

LE MÉDIATEUR NATIONAL

# CHARTRE

DU MÉDIATEUR NATIONAL  
DE PÔLE EMPLOI

Avril 2013





# CHARTRE

## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE PÔLE EMPLOI

### Préambule

La loi n° 2008-758 du 1er août 2008 modifiée par la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011 relative aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi a créé le Médiateur National à Pôle emploi (article L.5312-12-1 du code du travail) :

*« 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 qui, placés auprès de chaque Directeur Régional, 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. »*

Fondée sur la lettre de cette loi, la présente charte a pour objectif de définir le cadre de référence de l'action du Médiateur National et des Médiateurs Régionaux et de déterminer le service offert aux demandeurs d'emploi et aux entreprises dont la réclamation persiste malgré une première démarche auprès des services concernés de Pôle emploi.

## **1. Esprit du dispositif**

La capacité à recevoir et traiter les réclamations illustre la volonté de Pôle emploi de s'occuper du plus grand nombre sans ignorer la singularité des situations individuelles.

La raison d'être du Médiateur National et des Médiateurs Régionaux est de garantir aux demandeurs d'emploi, aux entreprises et aux partenaires un nouvel examen de leurs réclamations. C'est un recours simple et légal.

Le Médiateur est animé par des valeurs de service, d'écoute et d'équité. Il intervient de façon personnalisée, indépendante et impartiale, et prend en compte le contexte propre à chaque cas. Il est tenu à la confidentialité.

Gage d'indépendance, le traitement des réclamations par les Médiateurs Régionaux est exclusivement régi par des textes émanant du Médiateur National de Pôle emploi.

## **2. Saisine du Médiateur**

Toute personne qui estime ne pas avoir obtenu une réponse satisfaisante à la suite d'une réclamation peut saisir le médiateur.

Le dépôt d'une réclamation auprès du médiateur n'a pas d'effet suspensif et n'interrompt pas le délai d'exercice des autres voies de recours.

Les réclamations peuvent être adressées directement par les intéressés, mais aussi par l'intermédiaire de tiers habilités – élus,

associations, délégués du Défenseur des droits... – indistinctement au Médiateur National ou au Médiateur Régional.

Le médiateur peut être contacté par tout moyen mais, pour être recevable, la saisine doit être confirmée par courrier postal ou électronique, accompagné de l'ensemble des pièces nécessaires à l'examen de la réclamation.

### **3. Recevabilité des réclamations**

Conformément à la loi, les réclamations transmises au médiateur doivent avoir été précédées d'une première démarche auprès des services de Pôle emploi. Cette première réclamation doit avoir été déposée auprès de l'auteur de la décision contestée. Si cette procédure n'a pas donné satisfaction au requérant ou s'il n'a pas reçu de réponse, la saisine du médiateur est recevable.

Le demandeur reçoit un accusé de réception l'informant de la recevabilité de sa demande dans un délai de 7 jours à compter de la réception de son courrier de réclamation.

### **4. Traitement des réclamations**

Les réclamations sont d'abord examinées au regard de la réglementation applicable.

S'il ressort que la décision contestée a été prise conformément à la réglementation mais produit des effets disproportionnés, manifestement injustes ou contraires à l'esprit de la règle, le médiateur est seul habilité à formuler une recommandation en équité.

Ses recommandations ne créent pas de précédents. Par nature, elles sont uniques, exceptionnelles, voire dérogoires, et ne font pas jurisprudence. Le médiateur apporte une réponse circonstanciée au réclamant.

## 5. Dispositions d'organisation interne

### *Le Médiateur National*

Le Médiateur National de Pôle emploi définit l'organisation générale du traitement des réclamations par les Médiateurs Régionaux. Placé auprès du Directeur Général, il coordonne et anime le réseau des Médiateurs Régionaux chargés de la mettre en œuvre. Il s'assure que ces derniers disposent des moyens nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Afin de garantir l'efficacité du traitement des saisines, le Médiateur National veille au maintien et à l'évolution des compétences des Médiateurs Régionaux.

Il a accès à toute l'information et à tous les services de Pôle emploi, qui s'engagent à lui répondre dans le meilleur délai.

La loi charge le Médiateur National de présenter au Conseil d'Administration de Pôle emploi un rapport annuel contenant, entre autres, des propositions d'améliorations du service rendu aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Comme le préconise la recommandation n°11 du rapport d'information du 15 décembre 2011 de l'Assemblée Nationale, ce rapport peut être enrichi d'éléments relatifs à toutes les formes de réclamations adressées à Pôle emploi.

### *Le Médiateur Régional*

Conformément à la loi, le Médiateur Régional est placé auprès du Directeur Régional. Il est nommé par le Directeur Général sur proposition conjointe du Médiateur National et du Directeur Régional. Le cumul avec une autre fonction doit recueillir l'accord préalable du Médiateur National.

Le Médiateur Régional a accès à toute l'information et à tous les services. Il prend tous les contacts nécessaires à l'exercice de sa mission, qu'il exerce en toute indépendance.

Il décide de la recevabilité des réclamations, les traite et rédige des recommandations.

Conformément à la convention tripartite en vigueur entre l'Etat, l'Unedic et Pôle emploi, il présente dans sa région le rapport du Médiateur National accompagné des données régionales. Il est le correspondant des délégués du Défenseur des droits dans sa région.

*Mise en œuvre*

La présente charte constitue un document unique, fondé sur la Charte des Médiateurs de Service au Public et sur les textes européens régissant les procédures de résolution à l'amiable des litiges. Elle ne peut faire l'objet d'aucune réécriture, interprétation ou transposition territoriale.

---



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