



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### Pôle emploi

Question écrite n° 83701

#### Texte de la question

M. Hervé Féron attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la démission du médiateur de Pôle emploi en date du 15 avril 2010. L'institution du médiateur du Pôle emploi avait été proposée par la voie d'un amendement parlementaire pour que les personnes en recherche d'emploi puissent disposer de voies de recours contre les décisions de Pôle emploi. Installé il y a un an, le médiateur invoque pour justifier cette démission qu'il n'a pas les moyens de travailler et mener à bien sa mission. Il semble aussi que sa tutelle lui ait reproché les conclusions de son rapport. En effet, cette démission est arrivée trois semaines après la publication de son rapport qui propose des pistes d'amélioration et qui met en lumière des points positifs de l'action des personnels de Pôle emploi. Mais il met aussi à jour les difficultés de ce service public. Il proposait six pistes d'amélioration notamment en matière de communication et de relation, ce qui semble d'ailleurs indispensable au regard des missions de Pôle emploi dans un contexte où la montée du mécontentement des chômeurs est manifeste. L'ensemble des conclusions du médiateur induit un fort travail à réaliser par le Gouvernement. Il pointe que le service de Pôle emploi doit être renforcé, avec un développement des moyens, une augmentation des effectifs et un nouveau mode de reconnaissance des personnels. Il lui demande de bien vouloir lui donner son sentiment sur cette question et si le Gouvernement envisage de renforcer le statut du médiateur de Pôle emploi en autorité administrative indépendante.

#### Texte de la réponse

Le rapport du médiateur de Pôle emploi a été présenté au conseil d'administration de l'opérateur et à la presse au printemps 2010. Sur les six propositions formulées, quatre relèvent de la compétence des partenaires sociaux dans le cadre de la convention d'assurance chômage et deux directement de Pôle emploi. Ces deux thèmes concernent, d'une part, la complexité de certains courriers aux usagers et, d'autre part, les problèmes liés à la suspension des indemnités en cas de suspicion de fraude. Des groupes de travail ont été mis en place pour répondre à ces enjeux et rendre leurs travaux prochainement. S'agissant des moyens alloués au médiateur, il convient de préciser que le service de la médiation dispose de trente-cinq à quarante collaborateurs, se répartissant en dix personnes au niveau national et une à trois personnes par région. Les demandeurs d'emploi peuvent saisir le médiateur de Pôle emploi, soit directement au niveau national, soit par l'intermédiaire des services de médiation installés au niveau régional. Le médiateur de Pôle emploi jouit d'une indépendance complète dans le traitement des réclamations individuelles qu'il reçoit autant que dans la rédaction de son rapport. Ce dernier rapport, qui est publié à la Documentation Française et qui est disponible en libre accès sur Internet, en plus d'être remis au conseil d'administration de Pôle emploi, est transmis au ministre chargé de l'emploi, au Conseil national de l'emploi et au médiateur de la République. Il convient d'ajouter que le Médiateur de Pôle emploi est le correspondant du médiateur de la République, ce qui constitue le gage de son indépendance. Depuis le 1er juillet 2010, M. Jean-Louis Walter a été nommé médiateur de Pôle emploi. Membre du Conseil économique et social, ancien secrétaire général de la CFE-CGC, M. Walter dispose d'une bonne connaissance du service public de l'emploi puisqu'il a été, de 1993 à 1996, administrateur de l'ANPE, entre 1990 et 1998 administrateur de l'UNEDIC, puis président de l'APPC (1999-2001, 2003-2005). En outre, M. Walter a passé la majeure partie de sa carrière professionnelle dans le monde de l'industrie.

## Données clés

**Auteur :** [M. Hervé Féron](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 83701

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Travail, solidarité et fonction publique

**Ministère attributaire :** Emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 13 juillet 2010, page 7817

**Réponse publiée le :** 16 novembre 2010, page 12463