obligatoire (MPO) a tracé la voie.

Les résultats obtenus par les médiateurs de Pôle emploi dans le cadre de la MPO retiennent l'attention des juges, pour lesquels la médiation est un mode alternatif de règlement des conflits qui contribue au désengorgement des tribunaux, tout en offrant au plaignant une prise en charge rapide de sa demande, sans préjudice de son droit à recourir à l'action contentieuse.

Dans ce contexte, les tribunaux administratifs et judiciaires sont de plus en plus enclins à proposer la médiation aux parties en conflit et notamment à Pôle emploi.

2.2. La médiation et Pôle emploi relèvent le défi

Le Directeur Général et le Médiateur National ont arrêté le positionnement de l'institution : Pôle emploi est favorable à un mode amiable de règlement des différends à condition qu'il s'agisse d'une médiation et que celle-ci soit menée par un médiateur de Pôle emploi.

La pertinence
de la médiation institutionnelle de Pôle emploi

(créée par l'article L. 5312-12-1 du code du travail)

- Elle est gratuite ;
- Elle agit comme tiers indépendant qui rétablit les conditions d'un dialogue constructif entre les parties ;
- Elle repose sur des principes universels que sont l'écoute, la compréhension et le respect des personnes ;
- Elle dispose d'une expérience de plus de 10 ans sur les activités de Pôle emploi ;
- Elle répond aux exigences légales d'impartialité, compétence et diligence (article L. 213-2 du code de justice administrative, article 131-5 du code de procédure civile) ;
- Elle est réalisée par une personne possédant "par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du litige" et justifiant "d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation" (article R. 213-3 du code de justice administrative, article 131-5 du code de procédure civile) ;
- Elle participe très activement à l'expérimentation sur la médiation préalable obligatoire à la saisine du juge administratif.

Cette stratégie repose, entre autres, sur le fait que la médiation à Pôle emploi est gratuite pour les demandeurs, vu qu'elle est préfinancée par l'institution, grâce au réseau de médiateurs dont la loi l'a dotée.

2.3. Les premières médiations à l'initiative du juge

Plusieurs juridictions administratives (Strasbourg, Nîmes, Nice, Rouen et Caen) ont pris des contacts avec les Médiateurs Régionaux de Pôle emploi, afin de mettre en place le processus de la médiation à l'initiative du juge.

Mars 2020 – Décembre 2020

60 demandes de médiations initiées par le Tribunal Administratif de Strasbourg, enregistrées et prises en charge par la Médiatrice de Pôle emploi Grand Est

- 53 médiations terminées
- 30 médiations totales
- 11 « sans objet » car une médiation avait déjà été effectuée et que la saisine par le juge n'apporte pas d'éléments nouveaux
- 7 médiations abouties, avec maintien de décision mais acceptation du requérant, conflit apaisé.
- 5 médiations non abouties, Pôle emploi a souhaité maintenir sa décision
- 7 médiations toujours en cours

Durée moyenne des médiations achevées : 37 jours

La région Grand Est fut la première à déployer le dispositif, dès mars 2020, époque à laquelle la France était en confinement généralisé. En 2020, 60 ordonnances de médiation avaient été prises par le Vice-Président de la 1ère chambre du Tribunal Administratif de Strasbourg.

En Occitanie**,** le processus de médiation à l'initiative du juge a été initié en juillet 2020. En septembre, six ordonnances de médiation avaient été prises par le Président de la 2ème chambre du tribunal administratif de Nîmes. Depuis, le Médiateur de Pôle emploi de la région Normandie a également été saisi par des ordonnances des tribunaux administratifs de Caen et Rouen.

2.4. Les grands principes de la médiation à l'initiative du juge

La médiation est initiée par le juge qui la propose aux parties et qui, si celles-ci l'acceptent, prend une ordonnance de désignation d'un médiateur. Elle ne dessaisit pas le juge. En pratique, ce dernier identifie les contentieux qui relèvent de la médiation, essentiellement lorsque la relation entre les parties est en cause et qu'il s'agit de la préserver, ainsi que dans les affaires où le caractère humain prévaut sur le litige juridique ou lorsqu'interviennent d'autres critères tels que : part importante d'affects et d'émotions. Ensuite, le juge adresse la proposition de la médiation aux parties qui lui donnent accord, désigne le médiateur et détermine sa mission et son délai. L'ensemble des parties, le médiateur ou encore le juge peuvent mettre fin à la mission à tout moment. Si la médiation aboutit positivement, il homologue éventuellement l'accord. Sinon, en cas de désaccord persistant, il statue sur l'affaire.

Le médiateur fait connaître au juge son acceptation de prise en charge de la médiation. Il tient le juge informé des difficultés qu'il rencontre éventuellement dans l'accomplissement de sa mission, et ce dans le respect de la confidentialité prévue par les textes. Il informe le juge de ce que les parties sont ou non parvenues à trouver une solution au différend qui les oppose (sans éléments détaillés qui relèvent de la confidentialité de la médiation).

2.5. Un processus adapté à la singularité des situations

Les médiations à l'initiative du juge font évoluer le processus de médiation à Pôle emploi pour l'adapter aux spécificités du contexte technique et juridique.

Un formalisme spécifique

Travailler avec des juridictions administratives implique un formalisme spécifique. De nombreux écrits rythment le processus mené par le médiateur de Pôle emploi :

- Acceptation de médiation par les deux parties,
- Engagement de mission du médiateur,
- Courrier d'entrée en médiation,
- Courrier de fin de médiation,
- Mail d'information au juge sur l'issue de la médiation,
- Mail d'explication au demandeur sur la phase post-médiation.

Parallèlement au formalisme écrit, le contact de vive voix entre le réclamant et le médiateur s'est également développé, en face à face, par téléphone ou par visio-conférence. Ceci répond à la nécessité de bien préciser les conditions particulières de cette entrée en médiation. Le processus s'adapte à la singularité des situations, en alternant paroles et écrits en fonction des circonstances, et comprend généralement trois entretiens qui laissent une large place à l'écoute :

- Présenter la démarche de médiation institutionnelle et obtenir l'acceptation du demandeur pour y participer ;
- Échanger avec lui sur le fond de sa demande, l'écouter et entendre ses arguments ;
- Lui faire un retour de la décision de Pôle emploi, à l'issue de la médiation menée avec les services concernés.

À l'évidence, ces entretiens mobilisent un temps opérationnel accru. Parallèlement, ces médiations construisent des relations avec les services de Pôle emploi concernés, contentieux ou juridique notamment. Ces progrès s'étaient déjà imposés dans les régions pratiquant l'expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO). La médiation à l'initiative du juge est en train d'élargir ce cercle vertueux.

Il faut cependant souligner que cela devra s'accompagner d'un renforcement des équipes régionales de médiation. Sur le plan des compétences, c'est en cours, notamment par un effort de formations supplémentaires. En matière d'effectifs, la question se posera inévitablement et questionnera rapidement la volonté de l'institution de se poser en précurseur et de soutenir cette nouvelle facette de la médiation institutionnelle.

3. MÉDIATION ET CRISE SANITAIRE

La médiation de Pôle emploi a déjà su démontrer le rôle d'amortisseur qu'elle a la capacité de jouer lors de la survenance de crises, en l'attente de l'apparition de mesures législatives ou règlementaires correctives. L'irruption de la crise du Covid-19, inédite à tous égards, a confirmé ce rôle.

L'état de sidération provoqué par le premier confinement a créé un climat inhabituel sous plusieurs aspects. Le premier concerne la reconnaissance accordée à Pôle emploi, pour ses services mais aussi pour la présence et le dévouement de ses salariés.

Pour les médiateurs, ce fut bien sûr l'apparition subite de réclamations nouvelles, concernant notamment :

- L'incapacité à rechercher un emploi durant le confinement,
- La démission pour un nouvel emploi, qui disparait entretemps,
- L'arrivée en fin de droits au cours du confinement,
- Puis, la gestion des effets de seuil générés par l'instauration des mesures correctives mises en place par le gouvernement.

L'urgence de la situation a par ailleurs reposé la question des radiations, de leur gradation et de leur sévérité, mais aussi des difficultés à lever ces sanctions. Sur ce dernier aspect, les procédures administratives et informatiques complexes ont motivé une recommandation du Médiateur National, dont la mise en œuvre s'est avérée fastidieuse.

L'inflation des réclamations liées à la crise sanitaire n'a pas été uniforme et sa propagation sur le territoire s'est calquée sur celle de l'épidémie. Sur certaines semaines de mars et d'avril 2020, elles ont représenté près d'un tiers des demandes de médiation. Dans le même temps, selon les régions, jusqu'à 33% d'entre elles ont fait l'objet de recommandations en équité acceptées par les Directeurs Régionaux.

Ainsi, les Médiateurs ont pleinement joué leur rôle, notamment pour les demandeurs d'emploi en grande difficulté.

3.1. Les démissions

La règlementation régissant les démissions (*départs volontaires* en langage règlementaire) reste d'application difficile. Le contexte sanitaire en a fait flamber les effets indésirables. Dans la suite du confinement mis en place le 17 mars 2020, nombreuses ont été les personnes qui avaient quitté leur emploi pour un autre et qui ont vu leur nouvelle embauche, annulée, ou leur période d'essai interrompue du fait des circonstances. Beaucoup de ces personnes qui ne fréquentent habituellement pas Pôle emploi (au quotidien, le marché du travail régule de lui-même toutes ces « mobilités » sans trop de difficultés), ont découvert brutalement les règles et procédures de l'Assurance Chômage. Elles se sont retrouvées en situation de départ volontaire non légitime, contraignant Pôle emploi à leur opposer un refus d'indemnisation du chômage. Ces situations ont à nouveau démontré que la règlementation ne saurait tout prévoir.

Sans le Covid j'aurais eu mes 65 jours dans cet emploi

De : b…@sfr.fr
Envoyé : jeudi 2 avril 2020
À : Médiateur Régional

J'ai quitté un mi temps pour un CDD plein temps le 09 Mars 2020 et jusqu'au 10 Juillet 2020. Malheureusement le 17 Mars mon employeur m'a licencié pour cause du covid 19.

A ce jour je n'ai aucun droit de la part de Pole emploi n'ayant pas effectué 65 jours dans cet emploi. C'est un cas exceptionnel sans le covid 19 j'aurai eu mes 65 jours. Est ce qu'il y a un recours car aujourd'hui je suis sans ressource.

Pouvez-vous me mettre en contact avec une assistante sociale ?

De : t…@gmail.com
Envoyé : lundi 30 mars 2020
À : Médiateur Régional

Ma situation est très critique face à l'actualité. (Je vis seul avec des charges a payer et sans aucun revenus). Toutefois, j'ai démissionné le 02/01/20. Ce motif de fin de contrat ne permet pas une indemnisation chômage dans l'immédiat.

J'ai travailler 156.42 h sur le mois de Janvier et Février 2020 en intérim. Suite a ce contrat d'interim j'ai passer un entretient au Parc d'attraction qui s'est très bien passer , je devais commencer ce mardi 17 mars. Suite au Restriction gouvernemental celui-ci n'a pas pu debuter. En effet Il faut travailler de nouveau 65 jours ou 455h pour légitimer la démission ou attendre 122 jours le passage en commission paritaire.

De plus, j'ai contacter la CAF pour une demande de RSA qui m'a était refuser car j'ai moins de 25 ans. Si ma demande n'est pas accepter serait-il possible de me mettre en contact avec une assistante sociale pour étudier ma situation.

Après un mois d'intérim je devais avoir un CDI

De : g…@sfr.fr
Envoyé : mardi 31 mars 2020
À : Médiateur Régional

Je vous fais cette demande de révision de mon dossier A.R.E, car j'ai démissioné d'un contrat P.E.C suite à une proposition d'un poste de chauffeur poids lourd, pour une rémunération plus intéréssante. Après un mois d'intérim je devais avoir un CDI. Etant donné les circonstances actuelle dù au Covid-19 la société est donc à l'arret.

Me retrouvant dans une situation précaire je vous demande de réviser mon dossier sachant qu'il me reste 823 jours A.R.E.

Ma prise de poste est reportée

De : n…@yahoo.fr
Envoyé : mardi 14 avril 2020
À : Médiateur Régional

Je suis SANS RESSOURCES DEPUIS LE MOIS DE MARS; Les impayés s'accumulent ET JE NE PEUX DEMANDER DE l'AIDE A MA BANQUE! Car sans emploi.

Actuellement, j'ai trouvé un remplacement d'une 1/2 journée/ semaine dans un centre de radiothérapie. Et cela devrait durer tout le mois d'avril. J'étais déjà arrivée à retrouver un emploi mais à cause du confinement, le début de ma prise de psote est reportée et dépend de l'état sanitaire.

Avec DEUX ENFANTS à charge. Je ne sais plus quoi faire, Madame. Ma situation ne donne t'elle pas au moins droit à un minimum de façon à ce que je puisse acheter du lait à mes enfants et mettre du carburant pour venir travailler partiellement pendant le mois d'avril 2020, SVP?! Je suis à bout et dos au mur. Aucune structure ne peut m'aider.... SOS!

Je trouve la décision de Pôle Emploi injuste

De : j…@live.fr
Envoyé : lundi 4 mai 2020
À : Médiateur Régional

Voici un descriptif rapide de ma situation : arrêt de mon contrat (démission) chez X pour démarrer chez Y (concurrent qui me chassait depuis plusieurs mois), rupture de la période d'essai chez Y, de mon fait. Cependant, j'avais d'ores et déjà une promesse d'embauche en date du 24/2 pour une embauche effective au 2/4.

Bien évidemment, étant confinée et la société momentanément fermée, mon embauche a été décalée jusqu'à reprise de l'activité économique.

Aujourd'hui, à cause de la situation sanitaire, je ne touche ni salaire, ni indemnités. Et pourtant, malgré cela, Pôle Emploi a rejeté ma demande d'indemnités à cause de ma démission de chez X le 3 janvier 2020.

Je travaille depuis mes 17 ans. Aujourd'hui je me pose la question, pour qui ai-je cotisé toutes ces années ? Je trouve la décision de Pôle Emploi injuste.

3.1.1. Les démissions avec projet de reconversion professionnelle (PRP)

Ce nouveau droit, est entré en vigueur en novembre 2019. Sa mise en œuvre pratique est cependant éloignée de la simplicité de la promesse initiale, car elle s'assortit de conditions préalables assez complexes. Pour mémoire :

- Justifier d'une durée d'activité salariée continue de 5 ans.
- Disposer d'un projet de reconversion « réel et sérieux ».
- Solliciter un conseil en évolution professionnelle.
- Faire valider le projet par une commission régionale.

Bon nombre de candidats à ce nouveau droit, découvrent à la fin d'un parcours fastidieux, qu'ils ne sont pas éligibles au dispositif, alors qu'ils ont déjà démissionné.

Préconisation

L'esprit de ce nouveau droit semble être dévoyé par une procédure trop complexe. Les candidats à la reconversion professionnelle devraient avoir les moyens de prendre leurs décisions de manière éclairée, en les informant, avant qu'ils démissionnent de leur emploi, des conditions de prise en charge financière de leur projet. Il est urgent de mener une réflexion sur l'articulation des interventions des différents acteurs qui gèrent ce dispositif.

3.1.2. PRP : le cas spécifique des personnes dont l'employeur relève du secteur public

Les salariés sous contrat de droit privé qui souhaitent démissionner dans le cadre d'un projet de reconversion professionnelle ne sont pas éligibles au dispositif dès lors que leur employeur relève du secteur public, c'est-à-dire en auto-assurance pour l'indemnisation du chômage, y compris en cas convention de gestion avec Pôle emploi.

La position de la DGEFP est qu'un agent de droit privé ne peut pas prétendre au bénéfice de l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE), dès lors que la charge de son indemnisation incombe à un employeur en auto-assurance (avec ou sans convention de gestion). Selon elle, cette position est juridiquement fondée sur le fait que l'allocation versée par les employeurs en auto-assurance (avec ou sans convention de gestion), visée à l'article L.5424-1 du

code du travail est distincte de l'ARE, allocation visée à l'article L.5422-1 du même code.

Pourtant, plusieurs Médiateurs Régionaux ont été saisis par des personnes présentant ce profil, pour lesquelles un rejet pour départ volontaire (DV) a été prononcé par Pôle emploi. Ces démissionnaires n'ont pas été informés qu'ils ne pouvaient pas entrer dans le dispositif et, par conséquent, ne pas bénéficier de l'ARE. Le scénario est le suivant :

- Le document attestant de la condition des 5 années d'activité continue est transmis par Pôle Emploi Services,
- Le projet de reconversion est élaboré avec un conseiller en évolution professionnelle,
- Ensuite, le dossier de projet de reconversion est transmis à la commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR), qui le valide après examen,
- Puis intervient la démission,
- Et, finalement, Pôle emploi notifie un rejet de la demande d'indemnisation du chômage au motif « ARE - Convention de Gestion hors champ d'application DV PRP ».

À aucun moment lors des différentes étapes de validation, le demandeur n'a été informé par un acteur du dispositif qu'en tant que salarié d'un employeur du secteur public, il ne pouvait pas bénéficier d'une ouverture de droit à l'ARE.

L'examen de l'éligibilité au dispositif arrive en bout de chaîne, c'est-à-dire quand il est trop tard. **La démission a été donnée et le mal est fait.** Le candidat devrait être d'emblée informé de son inéligibilité au dispositif, au regard de son statut de salarié du secteur public.

Ces salariés démissionnaires ont la forte impression d'être victimes d'une injustice au regard de tous les efforts qu'ils ont consenti dans leurs démarches avant de démissionner et estiment qu'il y a eu un dysfonctionnement dans le dispositif.

Au-delà, il est permis de s'interroger sur une telle restriction, par rapport à l'esprit qui animait la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Le Conseil d'État, dans son avis sur ce projet de loi écrivait clairement, page 13 :

> « Ce nouveau droit créé en faveur des salariés qui démissionnent pour réaliser un projet de reconversion professionnelle est une modalité particulière de l'allocation d'assurance, ne se distinguant du régime de droit commun que par les conditions d'ouverture et par les obligations du bénéficiaire de l'allocation, qui consistent dans la mise en œuvre effective du projet ».

De même Monsieur Aurélien Taché, rapporteur de la commission des affaires sociales, lors de l'ouverture du débat parlementaire déclarait :

> *« L'ouverture aux démissionnaires a pour objet de favoriser l'initiative individuelle de reconversion professionnelle et de création ou de reprise d'entreprise. En effet, de nombreux Français qui ont un projet n'osent pas s'engager, car sa réussite suppose d'avoir du temps à y consacrer et de quitter son entreprise sans être indemnisé. De facto, cette démarche est donc aujourd'hui réservée à ceux qui ont pu épargner, et donc aux plus aisés. En ouvrant aux démissionnaires le droit de percevoir l'assurance-chômage,* ***nous rendons accessible à tous les Français la liberté d'entreprendre ou de choisir son travail. »***

Préconisation

Les personnes non éligibles au dispositif devraient en être informées dès la première démarche. Il n'est pas pensable que cette information continue d'être donnée après qu'elles aient donné leur démission.

3.1.3. Les démissions en période d'essai

Les démissions en période d'essai continuent de faire l'objet de demandes de médiation régulières auprès des médiateurs. On ne reviendra pas sur l'incompréhension des demandeurs d'emploi, face aux conséquences de l'exercice d'un droit garanti par le code du travail [1]. Pour mémoire, rappelons que, pour l'Assurance Chômage, le code du travail prévoit certes le droit d'interrompre une période d'essai, mais ne dit pas que le chômage en résultant sera indemnisé. C'est une précision qui relativise l'opportunité d'exercer ce droit, mais qui échappe évidemment à l'esprit du public, bercé dans la croyance que la démission en période d'essai est toujours sans conséquences sur l'indemnisation du chômage.

Mais on constate aussi que l'information des salariés n'est pas bonne. Les réclamations décrivent le flou ambiant qui peut régner autour des textes de l'assurance chômage. À cet égard, le dispositif actuel contribue, sans intention de le faire, à entretenir une information erronée concernant les cas de démission en période d'essai qui n'interrompent pas le versement de l'indemnisation en raison des nombreux contextes d'examen. Ainsi :

- Avoir moins de 65 jours travaillés ou moins de 455 heures de travail depuis l'ouverture de droit ne s'oppose pas à la reprise ou la poursuite de l'indemnisation,
- Avoir plus de 65 jours travaillés ou plus de 455 heures de travail s'oppose à la reprise ou la poursuite de l'indemnisation sauf si la dernière activité représente une intensité de travail inférieure à 17 heures hebdomadaires ou durée d'emploi moins 6 jours travaillés.

Dans ces situations-là, la personne bénéficie de la reprise ou la poursuite de son indemnisation, sans être dument avertie que, de manière générale, une démission en période d'essai y fait

[1] Rapport annuel 2016, 3.2.2. *Réhabiliter la période d'essai*, page 45.

généralement obstacle. Ceci est de nature à lui faire penser que mettre fin à sa période d'essai est sans incidence sur l'indemnisation et à l'amener, une autre fois, à se voir opposer une démission.

Par ailleurs, les conditions énoncées dans les textes de l'assurance chômage prêtent à confusion et sont sujets à interprétation. Les 65 jours travaillés ou les 455 heures de travail sont considérés comme cumulatives sur le plan réglementaire. Par exemple, un demandeur d'emploi qui a travaillé 64 jours mais 519 heures ou à l'inverse 90 jours mais 456 heures se verra opposer une fin de période d'essai comme non légitime et aura pour effet d'interrompre l'indemnisation.

De surcroît, l'annexe à la notification d'ouverture de droit remise aux demandeurs d'emploi comporte un chapitre consacré aux démissions. Mais il s'avère erroné parce qu'incomplet :

> « Une démission non légitime a pour effet d'interrompre le versement de votre allocation sauf … si votre dernière activité a duré moins de 6 jours travaillés ou représente moins de 17 heures par semaine… ».

Or, le texte réglementaire mentionne « moins de 6 jours travaillés *et* 8 jours calendaires », les deux conditions étant cumulatives.

En définitive, certains aspects du traitement actuel des démissions pénalisent exagérément les salariés et les demandeurs d'emploi, au point d'exercer un frein au changement ou à la reprise d'emploi. Ils font peser sur eux un risque, dès lors qu'ils tentent de modifier ou d'améliorer leur situation professionnelle. Cela entrave les flux du marché du travail et, tout simplement, ignore l'aspiration humaine à progresser. La réalité de la situation des demandeurs d'emploi, la mobilité géographique et professionnelle accrue et souvent exigée, les carrières à employeurs successifs multiples, tout cela crée les caractéristiques fortes du marché du travail d'aujourd'hui et il faut en tenir compte.

Je cotise depuis 20 ans et je n'ai jamais sollicité d'aide

De : <yl@hotmail.com>
Envoyé : lundi 16 novembre 2020
À : Médiateur National

J'ai démissionné afin de suivre ma compagne. J'ai trouvé un emploi en CDI. Le contrat a été établi sous forme de rémunération au forfait journalier. J'ai démissionné après 9 jours travaillés :

- Le travail ne correspondait pas à ce qui m'avait été présenté.
- La durée du temps de travail dépassait fréquemment les 11 h par jour. Je ne suis pas contre mais là il s'est avéré que c'était ni plus ni moins de l'exploitation.

Je n'étais pas au fait que par cette décision je perdrai mes droits pôle emploi. Je cotise depuis plus de 20 années et je n'ai jamais sollicité d'aide quelque ce soit. De plus en cette période où il devient compliqué de passer des entretiens du à la Covid19.

Je n'ai plus aucuns revenus et il m'est de plus en plus difficile de me déplacer, de faire le plein de mon véhicule ou faire des courses.

Préconisation

Informer le demandeur d'emploi qui bénéficie de la poursuite de son indemnisation malgré une démission en période d'essai, de l'incidence possible qu'une telle démission pourrait avoir sur une demande d'indemnisation future.

Rendre la notice annexée à l'ouverture de droit plus explicite, en indiquant expressément que, pour l'Assurance Chômage, une démission en période d'essai n'est pas une démission légitime.

Corriger l'information donnée aux demandeurs d'emploi, sur la nécessité de cumuler « 6 jours travaillés et 8 jours calendaires » pour légitimer une démission en période d'essai.

3.2. Les prolongements de droits

3.2.1. Une réactivité opportune

Les médiateurs avaient déjà été confrontés à des situations d'urgence. Ce fut notamment le cas en 2014, lors de la crise des droits rechargeables. Au cas par cas, les préconisations des médiateurs, avaient procuré l'amortisseur social nécessaire, tandis que l'Unédic et les partenaires sociaux travaillaient à des mesures correctives.

C'est un scénario similaire qui s'est répété, dès que se sont manifestés les premiers effets de la crise sanitaire, tandis que le gouvernement préparait une réponse à cette situation inédite.

Les médiateurs, en fonction de chaque circonstance spécifique, ont ainsi été amenés à proposer aux services de Pôle emploi des préconisations conservatoires, anticipant la panoplie de mesures d'urgence en matière de revenu de remplacement à venir.

Pour mémoire, celles-ci ont suspendu les radiations et le recouvrement des trop-perçus, elles ont prolongé jusqu'à la fin du confinement la durée d'indemnisation des personnes arrivant en fin de droits durant la période de crise sanitaire. Enfin, pour préserver la situation des salariés ayant démissionné, en vue d'une mobilité professionnelle ne s'étant pas réalisée, elles introduisent deux cas temporaires de démissions légitimes ouvrant droit à l'ARE. Sur ce modèle, un dispositif limité à la prolongation des droits a été reconduit pour le deuxième confinement, puis étendu aux démissions peu après.

3.2.2. Les effets de seuil

Les mesures transitoires mises en place rapidement après le déploiement du premier confinement ont permis d'éviter à de nombreuses personnes de basculer dans la situation de précarité qu'aurait engendré l'application de la règlementation d'assurance chômage d'origine.

C'était notamment le cas des salariés ayant démissionné avant le 17 mars 2020 pour reprendre un nouvel emploi, mais dont l'embauche effective n'a pas eu lieu en raison de la crise sanitaire et pour lesquels une ouverture de droit à l'assurance chômage était possible jusqu'au 31 mai 2020.

Par nature, les mesures transitoires sont bornées dans le temps avec des dates butoirs. Inévitablement, cela produit ce qu'il est convenu d'appeler des *effets de seuil*, qui excluent ceux qui en sont aux limites.

C'est ainsi que des personnes ayant posé leur démission avant le 17 mars 2020 mais dont le démarrage du nouvel emploi devait intervenir après le 31 mai 2020, n'ont pas pu bénéficier d'une ouverture de droit, quand bien même l'employeur avait renoncé à l'embauche en raison de la crise sanitaire. C'est notamment le cas des cadres, soumis à un préavis de trois mois, provoquant une fin de contrat de travail effective située au-delà de la date butoir.

C'est aussi la situation de personnes ayant démissionné avant le 17 mars, qui ont pu débuter leur nouvel emploi, mais pour lequel l'employeur décide finalement d'interrompre la période d'essai, juste après le 31 mai 2020, en raison de la conjoncture économique liée à la crise sanitaire.

Nous avons régulièrement transmis ces informations à la Direction de la Règlementation et de l'Indemnisation de Pôle emploi pour inciter la Délégation Générale à l'Emploi et la Formation Professionnelle (DGEFP) à assouplir le régime dérogatoire.

Saisis de ce type de situation, les Médiateurs Régionaux, ont donc apprécié chaque situation au cas par cas, dans le cadre de la médiation menée entre le demandeur d'emploi et Pôle emploi.

Sauf que moi ça c'est terminer 1 jour avant...

De : k81@hotmail.fr
Envoyé : vendredi 17 avril 2020
À : Médiateur Régional

j'ai de gros problèmes financiers (paiement en attente ect..) je n'ai plus une rente d'argent avec ce confinement vraiment.. le travail impossible à cause de ça, j'ai 23ans je n'ai pas le droit au RSA rien.. je n'ai aucun aide, j'ai vraiment besoin de vous demander quelque chose s'il vous plaît..

Mon indemnisation pôle emploi c'est terminer le 29 février et j'ai vue que à la TV il avait parler pour les gens en fin de droit ont avait le droit à la prolongation des droits sauf que moi ça c'est terminer 1 jour avant.. c'est vraiment pas possible de faire une exception de me prolonger mon indemnisation svp?

Car je n'arrive vraiment pas à joindre les deux bouts..

3.3. Les radiations

3.3.1. La gradation et la sévérité des sanctions radiations

Dans son rapport annuel 2019, le Médiateur National relevait les difficultés liées à l'application du nouveau barème de sanctions, en matière de radiations.

Pour mémoire, le Conseil d'État [2] reconnaît le caractère de sanction aux suppressions du revenu de remplacement, donc aux radiations et précise que cette qualification s'assortit d'un principe de proportionnalité.

Or, nombreux sont les médiateurs qui constatent que ces sanctions deviennent de plus en plus sévères, avec un usage fréquent des radiations de six mois et surtout, suppression définitive du revenu de remplacement [3].

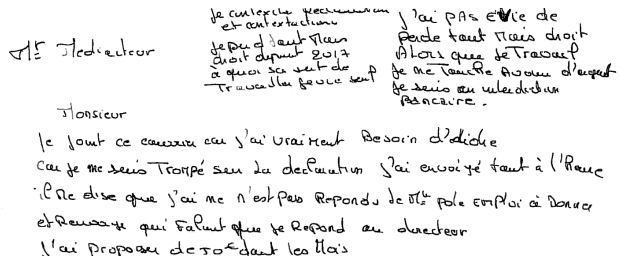
Au regard des situations présentées, certaines d'entre elles semblent disproportionnées, dans la gravité de la sanction et de leurs conséquences.

À l'évidence, ces situations prennent une acuité particulière dans le contexte de crise sanitaire, lorsque la personne radiée ne peut plus rechercher d'emploi.

---

[2] Arrêt Roussel du 21 mars 2007.

[3] On doit préciser que la formule « suppression définitive » ne désigne pas une interdiction à vie d'accès à l'ARE, mais la suppression des droits qui restaient à percevoir, avec remise à zéro des compteurs.



Monsieur O.E, âgé de 57 ans, ouvrier agricole, a fait l'objet d'une sanction pour fausse déclaration entrainant sa radiation pour une durée de 6 mois, ainsi que la suppression définitive du reliquat de 666 jours restants sur ses allocations de chômage. Un trop versé d'un montant de 3 772,70 € lui est par ailleurs réclamé suite l'exercice d'une activité non déclarée, à son insu.

Déconnecté du monde Internet et ne dispose pas d'ordinateur, il se sent en situation de détresse profonde pour assurer la gestion administrative de ses droits et fait appel à sa sœur pour l'accompagner, ainsi qu'à ses employeurs pour procéder à ses déclarations mensuelles. C'est ainsi qu'il a fait une confiance aveugle à certains d'entre eux qui ne l'ont pas déclaré. Sa sœur a dû intervenir à plusieurs reprises pour obtenir ses bulletins de salaire et se charge de son actualisation en se déplaçant chaque mois à Pôle emploi afin de se faire elle-même accompagner dans ces démarches.

La Recommandation du Médiateur, appuyée par la Direction Territoriale et la Direction de l'Agence, met en exergue les conséquences disproportionnées des effets de cette triple sanction, qui plonge Monsieur O.E dans une grande détresse morale et financière à 57 ans, au terme d'une carrière professionnelle faite de labeur et du travail de la terre.

La personne se retrouve ainsi sans aucun revenu pendant la durée de la sanction, puis avec un ou plusieurs indus à rembourser à sa réinscription comme demandeur d'emploi. Une note a été adressée à Mme la Ministre du Travail par le Médiateur National à ce sujet. Un afflux de réclamations, décrivant des situations d'urgence et appelant un traitement sur mesures, est arrivé chez les médiateurs. À l'initiative du Médiateur National, sur un modèle comparable à celui de la crise des droits rechargeables de 2014, les médiateurs de Pôle emploi ont joué le rôle d'amortisseur social, en l'attente de mesures correctives. Il a adressé une note à ce sujet à la ministre du travail et une autre au Directeur Général de Pôle emploi, insistant plus particulièrement sur les conséquences des périodes non déclarées.



L'intervention du médiateur, lorsqu'il est saisi par un demandeur d'emploi d'une sanction de ce type, consiste d'abord à se rapprocher de l'autorité qui a prononcé la sanction, le directeur d'agence le plus souvent puis du service qui a examiné le recours. De ces échanges peuvent émerger la proposition de maintenir la sanction mais d'en atténuer le degré. C'est l'adaptation de la décision à la spécificité de chaque situation individuelle, une préoccupation aujourd'hui largement partagée entre les équipes de direction des agences et les médiateurs.

3.3.2. Les difficultés techniques pour lever les sanctions

Avec l'introduction des nouvelles sanctions, le système informatique de Pôle emploi a évolué en conséquence. Mais cette migration a entrainé une certaine rigidité, compliquant notablement la procédure de modification d'une décision. Les radiations ordinaires se sont trouvées impactées, mais aussi celles s'inscrivant dans le cadre de l'expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO). Quant à l'hypothèse d'une révision de la décision par le juge administratif, elle n'était tout simplement pas envisagée.

La lenteur de mise en œuvre des décisions modificatives de sanctions signées par les directeurs régionaux a rapidement suscité des tensions, particulièrement chez les demandeurs d'emploi qui ne voyaient pas arriver l'effet de la nouvelle décision notifiée.

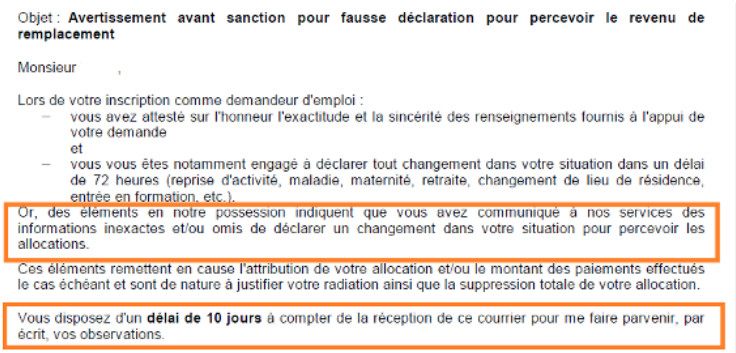
La crise a trouvé son épilogue à l'issue de la note, du Médiateur National au Directeur Général. Les correctifs demandés ont été inclus dans une mise à jour du système d'information.

3.3.3. Des courriers imprécis quant au motif de sanction

La question des courriers adressés aux demandeurs d'emploi est un serpent de mer. De vrais efforts ont été déployés pour les améliorer, mais la tâche est immense. Les courriers liés aux radiations sont sensibles car la sanction qu'ils portent leur impose un formalisme particulier. Malheureusement, ils restent parfois porteurs d'incohérences. Compte tenu de la sévérité des sanctions appliquées, ces approximations sont mal venues et potentiellement risquées juridiquement.

Prenons donc l'exemple d'une radiation d'une durée de 12 mois, qui s'est assortie d'une suppression définitive de l'indemnisation restante, soit 572 jours.

Dans le premier courrier d'avertissement, il est devenu fréquent de ne pas indiquer précisément le ou les manquements reprochés, avec les périodes concernées. Alors que, dans le même temps, Pôle emploi envisage de prendre une sanction et demande à l'intéressé de faire valoir ses observations.



Objet : **Avertissement avant sanction pour fausse déclaration pour percevoir le revenu de remplacement**

Monsieur ,

Lors de votre inscription comme demandeur d'emploi :

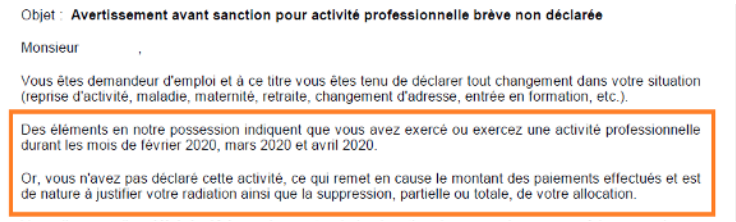
- vous avez attesté sur l'honneur l'exactitude et la sincérité des renseignements fournis à l'appui de votre demande
  et
- vous vous êtes notamment engagé à déclarer tout changement dans votre situation dans un délai de 72 heures (reprise d'activité, maladie, maternité, retraite, changement de lieu de résidence, entrée en formation, etc.).

Or, des éléments en notre possession indiquent que vous avez communiqué à nos services des informations inexactes et/ou omis de déclarer un changement dans votre situation pour percevoir les allocations.

Ces éléments remettent en cause l'attribution de votre allocation et/ou le montant des paiements effectués le cas échéant et sont de nature à justifier votre radiation ainsi que la suppression totale de votre allocation.

Vous disposez d'un **délai de 10 jours** à compter de la réception de ce courrier pour me faire parvenir, par écrit, vos observations.

Donner cette information est pourtant possible, comme en témoigne cet autre courrier, adressé à une autre personne.



Objet : **Avertissement avant sanction pour activité professionnelle brève non déclarée**

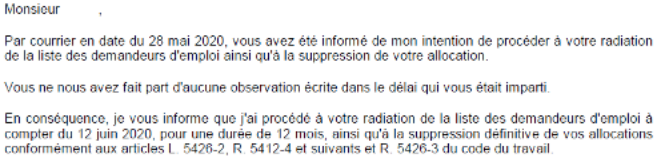
Monsieur ,

Vous êtes demandeur d'emploi et à ce titre vous êtes tenu de déclarer tout changement dans votre situation (reprise d'activité, maladie, maternité, retraite, changement d'adresse, entrée en formation, etc.).

Des éléments en notre possession indiquent que vous avez exercé ou exercez une activité professionnelle durant les mois de février 2020, mars 2020 et avril 2020.

Or, vous n'avez pas déclaré cette activité, ce qui remet en cause le montant des paiements effectués et est de nature à justifier votre radiation ainsi que la suppression, partielle ou totale, de votre allocation.

Lors de la notification de la sanction, son motif reste absent :



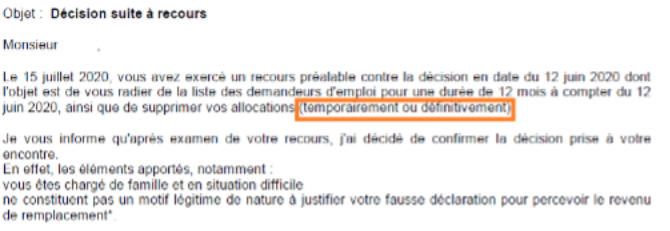
Monsieur ,

Par courrier en date du 28 mai 2020, vous avez été informé de mon intention de procéder à votre radiation de la liste des demandeurs d'emploi ainsi qu'à la suppression de votre allocation.

Vous ne nous avez fait part d'aucune observation écrite dans le délai qui vous était imparti.

En conséquence, je vous informe que j'ai procédé à votre radiation de la liste des demandeurs d'emploi à compter du 12 juin 2020, pour une durée de 12 mois, ainsi qu'à la suppression définitive de vos allocations conformément aux articles L. 5426-2, R. 5412-4 et suivants et R. 5426-3 du code du travail.

Puis la personne exerce un recours. Dans la réponse qu'elle reçoit, il est question de suppression temporaire ou définitive du revenu de remplacement, alors que le courrier précédant mentionnait une suppression définitive :



Objet : **Décision suite à recours**

Monsieur ,

Le 15 juillet 2020, vous avez exercé un recours préalable contre la décision en date du 12 juin 2020 dont l'objet est de vous radier de la liste des demandeurs d'emploi pour une durée de 12 mois à compter du 12 juin 2020, ainsi que de supprimer vos allocations (temporairement ou définitivement).

Je vous informe qu'après examen de votre recours, j'ai décidé de confirmer la décision prise à votre encontre.
En effet, les éléments apportés, notamment :
vous êtes chargé de famille et en situation difficile
ne constituent pas un motif légitime de nature à justifier votre fausse déclaration pour percevoir le revenu de remplacement*.

Cela fait beaucoup d'imprécisions, pour des procédures qui aboutissent à des sanctions lourdes et qui, dans plusieurs régions, sont intégrées à l'expérimentation de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO).

3.3.4. Un courrier pavé de bonnes intentions

Dans le but, louable, d'informer le demandeur d'emploi de la réception et de la recevabilité de son recours hiérarchique suite à une radiation, Pôle emploi a créé un courrier d'accusé de réception contextualisé. Sa mise en œuvre se traduit ainsi :

Non réponse = non

Ainsi, Mr B. reçoit un avertissement avant sanction pour absence à rendez-vous. Il y répond mais ses justifications ne sont pas retenues et il reçoit la décision de sanction. Il adresse alors un recours et reçoit en retour une notification de suivi de sa demande de recours sur laquelle il est écrit ce qui suit :

« Par courrier en date du 6/08/20, nous vous avons informé de la décision de radiation de la liste des demandeurs d'emploi prise à votre encontre … Vous contestez cette décision par une demande de recours que nous confirmons avoir réceptionnée le 11/08/20. Nous examinerons votre demande dans les meilleurs délais. ***L'absence de réponse de notre part dans un délai de 2 mois vaut rejet de votre demande de recours, c'est-à-dire confirmation de la sanction initiale****. Vous pourrez alors, si vous le souhaitez, déposer un recours contentieux devant le tribunal administratif ».*

Hors aspect juridique, il est douteux qu'une telle rédaction s'inscrive dans la culture de qualité portée par la Direction Générale de Pôle emploi.

Maltraitance autour d'une radiation

Monsieur A. a été radié par erreur par son agence, pour absence à un entretien auquel il était présent. L'agence reconnait l'erreur mais lui demande d'écrire un courrier de contestation, pour traiter sa situation selon le « circuit habituel », presque deux mois après les faits. Elle résume ainsi l'affaire :

« En effet Mr A. a reçu une convocation pour un entretien téléphonique le 18/08/20, un entretien a bien été enregistré le 18/08/20 par son conseiller. Or l'avis de radiation a été envoyé à tort à monsieur, de manière automatique, sans explication.

Monsieur A. a été contacté par téléphone par son conseiller qui lui a clairement expliqué quelle était la démarche à suivre pour pouvoir contester cette radiation, en lui précisant qu'il pouvait se faire aider dans la rédaction de ce courrier.

Un courrier de Mr A. a été reçu en agence le 24/10/20, demandant l'annulation de cette radiation. A ce jour, la demande recours de Mr A. a bien été prise en compte (circuit habituel) ».

Est-il normal de demander à une personne de contester dès lors qu'il y a reconnaissance d'un tort créé par Pôle emploi ? N'y-a-t-il pas un moyen rapide de résoudre la situation plutôt que devoir en passer par un circuit habituel ?

3.4. Les aides à la mobilité : le délai de passage du permis B

L'aide au permis de conduire est un dispositif très populaire, qui attire de nombreux candidats. Sa mise en œuvre n'est cependant pas exempte d'écueils, comme cela a déjà été évoqué dans les Rapports 2016 et 2019 [4]. L'une des difficultés réside dans l'obligation d'obtenir le permis sous douze mois [5]. Depuis longtemps, des réclamations démontrent que ce délai peut s'avérer trop court et que maints impondérables peuvent

(4) Rapport 2019, §4.4. Les demandes hors délai, page 60, et rapport 2016, § 4.4. L'aide au permis de conduire, page 57.

(5) Instruction Pôle emploi n°2011-205 du 9 décembre 2011 relative à la mise en œuvre de l'aide au permis de conduire B.

légitimer une demande d'allongement (adaptation au handicap, aléas climatiques, auto-école sinistrée, pour citer des exemples récents).

Dans le contexte de crise sanitaire, cette contrainte prend une acuité particulière : le confinement des demandeurs d'emploi, la fermeture des auto-écoles, tout concourt à bouleverser les calendriers d'origine et à placer les candidats hors délai.

Confrontés à une règlementation inadaptée aux circonstances, en même temps qu'au souci de préserver les intérêts des candidats et de l'institution, les médiateurs sont amenés à formuler des préconisations en équité. Car, à défaut, l'investissement humain et financier déjà consenti aurait tout simplement été perdu.

Dans quelques régions, sur proposition du médiateur, des procédures provisoires légères ont été mises en place, pour assouplir la règle des douze mois lorsque les circonstances le justifient. Ces initiatives incarnent, une fois encore, le rôle d'amortisseur que peut jouer la médiation institutionnelle.

3.5. Les décisions des IPR/IPT

3.5.1. Les rigidités qui persistent encore dans quelques régions

Depuis des années, au fil des rapports, le Médiateur National a décrit le fonctionnement des instances paritaires régionales et territoriales (IPR et IPT), notamment chargées d'examiner les demandes d'effacement de dette et d'ouverture de droits après une démission.

Ces dernières sont évaluées selon les directives de l'Unédic, à savoir selon les efforts de recherche d'emploi à l'exclusion de tout autre critère, situation personnelle, sociale, etc.

En cas de décision défavorable, Pôle emploi adresse donc aux intéressés un courrier les informant que « *l'instance a jugé vos efforts de recherche d'emploi insuffisants* ». Cela fait des années que cette manière de faire suscite l'incompréhension des demandeurs d'emploi et cultive un sentiment d'injustice et d'arbitraire.

Sur le fond, les IPR/IPT et les médiateurs ont des missions bien distinctes mais complémentaires au service des demandeurs d'emploi. Bien que quelques rares instances aient encore des difficultés à l'envisager, une majorité d'entre elles entretiennent aujourd'hui, une relation utile avec le médiateur, lorsque ce dernier leur soumet des situations.

Dix personnes à huis clos décident de votre sort

De : k….@orange.fr
Envoyé : mercredi 3 juin 2020
À : Médiatrice Régionale

Situation d'un demandeur d'emploi recherchant un poste en agence immobilière, débouté par l'IPT sur une demande d'ouverture de droits à l'issue d'un délai de 122 jours.

L'IPR a jugé mon cas sur une période où pendant presque 50 jours nous étions en confinement total (16mars 2020 au 11mai2020) avec commerces non essentiels (dont agences immobilières...) et établissements scolaires fermés... Forcément que pendant cette période mes "efforts de reclassement n'ont pas été suffisants"...

Cette décision c'est comme juger un accusé sans qu'il soit présent à son propre procès mais c'est comme ça (huis clos et 10 personnes qui décident de votre sort...).

Merci d'avoir pris le temps de me répondre, je vais donc aller plus loin dans ma démarche et saisir le tribunal.

Pourquoi mon dossier a été refusé malgré mes efforts

De : a…@gmail.com
Envoyé : mercredi 12 août 2020
À : Médiatrice Régionale

Bonjour, Suite au passage devant la commission IPR et ayant une décision négative m'expliquant que mes démarches depuis ma démission ne sont pas recevables. Je ne suis pas d'accord avec celà depuis le 30novembre 2019 après avoir démissionnée j'ai repris un poste en 39h qui à été interrompu à l'initiative de l'employeur après là periode d'essaie.

Suite à cette interruption je suis en attente de décision pour une reconversion pour une formation d'un ans en esthétique!

J'aimerais savoir pourquoi mon dossiers malgré mes efforts et mes démarches à été refusé !

La décision est souveraine, cela veut dire que mon fils n'a aucun recours

De : dt@hotmail.com
Envoyé : jeudi 3 décembre 2020
À : Médiatrice Régionale

J'imagine que vous avez traité notre demande car notre antenne de Pôle Emploi fait enfin preuve de courtoisie. Nous vous en remercions.

Cependant, dans leur courrier ci-joint ils précisent bien que c est eux qui ont procedé à un versement à tort.

Sous prétexte qu'une commission se soit réunie, que la décision de cette dernière est souveraine. Cela veut dire que mon fils n' a aucun recours alors que Pôle Emploi a fait l erreur de verser ces indemnités.

Le pire dans cette histoire c est que pris à la gorge par la pression de Pôle Emploi, il a cessé de suivre ses études pour gagner de l'argent. C'est absolument scandaleux.

J'ai tout perdu, travail, logement

De : ro@gmail.com
Envoyé : mardi 29 septembre 2020

La commission a refusé mon droit à L'ARE. J'ai démissionné de mon dernier poste le 6 janvier 2020. Suite à ça on m'a dit que je pouvais refaire une demande 4 mois après ma démission. La commission a refusé mon dossier car ils ont estimés que je n'ai pas assez recherché d'emploi.

Normalement je devais débuter en mai mais avec le covid et le confinement cela n'a malheureusement pas abouti. J'ai fait énormément de recherche d'emploi. J'ai toutes les copies de mes recherches d'emploi effectué pendant cette période. Il est extrêmement difficile de trouver un job pendant cette période.

Je viens vers vous car j'ai tout perdu, travail, logement.

Plus de 100 candidatures ne sont pas suffisantes ?

De : on@laposte.net
Envoyé : lundi 30 novembre 2020
À : Médiatrice Régionale

Suite à ma démission, je ne pensais pas mettre autant de temps sans trouver de contrat. J'ai ainsi trouvé un CDD du 1er juillet au 31 décembre 2020. Ainsi, cette INSTANCE PARITAIRE REGIONALE ayant refusée l'octroi à l'ARE au 1er avril pour motif "pas assez d'efforts pour retrouver un travail" renvoi une image plus que négative.

- je travaille depuis plus de 7 ans et cotise ainsi à l'ouverture des droits ARE.

- le motif que je n'ai pas justifié d'efforts pour reprendre le travail, excusez-moi mais plus de 100 candidatures, des entretiens pendant confinement ne sont pas suffisant ? Et le début d'un contrat dès la sortie du confinement montre que mon profil retient l'attention des recruteurs et que mon but n'est pas le profit de la société.

3.5.2. Les erreurs de Pôle emploi

En 2018, l'Unédic a publié un guide des bonnes pratiques à destination des IPR/IPT, qui préconisait notamment une bienveillance particulière dans l'examen de deux types de situations, dont celle des trop-perçus résultant d'une erreur de Pôle emploi :

> « L'instance paritaire […] 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, quelques instances persistent à ignorer ce motif et prennent systématiquement une décision de rejet de la demande d'effacement. Ces situations sont vécues par les demandeurs d'emploi comme de grandes injustices, notamment quand ils sont dans l'incapacité de rembourser. Elles prennent évidemment un relief particulier dans un contexte de pandémie. Le rapport annuel 2019 illustrait par un exemple simple l'aspect aléatoire et arbitraire de telles décisions [6].

---

[6] Voir aussi rapport annuel 2019, 3.3.3. Les trop-perçus consécutifs à une erreur de Pôle emploi, page 46.

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).

On argue 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.

Ces instances (IPR/IPT) qui sont souvent les ultimes « bouées de sauvetage » pour les demandeurs d'emploi, peuvent encore améliorer leurs services. La réflexion doit se poursuivre autour des outils qui doivent permettre de prendre les bonnes décisions.

Pour contribuer à cette démarche nous allons produire un complément à notre rapport de 2014.

3.6. La formation

En matière de formation, l'essentiel des réclamations porte sur le financement de la formation, sur la validation du projet par Pôle emploi et sur les disparités des réponses reçues d'un candidat, d'une agence ou d'une région à l'autre (« Je connais quelqu'un qui… »). Dans cet ensemble constant, plusieurs points émergent, qui sont autant d'épines dans le pied des conseillers comme des candidats à la formation.

3.6.1. L'actualisation de la liste préfectorale des métiers en tension

Il arrive que des personnes soient indemnisables pour un temps « restant » qui est inférieur à la durée de leur formation. Dans ce cas, la Rémunération de Fin de Formation (RFF) peut être mobilisée pour combler la durée manquante et assurer une indemnisation tout au long de la formation. Elle est attribuée en fonction d'une liste de métiers en tension établie par le préfet de région et fondée sur les métiers pour lesquels il existe des difficultés de recrutement.

En théorie, cette liste est actualisée tous les ans. En pratique, c'est loin d'être le cas, il en existe qui sont figées depuis des années. Outre cela, les métiers sont indexés par ROME, c'est-à-dire par le Répertoire Opérationnel des Métiers, un ancien outil de l'ANPE. C'est un anachronisme, d'autant plus que la démarche de compétence aujourd'hui mise en œuvre par Pôle emploi est, précisément, supposée s'affranchir des contingences du ROME.

De fait, une formation ne prépare pas qu'à un seul métier, mais à la pluricompétence, laquelle permet au stagiaire d'élargir son portefeuille de compétences et de postuler à davantage de métiers.

Les effets en cascade d'un refus de RFF

Un demandeur d'emploi demande et obtient le financement d'une formation en AIF. Son ARE prend fin au milieu de sa formation et la RFF est refusée. Il finira donc en ASS.

Sa demande d'aide de mobilité avait été rejetée au moment de l'entrée en formation au motif qu'il percevait une ARE dont le montant dépassait le plancher prévu. Ce n'est plus le cas à compter du moment où il tombe dans les minima sociaux… mais, règlementairement, Pôle emploi ne peut pas réétudier la situation, car l'aide à la mobilité doit être déposée un mois avant le début de la formation. Et il n'existe pas de dérogation sur les délais de dépôt.

Ce manque de souplesse administrative fait obstacle à l'accès à la formation pour les demandeurs d'emploi qui en ont le plus besoin.

Et là-bas non plus

De : n22@hotmail.fr
Envoyé : mardi 10 mars 2020
À : Médiateur Régional

En 2019, j'étais scolarisée en classe préparatoire pour rentrer en école d'infirmière. J'ai terminé en mars puis j'ai travaillé dans une usine en attendant la rentrée de septembre. Je me suis inscrite à Pole emploie au cours de l'été 2019.

Avec le système de « parcours sup », j'ai été admise à l'IFSI. J'ai obtenu un droit aux assedics jusque début avril 2020. Mon dossier ayant été transféré de la Bretagne à la Normandie, j'ai fait une demande de RFF car je n'ai aucune ressource pour financer mon logement pour la fin de ma formation.

Ma demande RFF a été refusée au pole emploie car la formation d'infirmière n'est pas répertoriée en NORMANDIE alors qu'elle est en BRETAGNE, ma région d'où je viens.

Préconisation

Si la liste préfectorale des métiers en tension doit continuer à servir pour l'attribution de la RFF, elle doit être actualisée.

La solution pourrait passer par une liste nationale « socle », à partir de laquelle chaque région pourrait rajouter des métiers pour les adapter aux besoins de main d'œuvre dans les bassins d'emploi.

Dans le cas d'une crise sanitaire, économique voire sociale, le Médiateur National suggère la possibilité aux pouvoirs publics d'utiliser un décret pour contextualiser la liste des métiers.

3.6.2. Les conditions d'attribution de la RFPE

Les demandeurs d'emploi qui ne perçoivent pas d'allocation chômage, peuvent suivre une formation financée par Pôle emploi. Cette Rémunération des Formations de Pôle emploi (RFPE) est versée sous certaines conditions, son montant dépendant de la durée de la formation et de la situation personnelle du candidat. Elle s'inscrit dans le cadre du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) [7]. Le bénéfice de cette mesure est donc réservé aux demandeurs qui, au jour de l'entrée en formation, ont épuisé leur droit à l'ARE. Mais chaque règle a ses effets collatéraux : si les personnes arrivent en fin de droit quelques jours après l'entrée en formation, ils ne peuvent prétendre au bénéfice de la RFPE, y compris si l'action de formation est totalement prise en charge par Pôle emploi, dans le cadre d'une Action de Formation Conventionnée par Pôle emploi (AFC).

[7] Délibération du conseil d'administration de Pôle emploi n°2008/04 du 19 décembre 2008.

Les chicanes de la formation

Madame T.G a débuté une action de formation conventionnée (AFC) « Initiation aux techniques comptables » proposée par Pôle emploi. Avant le début de sa formation, il lui a été indiqué qu'une rémunération serait calculée du fait de la fin de ses droits ARE au lendemain de son entrée en formation.

A son entrée en formation un mail lui a été adressé l'informant que la formation était intégralement financée par Pole Emploi mais qu'elle ne pourrait pas bénéficier d'une Rémunération de Fin de Formation (RFF) car celle-ci n'apparaissait pas dans le RNCP (Répertoire National ces Certifications Professionnelles).

Puis une décision de refus de RFPE (Rémunération des Formations de Pôle emploi) a également été prononcée car les droits de Mme T.G se sont terminés une journée après le démarrage de la formation. Les dispositions de la RFPE prévoient que cette rémunération est versée aux stagiaires d'une formation financée par Pôle emploi, qui ne sont ni indemnisés, ni indemnisables en ARE au premier jour de la formation…

3.7. L'indemnisation

3.7.1. L'activité exercée tout en restant inscrit

Être inscrit comme demandeur d'emploi et travailler ne font pas toujours bon ménage. C'est pourtant le cas de milliers de personnes qui, compte tenu de la particularité de leur situation sur le marché de l'emploi, préfèrent rester inscrites, y compris lorsqu'elles exercent une activité : travailleurs précaires, autrement appelés *permittents*, les travailleurs saisonniers, les assistantes maternelles, les salariés auprès des particuliers, les intérimaires et les intermittents du spectacle.

À force d'alterner périodes de travail et périodes de chômage, il est pour eux plus simple et peut-être aussi plus rassurant de rester inscrit à Pôle emploi plutôt que de se désinscrire pour se réinscrire en permanence.

Cela vient aussi du fait que, en fonction des emplois occupés, la réglementation prévoit de cumuler les revenus de son activité professionnelle avec l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi.

S'il est aisé à comprendre, ce choix n'est pas neutre au regard de la réglementation d'assurance chômage. Il dresse un cadre contraignant, qui se referme impitoyablement sur ceux qui n'en ont pas une parfaite connaissance et maîtrise. Car ouvrir un nouveau droit, déclarer des périodes de travail ou interrompre une période d'essai requièrent une grande vigilance, sous peine d'être désavantagé, voire sanctionné.

Trois dispositifs ciblent particulièrement les personnes qui ont exercé une activité professionnelle tout en maintenant leur inscription comme demandeurs d'emploi — une prime à la désinscription, en quelque sorte. Leurs effets ont été maintes fois

discutés et s'amplifient en période de crise sanitaire. Et de fait, les médiateurs restent saisis autour de :

- La DREX (demande de réexamen expresse),
- Les PNDS (périodes non-déclarées sanctionnées),
- Les démissions « au fil de l'eau ».

- **La DREX**

On a déjà décrit la DREX, demande de réexamen expresse, dans le rapport 2018. Introduite par la convention d'Assurance Chômage du 17 avril 2017, elle peut se résumer ainsi : pour les demandeurs d'emploi inscrits, l'envoi d'une attestation d'employeur ne déclenche plus automatiquement l'indemnisation qui, pour être perçue, doit faire l'objet d'une demande expresse et séparée.

Sont principalement visées les personnes inscrites ayant épuisé leurs droits et qui attendent une ouverture de nouveaux droits après une période d'activité, voire plusieurs.

Mais en réalité, il ne se passera rien tant qu'une DREX en bonne et due forme n'aura pas été déposée par les intéressés dans leur espace personnel internet. Avant cela, le temps passe.

Comme les petits caractères des polices d'assurance, ces dispositions sont largement méconnues des demandeurs d'emploi, qui les découvrent lorsqu'ils s'étonnent de ne rien percevoir.

La DREX n'est pas rétroactive et les personnes se trouvent confrontées à des périodes sans indemnisation qui vont de quelques jours à plusieurs mois et qui sont inévitablement suivies de contestations auprès des agences sur la date de départ de l'indemnisation.

Les mots pour l'expliquer…

De : DR Activités Centralisées
Envoyé : mardi 30 juin 2020
À : Médiateur Régional

Le Service Défenseur des Droits interpelle le Médiateur Régional, à propos de la date de départ des droits de Monsieur B.L. Salarié de l'Armée de Terre, il achève son contrat de travail à durée déterminée le 28 février 2020 et s'inscrit le 26 janvier 2020.

Dans un premier temps il lui est notifié un rejet pour absence de fait générateur, dans un second temps une ouverture de droit à l'ARE lui est attribuée le 1er mai 2020. Le service régional explique :

« *Monsieur B.L s'est inscrit comme demandeur d'emploi le 26/01/2020 alors que son contrat à durée déterminée se terminait le 28/01/2020. Il a anticipé son inscription ce qui a conduit à un rejet, puisqu'il n'y avait pas de fin de contrat de travail dans l'année précédant son inscription.*

Il a donc déposé une demande expresse le 21/05/2020.

Or, depuis le 01/01/2018 toute demande expresse déposée par un demandeur d'emploi en cours d'inscription s'apprécie au premier jour du mois civil qui suit le dernier mois actualisé. Le dernier mois actualisé pour Monsieur B.L étant le mois d'avril 2020, l'admission a été prononcée à compter du 01 mai 2020, avec une date de départ de droits au 08 mai 2020 après application des 7 jours de différé d'indemnisation ».

La DREX s'applique aussi aux intermittents du spectacle, lesquels déposent régulièrement des réclamations concernant :

- La date de fin de contrat de travail retenue pour l'ouverture des droits.
- La date de départ de l'indemnisation, dont ils estiment qu'elle devrait être rétroactive et être le lendemain de la fin de contrat de travail retenue pour le réexamen.

D'une manière générale, les demandeurs d'emploi ont le sentiment de ne pas être suffisamment renseignés et conseillés sur la procédure à suivre pour demander le réexamen de leurs droits, mais aussi sur la période à laquelle faire cette demande. Dans les faits, beaucoup de demandeurs d'emploi pensent que la date de leur demande d'allocations n'aura pas d'incidence sur la date de départ de l'indemnisation. D'autres contactent leurs agences tardivement, lorsqu'ils constatent que le réexamen de leur droit n'est pas automatique. Pour éviter cela, il conviendrait de préciser qu'il leur revient de déposer une demande d'allocations dans leur espace personnel, dès le lendemain de la fin du contrat de travail qu'ils estiment susceptible de déclencher une ouverture de droit.

- **Les périodes non déclarées, même en l'absence d'indemnisation : l'incompréhensible**

Aux côtés de la DREX, les PNDS (périodes non déclarées sanctionnées) sont l'un des dispositifs qui suscitent la plus grande incompréhension. Pour mémoire, si un demandeur d'emploi inscrit et non indemnisé effectue une période de travail en omettant de la déclarer à Pôle emploi, cette période est neutralisée et n'entre pas en compte dans le calcul de ses droits. Elle est perdue. Dans les faits, beaucoup de demandeurs d'emploi lient Pôle emploi et indemnisation et ne voient dès lors pas les conséquences de ne pas déclarer des périodes de travail. En effet, puisqu'ils ne sont pas indemnisés durant leur période d'emploi, ils ne fraudent pas et n'ont pas le sentiment de porter un préjudice à Pôle emploi.

La découverte de ce dispositif est toujours pénible. Le demandeur d'emploi peut demander à l'instance paritaire d'examiner les circonstances qui l'ont conduit à omettre de les déclarer [8]. On

[8] Code du travail, art. L. 5426-1-1 II ; règlement d'assurance chômage annexé au décret 2019-797 du 26 juillet 2019, art. 46 § 6).

pourrait imaginer que les instances évoquent à cette occasion la notion de droit à l'erreur, mais c'est peu le cas. Dans une circulaire, l'UNEDIC précise :

> « A l'appui des justifications qu'il aura produites, l'instance paritaire appréciera notamment si la non-déclaration revêt un caractère exceptionnel et peut se justifier par des éléments extérieurs, insurmontables ou imprévisibles ou, au contraire, si le motif de la non-déclaration ne peut être considéré comme sérieux et exceptionnel compte tenu de la durée des périodes de travail en cause, de leur nature et de la répétition du manquement ».

En conséquence, l'instance paritaire doit examiner les éléments produits par le demandeur d'emploi

> « …pour justifier l'ensemble de ses manquements » et « la justification partielle de la non-déclaration de certaines périodes de travail, en nombre de jours ou d'heures, ne peut ainsi suffire à motiver tous les manquements constatés. Ainsi, la décision de l'instance paritaire ne peut que rejeter ou retenir l'ensemble des périodes non déclarées soumises à son appréciation ».

A cela s'ajoute des conditions restrictives d'appréciation que le guide des bonnes pratiques à l'usage des Instances Paritaires précise de la façon suivante :

> *« Les situations examinées en instance paritaire sont uniquement celles pour lesquelles le demandeur d'emploi n'a pas suffisamment de jours travaillés pour une ouverture de droit ou un rechargement, à minima de 130 jours ou 910 heures. Les situations pour lesquelles le demandeur d'emploi possède assez de jours travaillés pour s'ouvrir un droit ou pour un rechargement, sans prendre en compte les PNDs, ne sont pas examinées en instance paritaire même s'il existe des PNDs dans la période. »*

Si le demandeur d'emploi a des obligations vis-à-vis de ses déclarations, force est de constater que le recours dont il dispose en cas d'erreur ou de manquement de sa part ne lui offre qu'un champ réduit pour récupérer ses périodes non-déclarées.

Je n'ai pas été convié à l'IPR pour me défendre

De : p….@yahoo.fr
Envoyé : mercredi 9 décembre 2020
À : Médiateur National

Ma conseillère pôle emploi ma expliqué comment faire mon actualisation, mais au bout de neuf mois de travail, pôle emploi me dit que j ai mal effectué mes déclarations donc je serais en ass.

Je passé en commission paritaire qui ne veut pas me remettre en are. Dut a tout ceux-ci je suis interdit bancaire. Je travaille depuis l âge de 20 ans et jamais rien demandé. Je trouve inormal la décision de pôle emploi suite à une commission paritaire où je n' ais pas été convié pour me défendre. Suite à cette décision de pôle emploi, je me retrouve dans une situation financière très grave, vous croyez à 59 ans de se retrouver à la croix rouge pour se nourrir, après le nombre d année de cotisation pour le chômage et d avoir écouté ma conseillère pour mes actualisations.

J espère que vous pourrez faire quelque chose pour moi. Pour éviter de mourrir dans l oublié.

Pourquoi tant de périodes non déclarées sanctionnées ?

En moyenne nationale, sur les années 2018-2019, les IPR/IPT ont examiné 5000 situations de PNDS et ont accordé des ouvertures de droits dans 6,5 cas sur 10. Mais il y a des disparités régionales et, en 2019, cinq instances ont prononcé plus de rejets que d'accords. L'importance de ces chiffres pose inévitablement la question : pourquoi y-a-t-il tant de personnes non indemnisées qui ne déclarent pas leur activité ? Que leur a-t-on dit ou pas dit ?

Sources : Unédic, *Bilans de l'activité des IPR*, 2018-2019.

- **L'examen des démissions « au fil de l'eau »**

Dans la foulée de la création des droits rechargeables, l'avenant du 8 juillet 2015 annexé à la convention d'Assurance Chômage 2014 avait instauré un examen des départs volontaires « au fil de l'eau ». Le rapport annuel 2015 du Médiateur National [9] avait appelé à la vigilance sur ce dispositif, qui créait une disparité en fonction du contexte d'examen des droits [10], une complexité technique nouvelle et *in fine* l'incompréhension des personnes auxquelles Pôle emploi refusait l'indemnisation parce qu'elles se voyaient reprocher un départ volontaire (DV) : démission, fin de période de l'essai à l'initiative du salariée ou rupture anticipée de contrat à durée déterminée.

Dans les demandes de médiation reçues par les médiateurs, cette incompréhension demeure en raison de la multiplicité des contextes d'examen des droits, qui reste confuse. Il faut distinguer deux grandes catégories d'examen :

a) Ouverture d'un nouveau droit,
b) Reprise ou poursuite d'un droit précédemment ouvert.

a) Ouverture d'un nouveau droit

La réglementation de l'Assurance Chômage prévoit des cas dans lesquels on peut légitimement démissionner d'un emploi ou mettre fin à sa période d'essai et ouvrir un droit. Mais la condition est que la personne ne se soit pas inscrite comme demandeur d'emploi après sa précédente fin de contrat, celle qui aurait permis de lui ouvrir des droits.

---

[9] Ouverture ou rechargement (rapport annuel 2015, § 2.7.4, p. 42, *L'avenant du 8 juillet 2015 et les démissions "au fil de l'eau"*).

[10] Selon qu'il s'agisse d'une reprise d'anciens droits, de rechargement de droits ou de poursuite de l'indemnisation de ses droits.

La circulaire UNEDIC n° 2020-12 du 6 octobre 2020 le formule ainsi :

> « La démission ou la rupture de la période d'essai à l'initiative du salarié, d'une activité au cours ou au terme d'une période n'excédant pas 65 jours travaillés est présumée légitime si cette activité a été entreprise postérieurement à un licenciement, une rupture conventionnelle, une rupture d'un commun accord du contrat de travail, une fin de contrat de travail à durée déterminée ou une fin de mission temporaire n'ayant pas donné lieu à une inscription comme demandeur d'emploi. »

A contrario, lorsqu'un demandeur d'emploi inscrit, sans aucun droit ouvert, enchaîne des périodes de travail successives puis démissionne ou met un terme à une période d'essai n'excédant pas 65 jours, il ne peut prétendre à aucune indemnisation ; quand bien même son inscription à l'issue de sa précédente fin de contrat légitime lui aurait procuré une affiliation suffisante.

b) Reprise ou poursuite d'un droit précédemment ouvert

Les salariés dont la période d'indemnisation précédemment ouverte n'est pas épuisée peuvent bénéficier d'une poursuite ou d'une reprise du paiement de leurs droits, c'est-à-dire du reliquat de droits de cette précédente période.

Les réclamations portant sur les démissions au fil de l'eau sont liées à l'article 26 §2 de la règlementation d'assurance chômage, qui est ainsi formulé :

> « Lorsque le salarié privé d'emploi en cours d'indemnisation justifie d'au moins 65 jours travaillés ou 455 heures travaillées depuis sa précédente ouverture de droits, la poursuite de l'indemnisation est subordonnée au fait qu'il ne renonce pas volontairement à sa dernière activité professionnelle salariée. Cette condition n'est pas opposable lorsque le départ volontaire met fin à une activité qui a duré moins de six jours travaillés ou qui représente moins de 17 heures travaillées par semaine. »

Selon que la personne se situe au-dessous ou au-dessus de 455 heures ou 65 jours travaillés, le départ volontaire permet ou non une reprise ou une poursuite de l'indemnisation.

Salarié ne justifiant pas de 455 heures ou 65 jours travaillés :

La condition de chômage involontaire requise pour la reprise ou la poursuite du paiement de l'allocation n'est pas opposable aux salariés qui ne justifient pas de 65 jours travaillés ou 455 heures travaillées (depuis le fait générateur du droit).

Un départ volontaire ne fait donc pas obstacle à la reprise ou la poursuite du versement de l'allocation, tant que l'intéressé a travaillé moins de 65 jours ou 455 heures.

Salarié justifiant d'au moins 455 heures ou 65 jours travaillés :

La condition de chômage involontaire s'applique obligatoirement dès lors que le salarié privé d'emploi qui sollicite une reprise ou une poursuite de paiement justifie d'au moins 65 jours travaillés ou 455 heures travaillées (depuis le fait générateur du droit).

Un départ volontaire fait donc obstacle à la reprise ou la poursuite du versement de l'allocation dès que le seuil de 65 jours ou 455 heures est atteint.

Mais le règlement prévoit aussi un cas particulier dans ce contexte d'examen : un départ volontaire d'une activité d'une durée inférieure à 6 jours travaillés ou 8 jours sur une base calendaire ou d'une intensité hebdomadaire inférieure à 17 heures travaillées ne fait pas obstacle à la poursuite du versement de l'allocation.

Les personnes inscrites à Pôle emploi qui alternent les contrats de travail en CDD ou mission d'intérim, qui parfois même ont des activités concomitantes, ne peuvent pas savoir dans quel contexte d'examen elles se trouvent.

Elles ne peuvent pas connaître une règlementation que les conseillers eux-mêmes ne maîtrisent pas toujours parfaitement, compte tenu de sa complexité.

Quand l'attestation employeur prend le fil de l'eau

De : lt@gmail.com
Envoyé : lundi 27 avril 2020
À : Médiateur Régional

Bonjour j ai un soucis je travailer en novembre 2019 dans une entreprise sous contrat suite à la perte de ma voiture j ai donc du quitter se travail mais j ai retravaillé directement derrière dans une autre entreprise car je n était plus en équipe et que quelqu'un pouvait m emmen6 et ça on me dit que je n zi pas le droit au chômage avant 01/06/2020 et j ai été viré de pole emploi au mois janvier a cause de mon accident de travail, j ai toujours travaillé je ne comprend pas que l on me laisse sans rien , s il vous plaît aidez moi.

Son agence explique :

« Monsieur L.T a été inscrit dans nos services de 08/18 au 15/01/20 où il a été radié pour maladie. Il a bien déclaré sa maladie et son activité salariée. A sa réinscription le 04/03/2020, nous lui avons demandé l'attestation employeur correspondant à son activité du 14/10/2019 au 30/11/2019.

La réception de l'attestation employeur, le 03/04/2020, a déclenché le processus du DV au fil de l'eau en date du 21/12/19 au lendemain de la rupture anticipée de son contrat de travail. Monsieur L.T depuis sa précédente ouverture de droit a travaillé 586 heures donc son droit a été interrompu. En conséquence de son dv, il a un trop-perçu d'un montant de 433,4 €, il reste à solder 278,64 € ».

3.7.2. Le délai de déchéance pour reprendre un droit ARE

Depuis 2013, et dans ses rapports 2014, 2017 et 2018, le Médiateur National partage la recommandation du Défenseur des droits à l'Unédic, pour l'allongement du délai de déchéance pour les périodes de maladie, de maternité et de formation des demandeurs d'emploi. **Sept ans plus tard, ces préconisations restent lettre morte et n'ont reçu aucune suite**.

En conséquence, à la sortie de périodes de maladie, de maternité ou de formation, des personnes continuent de découvrir que le délai de déchéance de leur droit à l'ARE a continué à courir et qu'elles n'ont plus droit à l'indemnisation. Est-ce normal que la maladie étant indépendante de la volonté des intéressés et la formation étant un moyen de se réinsérer professionnellement créent cette situation ?

J'ai perdu mes droits tout simplement

De : s.g@outlook.fr
Envoyé : vendredi 11 janvier 2019
À : Médiateur Régional

Je vous demande si vous pouviez étudier avec attention mon dossier et me permettre de m'inscrire de manière rétroactive afin de ne pas perdre mes droits 2014 et de bénéficier de mes droits 2017.

En effet, la situation actuelle me met dans une difficulté sans précédent car je n'imaginais pas que mes droits seraient coupés en me réinscrivant après mon congé maternité de 2018.

J'ai eu une conseillère en ligne suite à ma réclamation qui me dit ne pas pouvoir répondre positivement à ma demande, qu'il n'y a pas de solution, que j'ai perdu mes droits tout simplement.

J'avais encore 263 jours

De : bab@live.fr
Envoyé : mardi 28 avril 2020
À : Médiateur Régional

Bonjour, je viens de porter réclamation auprès de Pôle emploi car j'avais encore des droits en indemnités environ 260 jours sauf que la date d'échéance est arrivée soit 5 ans.

J'ai repris une activité suite à mon inscription en 2014 en cdi mais à temps partiel donc je percevais des compléments de Pôle emploi vu que j'avais un salaire avant plus élevé. Hors durant ses 5ans j'ai été arrêté 1 an en maternité et l'année dernière, j'ai eu un accident et me suis fais opéré 1an de maladie au total dont 6mois en mi temps thérapeutique.

Durant ces 2 années je n'ai pas touché de compléments de salaire et je trouve pas ça normal de m'avoir supprimer mes droits alors que j'avais encore 263 jours.

Mon accident a duré trop longtemps

De : pdr@gmail.com
Envoyé : jeudi 28 février 2019
À : Médiateur Régional

J'ai intégré une formation rémunérée par la Région le 27 mars 2013, mais voilà pendant le stage de cette formation j'ai eu un accident du travail du 19 juillet 2013 au 7 février 2019 (plus de 5 ans et demi) sans interruption. Je me réinscrits donc à Pole Emploi le 8 février 2019. Il me restait 140 jours et là on refuse de me payer mes jours car on m'explique que le droit est échu depuis le 30/07/2016 en gros mon accident a duré trop longtemps.

Donc il prenne en compte de toute la durée de mon accident de travail alors que je suis dans l'impossibilité de me réinscrire. Je ne trouve pas cela normal car si c'est moi qui n'aurai pas voulut me réinscrire je comprendrai mais la je ne pouvais pas.

Avoir un enfant et être une femme

De : a.a@orange.fr
Envoyé : mardi 5 mai 2020
À : Médiateur Régional

Suite à une rupture conventionnelle en décembre 2018 je me suis inscrite à Pole emploie. Il me restait des droits datant de 2014 soit plus de 640 jours. En mai 2019 j'apprends que je vais être maman. Mon projet de reconversion est donc suspendu. Je fais part de mes angoisses au sujet de ma rémunération à ma conseillère. Elle m'a dit de ne pas m'inquiéter.

Le 24 avril 2020 comme convenu je fais ma réinscription et la une conseillère m'explique que mes droits de 2014 sont echus et que mes droits pour la période de septembre 2014 à décembre 2018 ne sont pas validés car il fallait une réinscription de décembre 2018 au 24 avril 2020.

Je suis totalement dans l'incompréhension et je trouve cela totalement discriminatoire pour 2 raisons, avoir eu un enfant et être une femme. Car si je n'avais pas eu d'enfant ou si j'étais un homme, je n'aurai pas eu besoin de me radier et mes droits d'allocations chômage seraient toujours en cours.

Maintenant je me retrouve dans une situation précaire. J'ai un prêt maison et toutes les charges à gérer avec mon mari qui est en activité partielle suite au Covid19.

Préconisation

L'inclusion des périodes de maladie, de maternité et de formation dans le délai de déchéance des droits à indemnisation est une situation qui a déjà été évoquée par le Médiateur National de Pôle emploi (rapport annuel 2017, § 4.1.1, page 33) et par le Défenseur des droits, pour appeler à une évolution. Ces démarches n'ont reçu aucune suite à ce jour et cet appel est renouvelé.

J'ai accompagné mon fils jusqu'à son décès

De : n8@gmail.com
Envoyé : vendredi 24 avril 2020
À : Médiateur Régional

Je suis en recherche d'emploi depuis le mois de mars suite au décès de mon fils Arthur. J'ai été aidante familiale d'Arthur à plein temps car celui-ci était atteint d'une maladie état qui nécessitait des soins constants.

A la naissance d'Arthur en 2012, j'ai pris une allocation journalière de présence parentale (AJPP), puis j'ai fait une rupture conventionnelle avec mon employeur de l'époque. Comme son état se dégradait, j'ai fait les démarches pour bénéficier de l'allocation éducation enfant handicapé (AEEH). Il me restait environ 170 jours d'allocations chômage que j'avais gardés dans l'espoir de reprendre mon activité, une fois que nous aurions une prise en charge d'Arthur dans un établissement.

Voilà venu le jour de reprendre le chemin de l'emploi dans un contexte plus que difficile pour nous et une situation sanitaire très particulière. Le RSA ne m'est pas accordé car mon conjoint est salarié, Je perçois donc juste l'ASS qui est de 6 € par jour.

Je vous sollicite afin de voir s'il me serait possible de récupérer mes droits. Ma situation n'a pas été de mon fait.

3.7.3. Le service civique et le refus d'ARE

La situation des personnes en service civique a déjà été signalée dans le rapport 2018 [11]. Pour mémoire, leur situation administrative est particulière, puisqu'elles se trouvent basculées dans la catégorie numéro 4, celle des personnes sans emploi et à

(11) Rapport 2018, § 5.3.3, *Situation administrative des demandeurs d'emploi en service civique*, page 60.

la recherche d'un emploi mais non immédiatement disponibles (en formation, en arrêt maladie, en congé de maternité).

Cela a pour conséquence de les rendre inéligibles à la formation et d'interrompre le paiement de leurs allocations, voire de déclencher un trop perçu. Par ailleurs, elles ne peuvent pas bénéficier d'une formation, d'une aide au permis de conduire et sont considérées comme non disponibles alors qu'elles pourraient exercer d'autres emplois, compte tenu de leur volume de travail.

Elle disposerait d'une durée d'affiliation suffisante

Madame J. travaille en extra dans la restauration. Elle souhaite en plus réaliser un service civique dans le cadre de son projet professionnel afin, notamment, d'acquérir une expérience complémentaire. Mais survient la crise sanitaire et elle perd son emploi dans la restauration.

Elle disposerait d'une durée d'affiliation suffisante pour s'inscrire et obtenir une ouverture de droits. Mais le service civique ne lui permet qu'une inscription en catégorie 4, donc sans indemnisation. Elle ne pourra s'inscrire et prétendre à une indemnisation que lorsque son service civique terminé.

Pour la règlementation de l'Assurance Chômage [12], la personne en service civique n'est ni salariée ni bénévole et perçoit une indemnité mensuelle non cumulable avec un revenu de remplacement. Ce cadre contraignant pénalise les personnes qui cumulent un service civique et un emploi salarié. En cas de perte de ce dernier, le service civique leur barre l'accès à l'indemnisation du chômage à laquelle elles peuvent prétendre. Ces situations se sont multipliées lors de la crise sanitaire.

[12] Article 25 § 1, f du règlement général annexé à la convention d'Assurance Chômage du 6 mai 2011.

3.8. Le cumul ASS/AAH

L'invalidité : toujours mal aimée

Dans ses précédents rapports, le Médiateur National soulignait que les déclenchements d'indus liés à une reconnaissance de travailleur handicapé et au versement d'une pension d'invalidité de 2ème catégorie est l'une des constantes des demandes de médiation. L'Assurance Chômage a toujours assimilé la pension d'invalidité à un salaire. Or c'est une conception erronée : la pension compense exclusivement une perte de chance, elle ne rétribue rien.

Il en est de même avec le versement de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), deux minimas sociaux jugés incompatibles.

Les difficultés rencontrées par les bénéficiaires de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) ayant obtenu un accord pour percevoir l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ont motivé, en septembre 2019, l'envoi d'une note du Pôle Médiation de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (Cnaf) au Médiateur National de Pôle emploi. Cette note présentait ainsi le contexte :

> « Depuis le 1er janvier 2017, conformément à l'article 87 de la loi de finances 2017, les allocataires ne peuvent plus cumuler l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) – versée par la Caf – et l'Allocation spécifique de solidarité (ASS) – versée par Pôle emploi. Ce changement ne s'applique qu'aux nouveaux demandeurs.
>
> Or, dans certains cas, le droit à l'AAH est inférieur à l'ASS (voire nul), notamment en cas de perception de pension d'invalidité.
>
> Dans ce contexte, certaines Caf sont amenées à enregistrer des accords AAH, d'un montant mensuel inférieur à celui de l'ASS, avec effet rétroactif.

En conséquence, les droits à l'ASS sont interrompus et des indus générés par Pôle emploi durant la période considérée et la Caf règle en parallèle l'AAH pour un montant moindre.

Ex : Monsieur percevait 510 € d'ASS par mois. Or, il a un droit mensuel à l'AAH de 189,34 € ce qui représente une perte mensuelle de 320 €.

L'allocataire est en plus redevable de 2633 € à Pole emploi au titre de l'ASS versée à tort suite à l'enregistrement de l'accord AAH rétroactif.

Certains allocataires ont donc souhaité renoncer à leur droit AAH au profit de l'ASS au vu de leur perte financière. Toutefois, Pôle emploi indique qu'il n'y a pas de reprise possible à l'ASS ».

Le fait est que l'AAH est prioritaire sur l'ASS et dès lors qu'une Caf enregistre un accord AAH dans le système d'information, un flux informatique est automatiquement généré vers Pôle emploi et bloque le versement de l'ASS, conformément à la règle en vigueur.

La situation s'est aggravée en 2020, lorsque les Caf ont accordé de manière rétroactive l'AAH aux bénéficiaires de l'ASS. Or, depuis la mise en œuvre de la règle du non-cumul ASS/AAH, les Caf n'ont pas la possibilité d'indiquer aux bénéficiaires laquelle des deux allocations aura le montant le plus élevé. Début février, les Médiateurs Régionaux de Pôle emploi, se sont ainsi trouvés saisis de situations de trop-perçus ASS. L'analyse des situations fait ressortir deux constats :

- Les trop-perçus ASS portent sur des montants parfois conséquents (de 2 000 à plus de 5 000 euros) et touchent des populations plutôt fragiles,
- Près d'un quart des signalements proviennent des délégués du Défenseur des droits et concernent le plus souvent les situations les plus sensibles. Au moins une situation a été portée par un Médiateur de la Caf lui-même auprès du Médiateur Régional de Pôle emploi.

Fin février, le Médiateur National alertait les Médiateurs Régionaux sur ces situations et leur recommandait, dès lors qu'ils étaient saisis, de s'assurer que les services de Pôle emploi faisaient preuve d'une bienveillance particulière à l'égard des allocataires qui auraient fait une demande d'effacement de dette.

Parallèlement, le Pôle Médiation de la Cnaf, considérant qu'il s'agit de deux minima sociaux et que l'esprit de la loi n'est pas de défavoriser les bénéficiaires, a préparé une proposition d'évolution de l'accord AAH, pour laquelle elle a sollicité l'appui du Médiateur National de Pôle emploi.

Dans son rapport annuel 2019, le Pôle Médiation de la Cnaf explore trois mesures possibles pour limiter les pertes de revenus des demandeurs d'emploi en situation de handicap : proposer un droit d'option entre l'AAH et l'ASS, inclure l'ASS dans la base ressources de l'AAH, inclure l'AAH dans la base ressources de l'ASS. C'est la troisième qui est privilégiée, mais elle nécessite un arbitrage du ministère du travail. Cela suppose une expertise règlementaire de Pôle emploi afin de la porter auprès de ce ministère. Le rapport annuel du Pôle médiation de la Cnaf en dresse ainsi les avantages :

> « Inclure l'AAH dans la base ressources de l'ASS. Ainsi, le bénéficiaire continuerait de percevoir l'ASS, déduction faite du montant d'AAH auquel il peut prétendre. Cette mesure, moins lourde en termes de gestion, présente plusieurs avantages :
>
> – Pas de renonciation à l'une des prestations et donc aux avantages ou droits connexes.
> – Facilitation des échanges entre Pôle emploi et la Caf et limitation des délais de traitement (subrogations / compensations).
> – Limitation des erreurs de traitement que pourrait induire un droit d'option.
>
> Cette proposition, construite par la Direction des politiques familiales et sociales en lien avec la Médiation de la Cnaf et partagée avec la

médiation de Pôle emploi, est actuellement en cours d'expertise en vue d'un portage auprès du Ministère du travail. »

Pôle Médiation de la Cnaf, *Rapport annuel 2019*.

Préconisation

Le Médiateur National de Pôle emploi est sensible à la situation des bénéficiaires des minima sociaux et à la perte de revenus occasionnée aux demandeurs d'emploi en situation de handicap, induite par la règle de non-cumul AAH/ASS.

Il se rallie à la mesure proposée par le Pôle Médiation de la CNAF et préconise que Pôle emploi l'expertise en vue d'un portage auprès du Ministère du travail.

4. PRÉCONISATIONS

Ce chapitre rappelle les préconisations présentées au long du présent rapport 2020 (qui s'adressent à l'État et aux partenaires sociaux). Mais la particularité de l'année écoulée, les effets du confinement et de la crise sanitaire sur le fonctionnement global des institutions, justifient de rappeler les principales préconisations formulées en 2019, qui n'ont pu être présentées ou mises en œuvre. Cet exercice permet aussi de rappeler quelques préconisations importantes formulées ces dernières années.

4.1. La synthèse des préconisations du présent rapport

4.1.1. Les démissions avec projet de reconversion professionnelle

Bon nombre de candidats à ce nouveau droit découvrent qu'ils ne sont pas éligibles au dispositif, alors qu'ils ont déjà démissionné.

Préconisation

L'esprit de ce nouveau droit semble être dévoyé par une procédure trop complexe. Les candidats à la reconversion professionnelle devraient avoir les moyens de prendre leurs décisions de manière éclairée, en les informant, avant qu'ils démissionnent de leur emploi, des conditions de prise en charge financière de leur projet. Il est urgent de mener une réflexion sur l'articulation des interventions des différents acteurs qui gèrent ce dispositif.

4.1.2. PRP : le cas spécifique des personnes dont l'employeur relève du droit public

Les salariés sous contrat de droit privé qui souhaitent démissionner dans le cadre d'un projet de reconversion professionnelle ne sont pas éligibles au dispositif dès lors que leur employeur relève du secteur public. À aucun moment, lors des différentes étapes de validation du projet, ils n'en sont informés. L'examen de l'éligibilité au dispositif arrive en bout de chaîne, c'est-à-dire quand il est trop tard. La démission a été donnée et le mal est fait.

Préconisation

Les personnes non éligibles au dispositif doivent en être informées dès la première démarche. Il n'est pas pensable que cette information continue d'être donnée après qu'elles aient donné leur démission.

4.1.3. Les démissions en période d'essai

Pour l'Unédic, le code du travail prévoit le droit d'interrompre une période d'essai, mais il ne dit pas que le chômage en résultant sera indemnisé. C'est une précision qui échappe souvent à l'esprit du public. L'information des salariés et des demandeurs d'emploi doit être améliorée.

Préconisation

Informer le demandeur d'emploi qui bénéficie de la poursuite de son indemnisation malgré une démission en période d'essai, de l'incidence possible qu'une telle démission pourrait avoir sur une demande d'indemnisation future.

Rendre la notice annexée à l'ouverture de droit plus explicite, en indiquant expressément que, pour l'Assurance Chômage, une démission en période d'essai n'est pas une démission légitime.

Corriger l'information donnée aux demandeurs d'emploi, sur la nécessité de cumuler « 6 jours travaillés et 8 jours calendaires » pour légitimer une démission en période d'essai.

4.1.4. Actualiser régulièrement la liste préfectorale des métiers en tension

Les personnes dont la durée d'indemnisation restante est inférieure à celle de la formation qu'elles souhaitent suivre peuvent demander le bénéfice de la Rémunération de Fin de Formation (RFF) : elle comble la durée manquante et assure une indemnisation jusqu'à la fin de la formation. Elle est attribuée en fonction d'une liste de métiers en tension établie par le préfet de

région et fondée sur les métiers pour lesquels il existe des difficultés de recrutement.

En théorie, cette liste est actualisée tous les ans mais, en pratique, c'est loin d'être le cas.

Outre cela, les métiers sont indexés par ROME, c'est-à-dire par le Répertoire Opérationnel des Métiers, une très ancienne création de l'ex-ANPE. C'est un anachronisme, d'autant plus que la démarche compétence aujourd'hui mise en œuvre par Pôle emploi est supposée s'affranchir des contingences du Rome. De fait, une formation ne prépare pas qu'à un seul métier.

Préconisation

Si la liste préfectorale des métiers en tension doit continuer à servir pour l'attribution de la RFF, elle doit régulièrement être actualisée.

La solution pourrait passer par une liste nationale « socle », à partir de laquelle chaque région pourrait rajouter des métiers pour les adapter aux besoins de main d'œuvre dans les bassins d'emploi.

Dans le cas d'une crise sanitaire, économique voire sociale, le Médiateur National suggère la possibilité aux pouvoirs publics d'utiliser un décret pour contextualiser la liste des métiers.

4.1.5. Le cumul ASS/AAH

Depuis le 1er janvier 2017, il n'est plus possible de cumuler l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) – versée par la Caf – et l'Allocation spécifique de solidarité (ASS) – versée par Pôle emploi. Or, dans certains cas, le droit à l'AAH est inférieur à l'ASS (voire nul), notamment en cas de perception de pension d'invalidité.

Dans ce contexte, certaines Caf sont amenées à enregistrer des accords AAH, d'un montant mensuel inférieur à celui de l'ASS, avec effet rétroactif. En conséquence, les droits à l'ASS sont interrompus et des indus générés par Pôle emploi durant la période considérée.

Préconisation

Le Médiateur National de Pôle emploi est sensible à la situation des bénéficiaires des minima sociaux et à la perte de revenus occasionnée aux demandeurs d'emploi en situation de handicap, induite par la règle de non-cumul AAH/ASS.

Il se rallie à la mesure proposée par la Pôle Médiation de la Cnaf et préconise que Pôle emploi l'expertise en vue d'un portage auprès du Ministère du travail.

4.2. Le rappel des préconisations du rapport annuel 2019

4.2.1. Lorsque la formation cause une perte de revenu aux personnes en ASS

Certains minima sociaux sont cumulables avec la RFPE, mais l'ASS ne l'est pas. Ainsi, les bénéficiaires de l'ASS qui entrent en formation 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.

C'est le cas des formations à distance, comme il y en a beaucoup pendant la crise sanitaire, qui sont souvent de faible intensité et dont seuls les jours de formation sont pris en charge au titre de l'Assistance Scolaire Personnalisée (ASP) ou de la Rémunération des Formations de Pôle emploi (RFPE).

Les agences sont de plus en plus confrontées à des trop versés générés par une sorte de concurrence entre les différents types de rémunérations : pour mémoire l'ASP et RFPE sont proratisées par rapport à l'intensité hebdomadaire de la formation, alors que l'ASS ne l'est pas ; sachant que par ailleurs l'ASP et la RFPE sont prioritaires sur l'ASS et interviennent souvent rétroactivement.

Préconisation

Le Médiateur National préconise que les bénéficiaires 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.

4.2.2. Lorsque le « congé proche aidant » provoque une baisse des allocations

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 celles qui travaillent à temps partiel pour aider un ascendant âgé, malade ou en fin de vie. Au moment où vieillesse et dépendance s'imposent comme des questions de société, ce trou dans la raquette de l'Assurance Chômage peut surprendre, d'autant plus qu'une

période en congé aidant peut faire perdre le bénéfice d'années, voire de décennies de cotisation.

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 apparait 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

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 règlementairement conforme, il résulte d'un vide juridique, lequel crée une forme de discrimination.

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 iniquité qui prend l'aspect d'une double peine, forcément dissuasive alors que la vieillesse et la dépendance sont présentées comme des priorités du moment.

Congé proche aidant non pris en compte

De : mo@free.fr
Envoyé : lundi 19 octobre 2020
À : *DG MEDIATEUR National

J'ai 52 ans et je suis salarié dans la même entreprise depuis 23 ans.

J'ai un nouveau projet professionnel qui était sur le point d'être finalisé. J'ai rencontré un conseiller en évolution professionnelle. Nous avons commencé à remplir les documents pour pouvoir bénéficier du dispositif démissionnaire. Nous n'avons malheureusement pas pu finaliser le dossier car je venais quelques jours auparavant de poser un congé proche aidant pour m'occuper de ma maman de 91 ans. Les centres d'accueil n'étaient plus ou pas opérationnels compte tenu de la crise sanitaire.

J'ai effectué mon congé proche aidant (sans solde) de juin à août et ceci m'enlève la possibilité de bénéficier du dispositif démissionnaire. N'y aurait t'il pas une possibilité d'obtenir une dérogation pour cette situation exceptionnelle de pandémie ? Je comptais beaucoup sur ce dispositif pour une réorientation professionnelle.

Préconisation

La règlementation 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.

Mise à jour de décembre 2020 :
le congé de proche aidant est indemnisé

En France, les aidants sont entre 8 et 11 millions à soutenir un proche en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Depuis le 30 septembre 2020, le congé de proche aidant est indemnisé (loi de financement de la Sécurité sociale pour 2020 et décret n° 2020-1208 du 1er octobre 2020). Les salariés du secteur privé, les agents du secteur public, les indépendants, et les demandeurs d'emplois inscrits peuvent ainsi bénéficier de cette aide.

Ce nouveau droit fait partie d'une réponse plus globale qui prendra la forme d'un projet de loi autonomie. Il vise à compenser une partie de la perte de salaire, dans la limite de 22 jours maximum par mois et 66 jours au cours du parcours professionnel du salarié. Ce dernier doit remplir un formulaire et l'adresser à la Caf.

Le montant journalier de l'aide est de 43,83 € pour une personne vivant en couple et 52,08 € pour une personne seule. Il n'est pas cumulable avec l'ARE.

4.2.3. L'attribution ou non du capital décès

La règlementation 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 entraine des réclamations, dans lesquelles il faut distinguer l'évènement et, souvent, expliquer au survivant une réglementation pointilleuse. 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.

Si cette disposition doit être maintenue, par une extension de la notion de perte de revenu liée à l'absence d'emploi, alors il faudrait en assouplir les conditions d'accès. On ne peut pas continuer de reprocher aux gens de ne pas être morts dans les conditions prévues au contrat.

Préconisation

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.

4.2.4. Les messages automatiques après la transmission de documents via l'espace personnel Internet (Pôle emploi)

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 et qu'elle 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.

> Monsieur C.B. a transmis à Pôle emploi la facture d'une formation qu'il a réalisée en autonomie totale. 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 estime que Pole emploi revient sur un accord donné.

Préconisation

Le message d'accusé réception à la suite de la transmission d'un document via l'espace Internet personnel devrait être reformulé, car il induit les utilisateurs en erreur, leur laissant penser à tort que leur demande a été acceptée.

4.3. Et toujours… des préconisations récurrentes

4.3.1. Délai de déchéance du droit ARE

Depuis 2013, et dans ses rapports 2014, 2017 et 2018, le Médiateur National partage la recommandation du Défenseur des droits à l'UNEDIC, pour l'allongement du délai de déchéance pour

les périodes de maladie, de maternité et de formation des demandeurs d'emploi. **Sept ans plus tard, ces préconisations restent lettre morte et n'ont reçu aucune suite**.

Préconisation

L'inclusion des périodes de maladie, de maternité et de formation dans le délai de déchéance des droits à indemnisation est une situation qui a déjà été évoquée par le Médiateur National de Pôle emploi (rapport annuel 2017, § 4.1.1, page 33) et par le Défenseur des droits, pour appeler à une évolution. Ces démarches n'ont reçu aucune suite à ce jour et cet appel est renouvelé.

4.3.2. Le contrat de sécurisation professionnelle

La convention reconduisant le CSP a été signée en 2020, mais sans aménagements. En conséquence, les difficultés maintes fois signalées perdurent (cf. rapports 2010, 2012, 2013, 2015 et 2018). Pour mémoire, elles concernent essentiellement le versement de la prime de reclassement et la sortie prématurée du dispositif notamment pour des reprises d'activité de quelques jours (cf. rapports 2015, page 34 et rapport 2018, page 68).

ANNEXES

Les Médiateurs de Pôle Emploi

Médiateur National

Jean-Louis Walter

1 avenue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20
mediateur.national@pole-emploi.fr

Adjoint : Erick Lendormy
Assistante *:* Catherine Coli

Conseillers
Dossiers sensibles et Assurance Chômage : Grégoire Lefébure
Rapport annuel et courriers sensibles : Philippe Lénard
Animation du réseau national : Patrick Salmon

Courrier et Recevabilité
Corinne Ceccarelli, Daniel Werlé

Médiateurs régionaux

Auvergne-Rhône-Alpes
Christophe Bouchet
13 rue Crépet - CS 70402
69364 Lyon Cedex 07
mediateur.ara@pole-emploi.fr

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

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

Centre-Val de Loire
Marie-Laure Montizon
3A rue Pierre-Gilles de Gennes
45035 Orléans Cedex
mediateur.centre@pole-
emploi.fr

Corse
Dominique Bellini
Résidence Opéra
Boulevard Louis Campi
CS 50221
20700 Ajaccio Cedex 9
mediateur.corse@pole-emploi.fr

Grand Est
Valérie Arnoux
27, rue Jean Wenger-Valentin
BP 90022
67001 Strasbourg cedex
mediation.grandest
@pole-emploi.fr

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

Ile-de-France
Séverine Broilliard
Immeuble le Pluton
3 rue Galilée
93884 Noisy-le-Grand cedex
mediateur.Idf@pole-emploi.fr

Pays de la Loire
Franck Turenne
1, rue de la Cale Crucy
44179 Nantes Cedex 4
mediateur.pdl@pole-emploi.fr

Normandie
Pascal Arnoud
CS 92053
76040 Rouen Cedex 1
mediateur.normandie
@pole-emploi.fr

Nouvelle-Aquitaine
Valérie Daunas
TSA 90 001
33056 Bordeaux Cedex
mediateur.alpc@pole-emploi.fr

Occitanie
Sofia Fernandes
33/43 avenue G. Pompidou
31131 Balma Cedex
mediation.occitanie
@pole-emploi.fr

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

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

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

Guyane
Jocelyne Claire
BP 223
97325 Cayenne Cedex
mediateur.97310
@pole-emploi.fr

Martinique
Florence Troudart
BP 1067
97209 Fort-de-France Cedex
mediateurmartinique.97210
@pole-emploi.fr

Mayotte
Abdallah Attoumani
Résidence de l'Horloge
33 lot des hauts Vallons
97600 Mamoudzou
abdallah.attoumani
@pole-emploi.fr

Pôle Emploi Services
Dominique Cavalier-Lachgar
390 rue d'Estienne d'Orves
92709 Colombes Cedex
mediateur.poleemploiservices
@pole-emploi.fr

Loi n°2008-758 du 1er août 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 de la Défenseure des droits



Madame Claire Hédon

Défenseure des droits

3 place Fontenoy
75007 Paris

www.defenseurdesdroits.fr

Le Médiateur National de Pôle emploi est membre du Club des Médiateurs de Services au Public

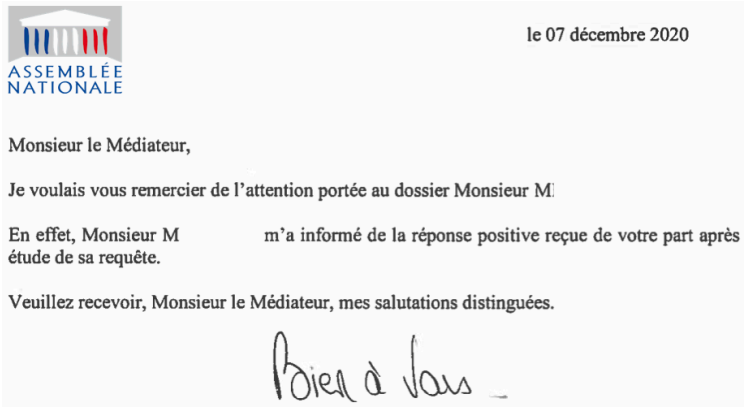


www.clubdesmediateurs.fr

« Je tiens à vous remercier personnellement pour votre écoute, votre compréhension et votre aide. Heureusement que nous pouvons compter sur des gens comme vous dans la grande machine du Service Public ».

« Je vous remercie pour votre message qui récapitule très clairement notre échange téléphonique. Je vous remercie pour le travail effectué et le temps passé sur mon dossier, cela est très agréable de pouvoir expliquer et discuter avec un interlocuteur humain ».

« C'est quand même fou comment que tous c'est passé si vite du moment que vous avez réceptionné le mail je suis impressionnée. C'était vraiment une période très difficile pour moi de plus le Covid. Merci encore continuer comme ça vous était top ».



ASSEMBLÉE NATIONALE

le 07 décembre 2020

Monsieur le Médiateur,

Je voulais vous remercier de l'attention portée au dossier Monsieur M

En effet, Monsieur M m'a informé de la réponse positive reçue de votre part après étude de sa requête.

Veuillez recevoir, Monsieur le Médiateur, mes salutations distinguées.

Bien à vous

« Je ne résiste pas à l'envie de vous adresser tous mes meilleurs vœux pour cette année 2021. J'observe que les litiges avec pôle emploi sont de plus en plus rares, preuve que vos services fonctionnent bien et c'est tout à l'honneur des salariés qui composent pôle emploi ».

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Déléguée du Défenseur des droits