

LE MÉDIATEUR NATIONAL

RAPPORT 2010



pôle emploi

Sommaire

Avant propos	5
Introduction	6
1. Données chiffrées	9
1.1. Nature des saisines	10
1.2. Motifs de saisine	12
1.3. Origine des saisines	14
1.4. Suites données aux dossiers	16
2. Les suites données aux propositions du rapport 2009	19
3. Les propositions d'évolution	23
3.1. Aides à la reprise d'emploi : remettre au centre la finalité de reprise d'emploi	23
3.2. Aides à la reprise d'emploi : accorder règles de procédure et finalité du dispositif ...	25
3.3. Aides à la reprise d'emploi : faire évoluer le dispositif vers plus de cohérence	26
3.4. Permettre aux pensionnés militaires de percevoir leur droit à l'assurance chômage	27
3.5. Limiter les effets d'un changement a posteriori d'une date de naissance arbitraire	31
3.6. Convention de reclassement personnalisée : moduler la contribution des entreprises	34
3.7. Unifier le régime juridique applicable aux différentes activités de Pôle emploi	36
3.8. Ne pas aggraver les conditions d'obtention de la prime de retour à l'emploi	37
Annexes	43

Avant propos

Lorsqu'à l'été 2010 Christian Charpy, Directeur Général de Pôle emploi, m'a proposé de reprendre la fonction de Médiateur National, il a fait appel à mon habitude de la négociation sociale et mes expériences de gestionnaire d'organismes sociaux tels que l'Unedic, l'ex-ANPE, l'APEC ou l'AGIRC.

C'est fort de ce bagage et de la sérénité d'un senior que j'ai pénétré dans l'univers de Pôle emploi, avec la mission d'y conforter la culture de la médiation et de démontrer qu'une entité de 45 000 collaborateurs traitant six millions de dossiers par an sait aussi faire une place à l'individu.

La vocation du Médiateur est d'apporter un apaisement, de prendre acte que le citoyen n'accepte plus l'arbitraire et qu'il attend de la considération. Le chômage créé une souffrance particulière, une vulnérabilité qui abaisse le niveau de tolérance à l'indifférence. Plus qu'ailleurs, la médiation est nécessaire à Pôle emploi.

Mais plus que de discours, je suis un homme de contact. C'est mon héritage professionnel. Et c'est aujourd'hui encore ma pratique, tant auprès des partenaires sociaux — que je connais car j'ai été des leurs — que de la Direction Générale de Pôle emploi et des pouvoirs publics, notamment pour étayer les propositions qui figurent dans ce rapport.

Au quotidien, je suis surtout sur le terrain. J'anime une équipe de Médiateurs Régionaux et m'attache à passer du temps avec eux, à entendre leurs expériences pour les partager avec leurs collègues, avec les directeurs d'agences, les directeurs Régionaux, le Directeur Général. Je suis un lobbyiste de la médiation.

C'est pourquoi c'est d'abord là que je choisis d'écouter, comprendre et convaincre — car au fond, tous les collaborateurs de Pôle emploi sont animés des mêmes idéaux de progrès.

Jean-Louis Walter

Médiateur National de Pôle emploi

Introduction

A lui seul, le présent rapport ne saurait résumer toute l'activité de Pôle emploi, ni représenter tout ce que sont ses relations avec ses usagers.

Il suffit, pour s'en convaincre, de comparer la proportion des réclamations reçues par le Médiateur à la globalité des chiffres qui émaillent le rapport d'activité institutionnel de Pôle emploi.

Il reste que les situations que rencontre le Médiateur révèlent une réelle détresse, souvent provoquée par la mise en œuvre de règles complexes qui devraient, dans certains cas, pouvoir être appliquées d'une façon qui réponde mieux aux situations individuelles.

Cela dit, l'exercice est périlleux et inciter largement à composer avec la règle applicable chaque fois que les circonstances semblent le justifier n'est pas sans risques. A trop prendre de liberté avec la réglementation, on verserait facilement dans la rupture d'égalité de traitement entre les usagers.

C'est la mission du Médiateur que de concilier ces exigences apparemment contradictoires.

Il est des cas où l'appréciation concordante entre les décisionnaires, les services de réglementation et ceux de la médiation peut conduire à accorder au client le bénéfice d'un droit auquel il ne pourrait prétendre au terme d'une application trop rigoureuse de la réglementation.

Mieux que de longs développements, un exemple démontre la nécessité de ce mécanisme régulateur.

Madame Gwenaëlle P. est inscrite sur la liste des demandeurs d'emploi. Lors d'un entretien avec son conseiller le 13 août 2009, elle déclare vouloir entreprendre une formation pour devenir assistante de service social. Cette formation correspond à un métier en tension (c'est-à-dire qu'il est difficile de pourvoir les offres d'emploi, celles-ci étant plus nombreuses que les demandeurs d'emploi inscrits dans

ces métiers) et à ce titre les personnes qui la suivent sont susceptibles de bénéficier d'un prolongement d'indemnisation au-delà du terme normal de leur droit à allocation de chômage (ARE) – par l'attribution de l'allocation en faveur des demandeurs d'emploi en formation (AFDEF). Son vœu est acté par Pôle emploi qui l'inscrit dans les conclusions d'entretien qui formalisent l'état du projet de réinsertion professionnelle convenu entre un usager et son conseiller. A partir de là, Madame Gwenaëlle P. reprend un emploi qui lui laisse suffisamment de temps libre pour préparer les épreuves du concours. Elle travaille ainsi jusqu'au 8 août 2010, date à laquelle elle se retrouve sans emploi mais lauréate du concours.

Mais quelques jours après sa réinscription sur la liste des demandeurs d'emploi, paraît l'arrêté préfectoral qui actualise la liste des métiers en tension dans la région. Or, cet arrêté ne comprend plus le métier d'assistant de service social. Madame Gwenaëlle P. ne le sait pas encore. Ce n'est que lorsqu'elle demande à bénéficier de l'AFDEF, après l'épuisement de ses droits ARE, qu'elle se voit opposer un refus fondé sur le fait que la formation ne conduit pas aux métiers en tension figurant sur la liste préfectorale. Argument irréfutable mais douloureux. L'intervention du Médiateur permettra à madame Gwenaëlle P. de poursuivre son parcours vers l'emploi.

Dans les travaux préparatoires à la rédaction du rapport 2010, il est apparu inutile de présenter à nouveau ce qui fait le quotidien de l'activité du Médiateur de Pôle emploi. Si le sujet intéresse le lecteur, il pourra se reporter aux développements du rapport de 2009 qui n'ont rien perdu de leur actualité. Cette année, le parti a été pris de développer le chapitre *Propositions* en veillant, chaque fois que possible, à illustrer l'exposé avec des situations concrètes reposant sur des réclamations traitées.

Cette différence de structure entre le deuxième et le premier rapport n'est pas la seule. Le rapport 2010 comprend évidemment des développements sur les suites données par les autorités compétentes aux propositions figurant dans le rapport 2009.

1. – Données chiffrées

L'évolution chiffrée de l'activité de la médiation à Pôle emploi témoigne de la montée en puissance du réseau des Médiateurs Régionaux, auquel plus des trois quarts des réclamations sont directement adressés.

Nombre de dossiers reçus du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010 :

Reçus à la direction générale,
par le Médiateur National : 3 440

Reçus dans les 26 régions,
par les Médiateurs Régionaux : 11 800

Total : 15 240

Si ces chiffres peuvent paraître élevés, ils doivent être rapprochés des plus de six millions de dossiers que traite Pôle emploi chaque année.

Le niveau d'activité du Médiateur illustre l'ampleur de ces volumes mais relativise aussi le taux d'insatisfaction par rapport à l'activité globale.

La typologie des réclamations est quasi identique à celle de l'année 2009.

1.1. – Nature des saisines

Seules sont recevables des réclamations dites de *deuxième niveau*.

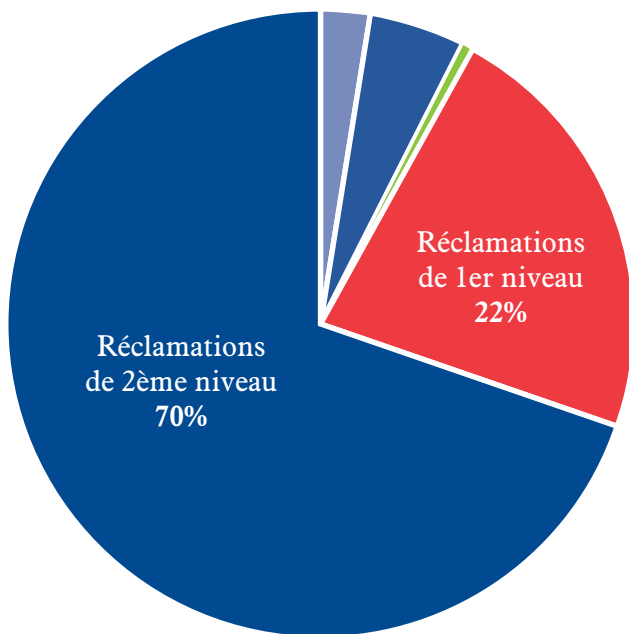
Pour que le Médiateur puisse intervenir, la démarche du requérant doit avoir été précédée d'une réclamation auprès de l'autorité dont la décision est contestée. Cette dernière constitue la *réclamation de premier niveau* du graphique ci-contre.

Sauf exceptions, près d'un quart des réclamations adressées au Médiateur n'est pas recevable et réacheminé vers le niveau de décision compétent.

Courriers
d'humeur
2%

Demandes
d'information
5%

Interventions
d'élus
1%



1.2. – Motifs de saisine

La part cumulée des réclamations liées à l'indemnisation et aux indus est d'environ 60%. La catégorie *Indemnisation* désigne tous les différends liés à l'ouverture des droits et au calcul de leur montant. La catégorie *indus* est celle des sommes trop perçues par les allocataires, des procédures de recouvrement ou des suspensions d'allocations, lorsque Pôle emploi a versé des indemnités, indûment ou par erreur, et en demande le remboursement.

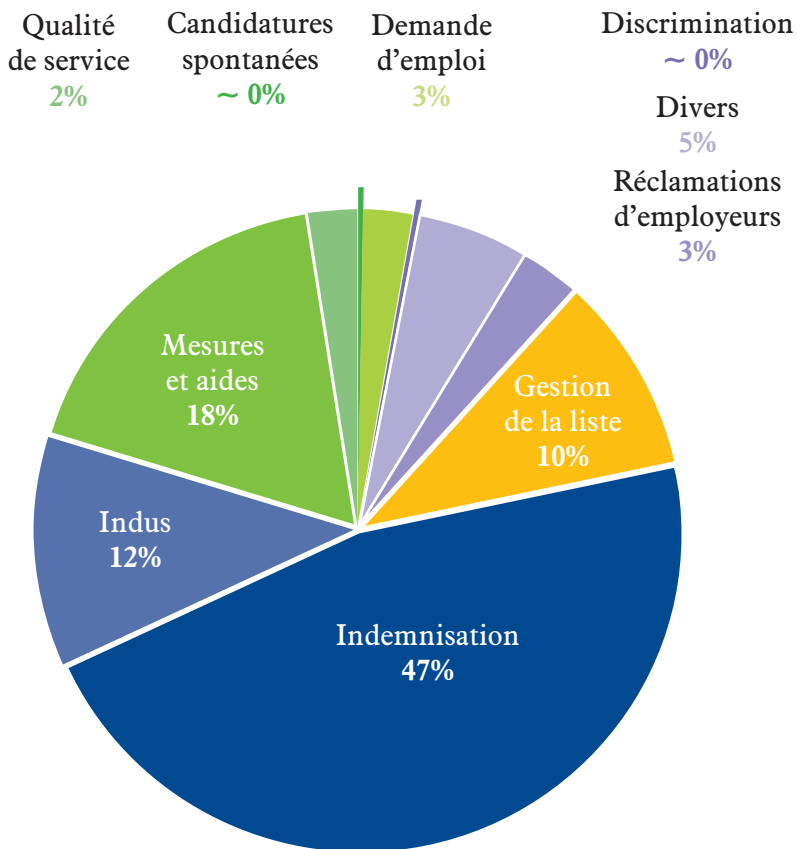
La catégorie *Aides et mesures* vise les aides à l'embauche et la formation. Les réclamations les plus fréquentes portent les aides à la reprise d'un emploi éloigné du domicile et la prise en charge des formations et de leurs frais annexes.

La catégorie *Gestion de la liste* concerne principalement l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi, les demandes d'inscriptions rétroactives et les radiations. Une constante : la présence médiatique des radiations n'est pas proportionnelle à la faiblesse de leur représentation dans l'ensemble des réclamations reçues par le Médiateur.

Les réclamations des *Employeurs* sont toujours peu nombreuses. Elles concernent principalement l'accès aux mesures d'aide à l'embauche, le paiement des primes afférentes, les pénalités pour non proposition de convention de reclassement personnalisé à des salariés licenciés.

Par *Qualité de service* sont plus spécifiquement visés les cas de mauvais accueil ou de difficulté d'accès aux services.

Les plaintes liées à la *Discrimination* sont extrêmement rares (19 sur toute la France en 2010). Elles concernent essentiellement le refus de présentation d'une candidature à un employeur, ce qui n'est parfois que l'effet du service de présélection des candidats proposé par Pôle emploi aux recruteurs.

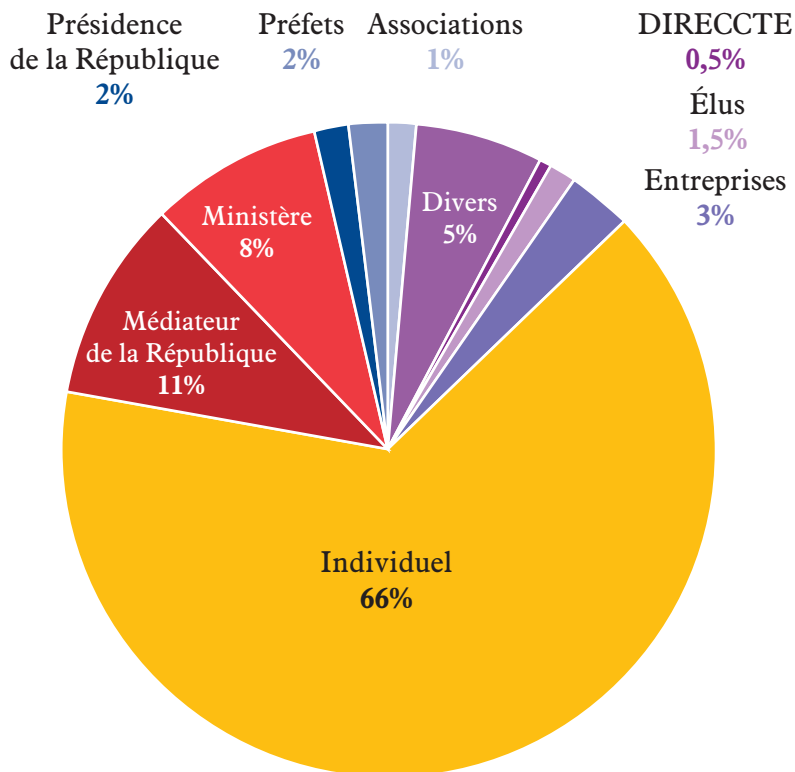


1.3. – Origine des saisines

Le Médiateur de Pôle emploi est bien identifié, au niveau national comme dans les régions. C'est pourquoi 66% des saisines résultent directement de démarches individuelles.

Le Médiateur de Pôle emploi est le correspondant du Médiateur de la République, comme le prévoit le protocole d'accord signé le 21 octobre 2009. Nous organisons une fois dans l'année une réunion plénière dans chaque région avec les délégués du Médiateur de la République.

De fait, c'est d'abord dans les régions que les délégués du Médiateur de la République travaillent avec les Médiateurs Régionaux de Pôle emploi. C'est un mode de fonctionnement qui permet de résoudre la plupart des dossiers sans qu'ils n'aient besoin de remonter au niveau national.



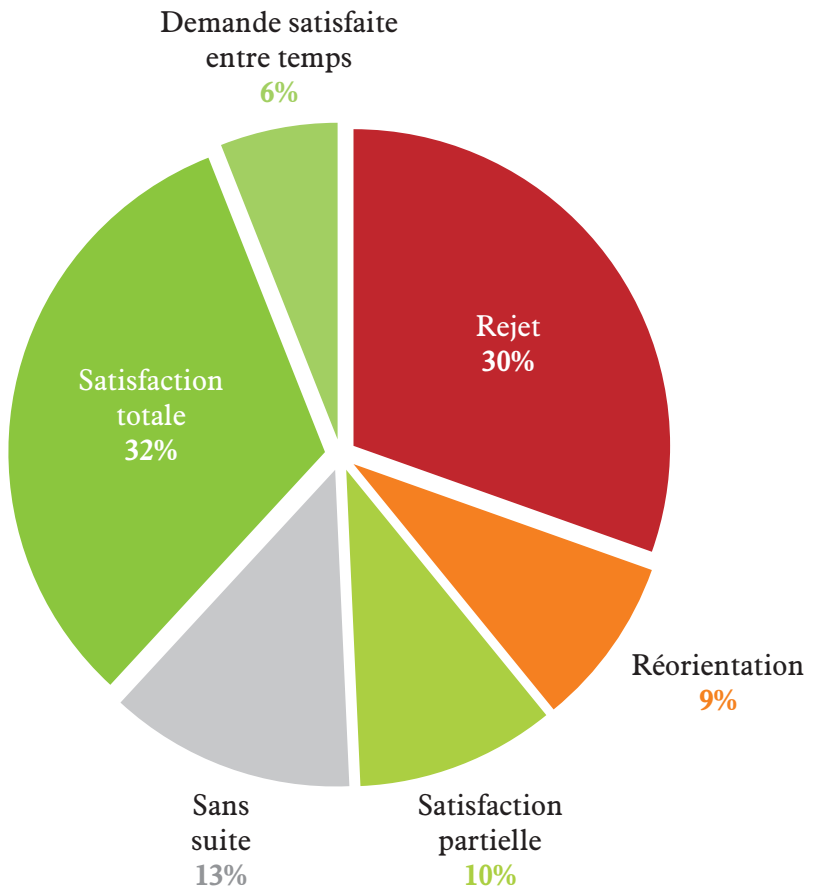
1.4. – Suites données aux dossiers

Tous les dossiers recevables par le Médiateur ne peuvent pas être systématiquement résolus de façon positive pour l'utilisateur, soit en raison de la nature de la demande, soit à cause de contraintes réglementaires.

Lorsqu'intervient la saisine du Médiateur, il peut aussi arriver que la requête ait déjà été satisfaite, par la procédure normale de traitement des réclamations. C'est la catégorie *demande satisfaite entre temps*.

La *satisfaction partielle* vise les situations dans lesquelles une partie de la demande du requérant est satisfaite et les dossiers en *rejet* sont ceux pour lesquels il n'est pas possible de donner une suite positive à la requête.

La catégorie *réorientation* désigne les demandes dont la solution n'est pas du ressort du Médiateur de Pôle emploi.



2. – Les suites données aux propositions du rapport 2009

La deuxième partie de ce rapport annuel présente les actions entreprises par les destinataires des propositions formulées dans le rapport 2009 : conseil d'administration de Pôle emploi, partenaires sociaux, Direction Générale de Pôle emploi. Pour mémoire, le rapport 2009 comportait six propositions dont quatre concernaient des règles de la convention d'assurance chômage et deux visaient le fonctionnement de Pôle emploi et l'organisation du service.

L'ensemble de ces propositions a été favorablement accueilli. La direction de Pôle emploi et sa tutelle ont repris à leur compte cette approbation et ont communiqué sur le bien fondé de ces propositions dans la presse, ou encore dans l'hémicycle pour ce qui concerne le ministre, interrogé sur ce sujet par un parlementaire (question écrite n°74271 posée par Madame Martine Carillon Couvreur le 16 mars 2010, réponse du ministre le 8 juin).

Les trois premières propositions formulées en 2009 étaient :

- le cumul de l'ARE avec une pension d'invalidité de deuxième catégorie,
- le cumul au-delà de quinze mois, pour les personnes de moins de cinquante ans, du revenu d'une activité réduite avec une indemnisation différentielle,
- l'assouplissement des conditions de réexamen après 122 jours des demandes d'indemnisation.

Elles ont fait l'objet d'une étude de leur incidence et ont été transmises par la direction de Pôle emploi aux instances de l'UNEDIC pour être versées dans le dossier qui doit servir de base à la négociation, par les partenaires sociaux, de la prochaine convention d'assurance chômage.

La quatrième proposition¹ a fait l'objet d'un accord entre la Direction des Affaires Juridiques de l'UNEDIC et la Direction de la Réglementation de Pôle emploi. Un « memo réglementaire » a été envoyé dans les directions régionales de Pôle emploi pour les en informer, le 12 juillet 2010. Le réseau des agences de Pôle emploi applique donc aujourd'hui l'interprétation de la réglementation qui a été préconisée par le Médiateur.

Quant aux deux dernières propositions, elles ont donné lieu à la mise en place de groupes de travail à Pôle emploi, qui n'ont pas terminé leurs travaux au moment où ces lignes sont rédigées :

- Pôle emploi a manifesté le souhait de se doter d'une base légale pour encadrer la suspension du paiement des allocations chômage en cas de suspicion de fraude. A ce jour, cette disposition n'a pas encore été adoptée par le législateur. Mais le Directeur Général de Pôle emploi s'est déjà exprimé en interne pour que les services s'abstiennent de pratiquer de telles suspensions lorsqu'elles ne sont fondées que sur la suspicion.

Lorsqu'une loi sera entrée en vigueur, l'intention de Pôle emploi serait de la décliner par une instruction détaillant la procédure selon laquelle la suspension du versement des allocations pourrait intervenir. En préservant les droits de la défense grâce à une procédure contradictoire, cette instruction répondrait à la recommandation formulée par le Médiateur en 2009. Mais elle ne peut paraître avant que le texte qui fonde la possibilité de suspendre le versement des allocations chômage ne soit entré dans l'ordonnancement juridique.

¹ Apprécier les motifs de démission légitime de façon plus souple. Appliquer par exemple la présomption de légitimité lorsqu'un motif réel et sérieux rend impossible le changement de domicile programmé à l'origine d'une démission.

- Concernant l'amélioration des courriers adressés aux demandeurs d'emploi, cela supposait un travail tout à fait considérable, qui est en cours et mené conjointement par les directions de la Réglementation et de la Communication.

Un groupe de travail commun s'est penché dans un premier temps sur les courriers relatifs aux convocations et aux indus. Cela représente 32 lettres types. Elles ont été revues et corrigées. Une entreprise prestataire a été mandatée pour tester ces courriers auprès de groupes de demandeurs d'emploi et de membres de comité de chômeurs. L'objectif est de tester la compréhension de ces courriers, d'identifier les améliorations perçues dans leurs nouvelles versions et de traquer les termes, locutions et constructions de phrases complexes.

Les résultats et préconisations seront connus prochainement.

Bien que toutes les propositions formulées par le Médiateur de Pôle emploi dans son rapport 2009 ne sont pas encore complètement traduites dans le droit et dans les faits, l'essentiel est qu'elles ont reçu un accueil favorable et suivi d'effets. C'est un encouragement pour l'action du Médiateur, dans la pertinence et l'utilité de son action.

3. – Les propositions d'évolution

« Il est créé, au sein de l'institution mentionnée à l'article L. 5312-1, un Médiateur National (...) [qui] 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 ». – Loi n° 2008-758 du 1er août 2008.

3.1. – Aide à la reprise d'emploi : remettre au centre la finalité de la reprise d'emploi

Monsieur Didier P. est demandeur d'emploi dans le Nord. Il retrouve un emploi dans le Morbihan et apprend qu'il pourrait obtenir la prise en charge de ses frais de déménagement par Pôle emploi.

Mais, lorsqu'il dépose cette demande, il se voit opposer un refus au motif qu'il n'est embauché que pour une durée initiale de trois mois. Peu importe si au terme de ce premier contrat un CDI lui est proposé. Pôle emploi lui indique que seule la durée du premier engagement est prise en compte pour apprécier la demande d'aide au déménagement.

Monsieur Patrick L., lui, est demandeur d'emploi dans le Pas de Calais. Son épouse ne travaille pas et il est déterminé à prendre un emploi même si celui-ci est éloigné de son domicile. Il trouve un CDD de tourneur en Ardèche pour une durée d'un mois. Il décide de partir pour l'Ardèche malgré les frais que cela engendre. Bien lui en a pris, puisqu'au terme du premier CDD, son employeur lui en propose un autre, pour une durée de six mois cette fois.

Cependant, lorsqu'il demande à bénéficier d'une aide à la reprise d'emploi, il se voit opposer un refus : en effet, la délibération du Conseil d'Administration de Pôle emploi applicable¹ en la circonstance subordonne le versement de l'aide à une durée minimale de reprise d'emploi de six mois. Or, dans le cas de Monsieur Patrick L., la reprise d'emploi à proprement parler n'est que d'un mois — même si la réalité est qu'il a repris une activité de sept mois, du moins à ce stade.

Il s'adresse au Médiateur de Pôle emploi en lui expliquant que s'il ne bénéficie pas de l'aide considérée, il devra rentrer chez lui, victime d'une règlementation qui, à rebours de ce qu'elle vise, s'est retournée contre lui.

Le Médiateur lui a expliqué qu'il n'était pas en son pouvoir de faire déroger les services dans l'application d'une règle dépourvue d'équivoque mais...

...propose de réformer ces conditions règlementaires trop restrictives ou, à tout le moins, mettre en place un dispositif de révision des situations litigieuses quand l'application de la délibération aboutit à dissuader la reprise d'emploi au lieu de l'encourager.

¹ Délibération n°2008/04 adoptée le 19 décembre 2008 par le Conseil d'administration de Pôle emploi

3.2. – Aide à la reprise d’emploi : accorder règles de procédure et finalité du dispositif

Madame Sophie C. connaît depuis 2003 une activité professionnelle discontinuée et émaillée de plusieurs inscriptions sur la liste des demandeurs d’emploi.

Le 2 août 2010, elle est embauchée en CDI dans une enseigne franchisée de commerce de meubles.

S’étant renseignée, elle parvient à la certitude qu’elle pourrait bénéficier d’une aide à la mobilité géographique puisqu’elle effectue quotidiennement un trajet de 50 km aller et 50 km retour. Elle dépose le 6 septembre une demande visant à obtenir le bénéfice de cette aide.

Las, intervenant six jours trop tard, cette démarche est rejetée par Pôle emploi.

Saisi d’une réclamation, le Médiateur, ne peut que constater la tardiveté de la demande et l’exacte application de la règle.

Cependant, Madame C. argumente que pendant son premier mois de travail elle était en formation (trois semaines à Grenoble puis une semaine à Hénin Beaumont). Elle était hébergée à l’hôtel, puis chez ses parents et avait d’autres préoccupations que celle de se rendre à l’agence Pôle emploi où elle est inscrite pour demander à bénéficier d’une aide dont elle ignorait alors l’existence.

De fait, on ne peut s’empêcher de se mettre à la place de Madame C. et constater qu’on n’aurait pas agi différemment, c’est-à-dire rationnellement. Il faut donc considérer que le délai d’un mois pour déposer la demande d’aide à la reprise d’emploi est trop court.

Et la brièveté de ce délai n'a rien à voir avec la nécessité d'être efficace dans le meilleur placement des demandeurs d'emploi.

Il est proposé de retirer au délai d'un mois sa valeur impérative tout en lui conservant une valeur indicative.
La forclusion pourrait n'intervenir qu'après une année suivant la reprise d'emploi.

3.3. – Aide à la reprise d'emploi : faire évoluer le dispositif vers plus de cohérence

On a déjà vu, au chapitre 3, le cas de Monsieur Didier P., habitant dans le Nord, reprenant un emploi dans le Morbihan et se voyant refuser une aide à la reprise d'emploi car son contrat initial n'était que d'une durée de trois mois. Voici un deuxième exemple.

Monsieur et Madame D. sont, l'un et l'autre, demandeurs d'emploi lorsqu'ils répondent à une offre pour devenir cogérants mandataires non salariés d'une chaîne de distribution.

Ils résident dans le Nord et gagnent le Doubs pour diriger une superette. Le 8 juillet, ils font une demande d'aide au déménagement et le 15, ils prennent leurs fonctions dans leur nouvelle activité.

Le 14 octobre, ils reçoivent un avis de rejet de l'aide demandée au motif qu'ils ont déménagé le 12 juillet, c'est-à-dire avant d'avoir reçu leur lettre d'embauche, effectivement datée du 15 juillet.

Monsieur et Madame D. éprouvent un sentiment d'injustice tant il est directement lié à leur reprise d'activité professionnelle. Objecter que la lettre d'embauche est, de trois jours, postérieure à la date de leur

déménagement pour refuser le bénéfice de l'aide au déménagement², apparaît juridiquement fondé mais regrettable en termes d'aide au placement de ce couple.

Il est donc proposé d'assouplir les conditions d'attribution de l'aide au déménagement pour permettre largement, à ceux qui déménagent pour reprendre une activité, d'en bénéficier.

3.4. – Permettre aux pensionnés militaires de percevoir leur droit à l'assurance chômage

Monsieur D. est militaire engagé depuis 1984. Son engagement cesse en juillet 2008. A compter du 1er août 2008, il est pensionné des armées à taux plein.

Cette qualité ne lui interdit pas l'exercice d'une activité professionnelle et Monsieur D. exerce une activité salariée du 15 juillet 2008 au 24 décembre de la même année. Il s'inscrit comme demandeur d'emploi le 8 janvier 2009.

Là commencent ses ennuis car sur la base d'un décret du 14 mai 2007³, l'Armée refuse de l'indemniser tandis que Pôle emploi considère,

² Délibération 2008/04 du 19 décembre 2008 – instruction PE CSP 2009-305 page 16 : « (...) Le déménagement ne peut intervenir avant l'écrit formalisant l'embauche (...) ».

³ Article 7 : « Ne peuvent pas bénéficier de l'allocation de chômage les militaires involontairement privés d'emploi qui ont droit à la liquidation immédiate de leur pension de retraite au taux maximum prévu à l'article L. 13 du code des pensions civiles et militaires de retraite ».

sur la base des règles de répartition entre secteur public et assurance chômage⁴, que c'est à elle de le faire.

Monsieur D. se retrouve ainsi confronté à deux institutions qui se renvoient mutuellement la responsabilité d'avoir à l'indemniser.

- Analyse

Les règles de coordination entre secteur public et assurance chômage sont fixées par des textes du code du travail.

Aux termes de ces dispositions, ce serait normalement à l'employeur public d'indemniser Monsieur D.. En effet, sur la période des 28 mois précédant la fin de son contrat, il avait travaillé un peu plus de 5 mois dans le secteur privé et 23 mois pour les armées.

⁴ Art. R. 5424-2. - Lorsque, au cours de la période retenue pour l'application de l'article L. 5422-2, la durée totale d'emploi accomplie pour le compte d'un ou plusieurs employeurs affiliés au régime d'assurance a été plus longue que l'ensemble des périodes d'emploi accomplies pour le compte d'un ou plusieurs employeurs relevant de l'article L. 5424-1, la charge de l'indemnisation incombe à l'organisme gestionnaire du régime d'assurance.

Dans le cas contraire, cette charge incombe à l'employeur relevant de l'article L. 5424-1, ou à celui des employeurs relevant de cet article qui a employé l'intéressé durant la période la plus longue.

Art. L. 5422-2. - L'allocation d'assurance est accordée pour des durées limitées qui tiennent compte de l'âge des intéressés et de leurs conditions d'activité professionnelle antérieure. Ces durées ne peuvent être inférieures aux durées déterminées par décret en Conseil d'Etat.

Le temps consacré, avec l'accord de l'Agence nationale pour l'emploi, à des actions de formation rémunérées s'impute partiellement ou totalement sur la durée de versement de l'allocation d'assurance.

(Décret 2009) Art.R. 5422-1. La durée pendant laquelle l'allocation d'assurance est accordée ne peut être inférieure à la durée d'activité du salarié au cours des vingt-huit mois précédant la fin du dernier contrat de travail dans la limite de sept cent trente jours ou, pour les salariés âgés de cinquante ans ou plus, à la durée d'activité au cours des trente-six mois précédant la fin de ce contrat dans la limite de mille quatre-vingt-quinze jours.

Cette durée ne peut être inférieure à cent vingt-deux jours. »

Mais, en application du décret de 2007 déjà cité, l'Armée invoque la règle selon laquelle les pensionnés à taux plein ne peuvent prétendre bénéficier de l'allocation de chômage. Le conflit négatif est ainsi cristallisé. Les tenants de chacune de ces deux positions disposent d'arguments juridiques sérieux que les règles habituelles⁵ de conciliation des textes juridiques peinent à ordonner.

Pourtant il est indéniable que Monsieur D. ne doit pas être privé de son indemnisation et que la seule question de savoir qui va payer ne saurait faire obstacle à son droit.

Il faut donc résoudre la contradiction entre les deux normes applicables ou bien adopter un texte qui viendra éclaircir ce type de situation.

– Tenter de privilégier l'un des arguments en présence

Selon un premier point de vue, les règles de répartition entre secteur public et assurance chômage doivent être écartées dans cette circonstance particulière. En effet, il est difficilement concevable qu'un employeur du secteur public serve à la fois une pension à taux plein et une indemnisation pour perte d'emploi dans le secteur privé. A compter de la liquidation de la pension de retraite, il est raisonnable de considérer que le militaire concerné, radié des cadres, n'a plus qu'un seul lien avec le service : celui qui résulte du versement de la pension de retraite. Le versement de cette pension ferait obstacle à ce que lui soit versée concurremment une indemnité pour perte d'emploi. La liquidation des droits à retraite ferait écran entre l'ex-militaire et sa situation postérieure de salarié du privé.

Selon l'autre thèse en revanche, c'est le décret de 2007 invoqué par l'armée qui devrait être écarté.

⁵ Hiérarchie des normes, application de la loi dans le temps, règle spéciale, règle générale...

En effet, ce décret, combiné avec les règles de coordination entre secteur public et assurance chômage aboutit à priver du droit à l'assurance chômage les militaires pensionnés à taux plein quand bien même ils seraient placés dans une situation qui devrait les faire bénéficier d'une telle allocation. Or, rien n'interdit le cumul d'une pension de retraite avec une activité salariée.

Dans ces conditions, la contradiction au cœur de la combinaison de ces règles de natures différentes prive les militaires d'une indemnisation dont ils doivent pourtant bénéficier. Aucune de ces deux thèses ne convainc véritablement.

– L'adoption d'un texte réglementaire

C'est sans doute vers une solution de compromis qu'il faut se diriger. Celle-ci pourrait être de n'ouvrir des droits à l'intéressé qu'à hauteur de ceux acquis dans le cadre du régime d'assurance chômage. C'est à Pôle emploi qu'il reviendrait de verser ces droits sans que l'on puisse exiger la prise en compte des périodes qui ont servi à acquérir les droits à pension. Cette solution ne règle pas tout mais permet d'en finir avec la solution inéquitable qui prévaut à l'heure actuelle.

Il est donc proposé de mettre fin à ce conflit de norme qui interdit aux anciens militaires de percevoir le bénéfice d'allocations auxquelles ils doivent pouvoir prétendre.

3.5. – Limiter les effets d'un changement *a posteriori* d'une date de naissance arbitraire

Monsieur M. est sénégalais. Il a travaillé pendant 30 ans chez Ford où son dossier comportait une date de naissance précise mais non concordante avec ses documents d'état civil, lesquels comportaient uniquement la mention de l'année : 1947.

A la suite d'un licenciement, il est admis au bénéfice des allocations de chômage à compter du 6 novembre 2004 pour une durée de trois ans.

Le 20 février 2007, sur la base de la date de naissance déclarée par Monsieur M. lors de son inscription, les Assédic lui notifient un maintien des allocations jusqu'à l'âge de la retraite.

Mais, en 2010, lors d'un croisement de fichier avec les organismes de sécurité sociale, la date de naissance de Monsieur M. est remise en cause et se voit fixée, conformément à l'accord d'application de l'assurance chômage n° 13, au 31 décembre 1947. Or, sur la base de cette date de naissance, les conditions du maintien de ses allocations jusqu'à la date de sa retraite ne sont plus satisfaites. Il en découle :

- *un indu qui s'élève en novembre 2010 à près de 43 000 euros,*
- *l'interruption du versement de ses allocations, ce qui le prive de ressources,*
- *un nombre des trimestres insuffisant pour lui permettre de bénéficier, le moment venu, d'une retraite à taux plein.*

– Des dates de naissances inconnues ou imprécises

Il arrive encore que les travailleurs étrangers qui s'inscrivent auprès des guichets des administrations françaises ne puissent justifier avec suffisamment de précision de leur identité, leur date de naissance, etc.

Ceci résulte le plus souvent de l'absence, dans leur pays d'origine, de services d'état civil au moment de leur naissance. Arrivés en France, certaines de ces personnes sont ainsi bien en peine pour donner avec précision des renseignements les concernant.

– Les instructions générales du ministère de la justice sur l'état civil ont varié sur ce sujet

La règle observée par Pôle emploi en la matière est issue de l'accord d'application n° 13, lequel repose sur des instructions plus générales qui visent les services de l'état civil et concernent l'ensemble des services publics. Mais ces règles ont varié⁶ dans le temps. C'est ainsi que pour les étrangers dont le mois de naissance n'était pas connu, la date de naissance était arbitrairement fixée au 1er janvier de leur année de naissance. Du moins avant le 1er janvier 2005. Car pour les dossiers déposés après cette date, la date de naissance arbitraire est alors passée au 31 décembre de leur année de naissance. Si bien qu'à l'heure actuelle coexistent des personnes dont la date de naissance arbitrairement déterminée par les instructions d'état civil est soit le 1er janvier (cas des dossiers déposés avant 2005), soit le 31 décembre (cas des dossiers déposés après 2005)⁷.

⁶ L'instruction générale relative à l'état civil du 21 septembre 1955 a été refondue le 11 mai 1999 et modifiée le 29 mars 2002.

⁷ Instruction générale relative à l'état civil du 2 novembre 2004. – L'instruction générale relative à l'état civil du 21 septembre 1955 a été refondue le 11 mai 1999 et modifiée le 29 mars 2002. La présente modification a pour objet de résoudre les difficultés rencontrées par les personnes dont seule l'année de naissance est connue et de mettre un terme à des pratiques divergentes existant entre les organismes sociaux et certains services publics quant à la fixation de leurs jours et mois de naissance. Alors que certains prenaient en compte le 31 décembre de l'année en cours, d'autres retenaient le 1er janvier. Désormais, la date du 31 décembre de l'année de naissance sera retenue. Cette modification n'a pas d'effet rétroactif et s'applique aux dossiers de naturalisation ou aux dossiers des réfugiés déposés à compter du 1er janvier 2005.

Titre IV. - Les aspects internationaux de l'état civil, Chapitre II.- Le service central d'état civil, Section 2.- Etablissement des actes des étrangers devenus

– L'attribution par Pôle emploi d'une date de naissance arbitraire

S'agissant de Pôle emploi, en vertu de l'accord d'application n°13, il n'est pas distingué selon que le dossier de naturalisation a été déposé à tel ou tel moment. Mais il importe parfois de connaître avec exactitude l'âge exact des allocataires. S'appliquent alors des règles particulières en fonction de limites d'âge spécifiques. C'est le cas notamment dans les hypothèses suivantes :

- 50 ans pour la durée des droits et dans certains cas pour le chômage saisonnier.
- 55 ans pour la dispense et aussi pour quelques cas particuliers en indemnisation.
- 60 ans et 6 mois pour le maintien des allocations jusqu'à l'âge de la retraite (cet âge a évolué selon les conventions de l'assurance chômage).
- 60 ans et plus pour déterminer la date de la retraite et par conséquent la date de fin de l'indemnisation.

De ce fait, la population concernée est celle des 50 ans et plus.

Lorsque les usagers ne sont pas en mesure de fournir des pièces d'identité qui mentionnent une date de naissance précise, l'accord d'application n° 13 stipule qu'ils « *sont réputés nés le 31 décembre, pour l'application des dispositions du règlement annexé à la convention du 19 février 2009 relative à l'indemnisation du chômage, des annexes et des accords d'application, qui supposent que soit connu de manière précise l'âge du demandeur d'emploi.* »

Il ne paraît pas judicieux de recommander un alignement des règles de Pôle emploi sur le détail de celles prévues par les instructions d'état civil, puisque les cas des réclamants résultent le plus souvent d'erreur de saisies, ce qu'un tel alignement ne permettrait pas d'éliminer. Mais il paraît en revanche utile d'alerter la direction

français, Rubrique 522-1, 5 Contenu des actes. - *Au 16e alinéa in fine, la date : « au 1er janvier de l'année considérée » est remplacée par la date : « au 31 décembre de l'année considérée ».*

de Pôle emploi sur les graves conséquences d'une remise en cause tardive du calcul opéré plusieurs années auparavant et qui permettait à l'allocataire de penser qu'il n'aurait aucune rupture d'indemnisation avant la retraite.

D'où la préconisation que, chaque fois que Pôle emploi s'apprête à remettre en cause un droit ouvert depuis plusieurs années et conditionné à une date de naissance :

- l'indu ne soit pas être validé par le Pôle emploi local,
- le dossier soit signalé au Médiateur régional afin qu'il procède à une vérification approfondie,
- le dossier soit ensuite transmis au Médiateur National de Pôle emploi, pour qu'il formule une recommandation.

3.6. – Convention de reclassement personnalisée : moduler la contribution des entreprises

Le 5 octobre 2009, la Sarl E. embauche Monsieur V. en contrat à durée indéterminée. Le 15 mai 2010, elle procède à son licenciement économique après 7 mois d'activité.

Le responsable de l'entreprise se renseigne sur les sites internet du ministère du travail et de l'UNEDIC pour déterminer s'il a ou non l'obligation de proposer à son ex-salarié la convention de reclassement personnalisé. Les informations qu'il trouve lui laissent penser que seuls les salariés qui ont plus de deux ans d'ancienneté doivent se voir proposer la CRP.

Il procède donc au licenciement mais reçoit le 24 août un avis de versement (pour contribution spécifique) d'un montant de 4038,00 euros en application de l'article L. 1235-16 du code du travail⁸.

Les entreprises qui ne justifient pas avoir proposé à leurs salariés licenciés pour motif économique une convention de reclassement personnalisé (CRP), sont redevable d'une contribution spécifique qui s'élève à deux mois du salaire qu'elles versaient à la personne licenciée.

Il est assez fréquent que les entreprises, notamment les plus petites pour lesquelles il est difficile d'avoir une connaissance exacte de la réglementation, ne proposent pas à chaque fois qu'elles le devraient une CRP aux salariés qu'elles licencient. Et ce d'autant plus que les informations qui figurent ou ont figuré sur les sites Internet des organismes censés renseigner les entrepreneurs sur le sujet n'ont pas toujours été exempts d'ambiguïté. La pénalité qui en découle pour les entreprises concernées est lourde, spécialement pour les TPE.

Il paraîtrait dès lors souhaitable de diminuer le quantum de cette « contribution spécifique » selon la taille de l'entreprise ou l'ancienneté du salarié.

⁸ « Article L1235-16 : Tout employeur non soumis aux dispositions de l'article L. 1233-71, qui procède au licenciement pour motif économique d'un salarié sans lui proposer le bénéfice d'une convention de reclassement personnalisé, verse aux organismes gestionnaires du régime d'assurance chômage une contribution égale à deux mois de salaire brut moyen, calculé sur la base des douze derniers mois travaillés ».

3.7. – Unifier le régime juridique applicable aux différentes activités de Pôle emploi

Deux ans après la création de Pôle emploi, le droit applicable à chacune de ses principales activités, indemnisation et placement, reste très différent. Selon qu'il s'agit d'indemnisation, ou de gestion de la liste des demandeurs d'emploi, le droit applicable n'est pas du tout le même et le juge compétent pour connaître d'un litige qui résulterait de la mise en œuvre de l'une ou l'autre mission appartient tantôt à l'ordre judiciaire, tantôt à l'ordre administratif.

Or, la loi du 13 février 2008 organisant la fusion des Assedic et de l'ANPE qui a abouti à la création de Pôle emploi en décembre 2008 était destinée à simplifier les services publics du placement et de l'indemnisation du chômage.

La nécessité de fusionner deux entités très différentes a conduit naturellement, dans un premier temps, à conserver dans chacune le droit qui leur était applicable antérieurement. Ceci avait le mérite d'éviter de bouleverser, en même temps que les structures, les modalités d'exécution des missions. Pour schématiser, les activités de placement s'exerçaient dans un cadre de droit public tandis que l'indemnisation du chômage était régie par des règles de droit privé.

Deux ans après cette fusion, la coexistence de ces deux environnements juridiques, distincts selon l'activité dont il est question, constitue une source de complexité qui va à rebours des intentions initiales à l'origine de la fusion.

Pour prolonger la volonté de simplification dont est issu Pôle emploi, il apparaît désormais que l'unification du droit applicable dans les relations entre Pôle emploi et ses usagers serait un progrès significatif pour faciliter la compréhension des choses pour tous.

La logique devrait conduire à retenir un environnement juridique de droit public, dans la mesure où Pôle emploi est indiscutablement un établissement public à caractère administratif et que ses missions sont des missions de service public.

Il serait donc recommandable de faire adopter par le parlement une disposition législative qui ait pour objet et pour effet de soumettre toute l'activité de Pôle emploi au même régime juridique. Corrélativement, il y a lieu de créer un bloc de compétence juridictionnel au profit de l'ordre correspondant.

3.8. – Ne pas aggraver les conditions d'obtention de la prime de retour à l'emploi

Cette recommandation aurait pu fort bien être retirée du rapport mais un fait, relatif aux modalités de la disparition de cette prime pour l'emploi en rend le maintien instructif. **Précisons d'emblée que la Direction Générale de Pôle est intervenue pour résoudre la question détaillée ci-dessous au bénéfice des demandeurs d'emploi.**

Le service de l'Etat en charge de la tutelle de Pôle emploi avait en effet décidé, au travers d'une circulaire, que les dossiers déposés après le 31 décembre 2010 – fut-ce par des personnes remplissant les conditions légales – ne pourraient pas donner droit au versement de la prime.

L'aberration juridique était réelle et aggravée par le fait que nombre des personnes qui auraient pu prétendre à cette prime, car elles avaient travaillé de septembre à décembre, ne pouvaient pas constituer le dossier dans les délais impartis faute d'avoir reçu leur dernier bulletin de salaire. Ainsi, ces personnes se voyaient-

elles privées d'un avantage important par les effets conjugués de la remise tardive de leur bulletin de salaire et **d'un texte de l'administration qui crée des conditions plus restrictive que la loi à laquelle il se rapporte.**

Monsieur Jean-Pierre J., titulaire de l'Allocation de Solidarité Spécifique, conteste auprès de son Pôle Emploi le refus de la prime à l'emploi prévue pour les bénéficiaires d'un minima social qui reprennent une activité professionnelle. Monsieur J. fait valoir une activité continue entre le 16 novembre 2009 et le 18 mars 2010, sur une base de 86,67 heures mensuelles. Il estime ainsi remplir les conditions d'éligibilité à cette mesure d'aide qui requiert quatre mois de travail à hauteur de 78 heures par mois.

Mais le directeur de l'agence Pôle Emploi considère, lui, que le seuil des 78 heures n'était pas atteint pour chacun des mois calendaires écoulés. Il n'accepte de valider que trois mois calendaires dans la période considérée. La circulaire d'application préconise, en effet, de considérer pour l'appréciation de la période de travail, les seuls « mois civils » travaillés. L'insuffisance de la période ainsi appréciée fonde la décision de rejet par le directeur.

Saisi par Monsieur J., le Médiateur relève que les dispositions du code du travail relatives à cette prime font référence à des « mois travaillés » consécutifs, alors que la circulaire interne parle, elle, de « mois civils ». Il formule dès lors une recommandation proposant de reconsidérer la position au regard du texte réglementaire et d'attribuer à Monsieur J. le bénéfice de la prime à l'emploi de 1 000,00 euros. Le directeur de l'agence Pôle Emploi suit cette recommandation et accorde la prime, à titre exceptionnel.

Cependant, à l'occasion d'une autre médiation sur un dossier de prime de retour à l'emploi, une divergence persistante est apparue entre un Médiateur Régional et un directeur d'agence, dans l'interprétation de la réglementation. Cette divergence portait à nouveau sur l'appréciation de la période travaillée ouvrant droit à la prime.

Tandis que l'appréciation du directeur se fondait toujours sur la circulaire n°2006-27 du 12 décembre 2006⁹, celle du Médiateur se basait à nouveau sur les dispositions législatives et réglementaires du code du travail (art. L. 5133-1 et suivants et article R. 5133-1). On rappelle que ces dernières dispositions font référence à des mois consécutifs mais ne précisent à aucun moment que ces mois sont nécessairement civils. La circulaire, en revanche, donne une consigne précise et exige que l'appréciation de la période travaillée se fasse dans le cadre de mois civils. Dans ce dossier, cette différence de cadres d'appréciation et les écarts d'analyse en résultant ont abouti au refus de la prime.

La direction de la réglementation de Pôle emploi a été saisie d'une demande d'éclaircissement, qui a reçu une réponse peu satisfaisante en droit, puisqu'elle reposait sur l'interprétation de la DGEFP – formalisée par la circulaire litigieuse –, laquelle semblait faire écran entre la loi et son application raisonnée.

Si les agents de Pôle emploi ne sauraient faire abstraction d'une consigne qui leur est donnée, il y a sans doute lieu de modifier ces consignes lorsqu'elles sont manifestement incompatibles avec une norme qui leur est supérieure – ne serait-ce que pour éviter qu'à l'occasion d'un contentieux, la position dictée par une instruction soit invalidée par le juge.

C'est pourquoi il était recommandé à l'Etat de modifier la circulaire du 12 décembre 2006 dans un sens qui la rende compatible avec les textes supérieurs qu'elle devrait se borner à interpréter.

⁹ « 1.2.1. Activité professionnelle salariée. – L'intéressé doit justifier pendant 4 mois civils consécutifs qu'il a exercé une ou plusieurs activités professionnelles d'une durée contractuelle totale au moins égale à 78 heures par mois. L'intéressé doit donc justifier d'un ou plusieurs contrats de travail prévoyant au total une durée mensuelle de travail d'au moins 78 heures et cela, pendant 4 mois civils consécutifs. Lorsque le contrat de travail ne couvre pas un mois civil complet, le nombre d'heures à retenir pour le mois considéré est obtenu au prorata de la période couverte par le contrat ».

ANNEXES

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

« 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 Médiateur de la République.

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 Médiateur de la République ».

Le Médiateur national

Jean-Louis Walter

Assistante :

Sandrine Olivas

Juridique :

Pierre Locastro

Médiateurs :

Philippe Lénard

Marie-Hélène de Lesquen

Catherine Madec

Jacques Victor

Assistés de :

Corinne Ceccarelli

Pôle emploi

Direction Générale

1 avenue du Docteur Gley

75987 Paris Cedex 20

01 40 30 66 85

mediateur.national@pole-emploi.fr

Les Médiateurs Régionaux

Alsace

Géraldine Simon

Pôle emploi

2 rue Krumnow - CS 42453

68057 Mulhouse Cedex

mediateur.alsace@pole-emploi.fr

Aquitaine

Jean-Claude Buchet

Pôle emploi, Direction Régionale

56 avenue de la Jallère

Bordeaux Lac

33919 Bordeaux Cedex 9

mediateur.aquitaine@pole-emploi.fr

Auvergne

Patrick Joly

Pôle emploi, Direction Régionale

91 avenue Edouard Michelin

63055 Clermont Ferrand Cedex 9

mediateur.auvergne@pole-emploi.fr

Basse Normandie

Dominique Le Clerc

Pôle emploi, Direction Régionale

1 rue Normandie Niémen

14058 Caen Cedex 4

mediateur.Bnormandie@pole-emploi.fr

Bourgogne

Joël Meurgé

Pôle emploi, Direction Régionale

11bis boulevard Rembrandt

21000 Dijon

mediateur.bourgogne@pole-emploi.fr

Bretagne

Nathalie Lillo

Pôle emploi, Direction Régionale

36 rue de Léon

35053 Rennes Cedex 9

mediateur.Bretagne@pole-emploi.fr

Centre

Marie-Josée Marchal

Pôle emploi, Direction Régionale

1 rue de Patay

45035 Orléans Cedex 1

mediateur.centre@pole-emploi.fr

Champagne Ardenne

Bernard Kamert

Pôle emploi, Direction Régionale

3 rue du Pdt Franklin Roosevelt

51078 Reims Cedex

mediateur.CArdenne@pole-emploi.fr

Corse

Dominique Bellini

Pôle emploi, Direction Régionale

BP 221

20179 Ajaccio Cedex

mediateur.corse@pole-emploi.fr

Franche Comté

Jean-Louis Vermot-Gauchy

Pôle emploi, Direction Régionale

7 Avenue de Montrapou

25044 Besançon Cedex

mediateur.Fcomte@pole-emploi.fr

Haute Normandie

Philippe Leblond

Pôle emploi, Direction Régionale
30 rue Gadeau de Kerville
76100 Rouen
mediateur.hnormandie@pole-emploi.fr

Île-de-France

Patrick Molson

Pôle emploi, Direction Régionale
Immeuble le Pluton
3, rue Galilée
93 884 Noisy-le-Grand Cedex
mediateur.Idf@pole-emploi.fr

Languedoc Roussillon

Brigitte Orgambide

Pôle emploi, Direction Régionale
600 route de Vauguières - CS 4027
34078 Montpellier Cedex 3
mediateur.lroussill@pole-emploi.fr

Limousin

Emmanuelle Gaillard

Pôle emploi, Direction Régionale
2 Rue de la Filature - BP 2
87350 Panazol
mediateur.Limousin@pole-emploi.fr

Lorraine

Jean Orłowski

Pôle emploi, Direction Régionale
6 bis rue de la Saône
54520 Laxou
mediateurlorraine@pole-emploi.fr

Midi-Pyrénées

Sophie Vic

Pôle emploi, Direction Régionale
33/43 avenue Georges Pompidou
BP 93186
31131 Balma Cedex
mediateur.MPyrenees@pole-emploi.fr

Nord-Pas de Calais

Bruno Bayet

Pôle emploi, Direction Régionale
28/30 rue Elisée Reclus
59666 Villeneuve d'Ascq
mediateur.NPC@pole-emploi.fr

Pays de Loire

Isabelle Martin

Pôle emploi, Direction Régionale
1 rue de la Cale Crucy
44179 Nantes Cedex 4
mediateur.PDL@pole-emploi.fr

Picardie

Jérôme Fossati

Pôle emploi, Direction Régionale
Boulevard Michel Strogoff
80440 Boves
mediateur.Picardie@pole-emploi.fr

Poitou Charentes

Hélène Geay

Pôle emploi, Le Médiateur
Boulevard du Commandant Charcot
17446 Aytré Cedex
mediateur.pcharentes@pole-emploi.fr

PACA

Bernard Boher

*Pôle emploi, Le Médiateur
4 rue Oscar II - Entrée I
06050 Nice Cedex 1
mediateur.paca@pole-emploi.fr*

Rhône-Alpes

Eliane Tortorici

*Pôle emploi, Direction Régionale
92, cours Lafayette
69434 Lyon Cedex 03
mediateur.Ralpes@pole-emploi.fr*

Guyane

Jocelyne Claire

*Pôle emploi, Direction Régionale
19 Avenue Pasteur
BP 223
97325 Cayenne Cedex
mediateur.Guyane@pole-emploi.fr*

Guadeloupe

Even Odin

*Pôle emploi, Direction Régionale
ZAC de Desmarais Section Morin
BP 105 - 97102 Basse Terre Cedex
mediateur.Guadeloupe@pole-emploi.fr*

Martinique

Guy Melesan

*Pôle emploi, Direction Régionale
Les Villages de Rivières Roche
BP 1067
97209 Fort de France Cedex
mediateur.Martinique@pole-emploi.fr*

Réunion/Mayotte

Josée Terrentroy

*Pôle emploi, Direction Régionale
Centre d'Affaires Cadjee - Bât. C
62 Bd du Chaudron - BP 7131
97713 Saint-Denis Cedex 9
mediateur.reunion@pole-emploi.fr*

Pôle emploi Services

(Services aux entreprises)

Dominique Cavalier

*Pôle emploi Services
Le Médiateur
390 rue Estienne d'Orves
92709 Colombes Cedex
dominique.cavalier-lachgar@pole-emploi.fr*

Un client après le traitement
de sa réclamation par le Médiateur :

*« Merci beaucoup pour votre attention, votre temps et vos recherches.
Je ne désire pas contester. Je comprends.
Merci encore »*

Un directeur d'Agence :

*« Parfois, quand nous sommes en pression, nous prenons des
décisions avec des temps de réflexion trop écourtés.
C'est très bien qu'un Médiateur puisse être saisi et qu'ensemble, on
instille un peu d'humanité dans le lot de nos décisions strictement
administratives ».*



Mars 2011

Téléchargeable sur le site www.pole-emploi.org