



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 77385

Texte de la question

M. Philippe Briand attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur certains dysfonctionnements de Pôle emploi, notamment dans le recouvrement de sommes versées de façon indue aux demandeurs d'emploi. Ainsi, l'un d'entre eux, en Gironde, s'est vu proposer par Pôle emploi le remboursement d'une somme de 3 135,20 euros, à raison de 0,01 euros par mois, soit sur une période de 26 126 ans. D'autres « bugs » de ce type ont déjà été signalés. Aussi souhaiterait-il connaître les mesures mises en place par Pôle emploi pour éviter, à l'avenir, de tels dysfonctionnements, particulièrement préjudiciables pour l'image de l'agence.

Texte de la réponse

Plusieurs actions ont été engagées par les services de Pôle emploi depuis le début de l'année 2015 pour améliorer le traitement des indus. Un message de sensibilisation relatif au respect des bonnes pratiques dans le cadre de la procédure du recouvrement de prestations versées à tort a été adressé, en avril 2015, à l'ensemble des correspondants contentieux de Pôle emploi. Un support synthétique utilisable par l'ensemble des conseillers Pôle emploi a également été diffusé afin de rappeler les textes en vigueur en matière de recouvrement des indus et les modes de traitement applicables à ces situations. De plus, le module de formation interne à Pôle emploi, spécifique au recouvrement des trop-perçus, a été revu en août 2015, afin de renforcer la compétence et sécuriser les traitements des agents en charge de ce recouvrement. Enfin, une instruction relative à la gestion des situations de surendettement des particuliers a été diffusée, en septembre 2015, afin de préciser le cadre réglementaire et opérationnel de traitement de ces situations. L'ensemble de ces mesures devrait permettre d'éviter de tels dysfonctionnements.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Briand](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77385

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 27 octobre 2015

Question publiée au JO le : [7 avril 2015](#), page 2634

Réponse publiée au JO le : [29 décembre 2015](#), page 10814