

Sommaire chronologique

Décision n°2009/278 du 13 février 2009 Nomination de M. Bernard Etrillard (Direction générale).....	2
Instruction DG n°2009-170 du 12 juin 2009 Mise en place de la fonction de médiateur à Pôle emploi	3
Instruction DG n°2009-175 du 15 juin 2009 Versement de l'allocation temporaire d'attente (ATA) aux demandeurs d'asile de 65 ans et plus	6

Décision n°2009/278 du 13 février 2009

Nomination de M. Bernard Etrillard (Direction générale)

Le directeur général de Pôle emploi,

Vu la loi n°2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi,

Vu le décret n°2008-1010 du 29 septembre 2008 relatif à l'organisation du service public de l'emploi,

Vu la réunion du conseil d'administration de Pôle emploi en date du 19 décembre 2008,

Vu le décret n°2003-1370 modifié, fixant les dispositions applicables aux agents contractuels de droit public de l'Agence nationale pour l'emploi,

Vu le courrier du directeur général en date du 1er février 2009 concernant la situation de l'intéressé,

Vu l'accord de l'intéressé,

Décide :

Article unique

Monsieur Bernard Etrillard, directeur au siège de Pôle emploi est chargé par intérim des fonctions de directeur de la gestion administrative du personnel et de la politique de rémunération au sein de la direction générale adjointe en charge des ressources humaines de Pôle emploi, à compter du 12 février 2009.

Fait à Noisy-le-Grand, le 13 février 2009.

Le directeur général,
Christian Charpy

Instruction DG n°2009-170 du 12 juin 2009

Mise en place de la fonction de médiateur à Pôle emploi

L'essentiel à retenir

Créée par la loi du 1er août 2008, le médiateur de Pôle emploi a pour mission de faciliter les relations entre l'institution et les utilisateurs de ses services.

L'institution de médiation au sein de Pôle emploi est composée d'un médiateur national placé auprès du directeur général de Pôle emploi, qui dirige un réseau des médiateurs régionaux.

Chaque année, le médiateur remet au conseil d'administration de Pôle emploi un rapport d'activité qui est transmis au ministre chargé de l'emploi, au conseil national de l'emploi et au médiateur de la République.

Le médiateur peut être saisi d'une par toute personne — demandeur d'emploi, employeur, partenaire — qui estime qu'elle n'a pas obtenu une réponse satisfaisante auprès des services de Pôle emploi.

Les réclamants peuvent indistinctement saisir le médiateur national ou le médiateur de leur région.

La possibilité de saisir le médiateur est portée à la connaissance des utilisateurs des services de Pôle emploi. L'accès au médiateur est facilité par les collaborateurs de Pôle emploi.

La saisine du médiateur n'a pas d'effet suspensif et s'opère sans préjudice des autres voies de recours. Les recommandations du médiateur ne créent pas de précédents et n'ont pas valeur pour le traitement de situations ultérieures analogues. Par nature, elles sont uniques, exceptionnelles et possiblement dérogoires.

Quand l'application rigoureuse des textes règlementaires aboutit à une situation manifestement injuste, disproportionnée ou contraire à l'esprit de la réglementation, il recherche une solution propre à rétablir l'équité.

Instruction

Créée par la loi du 1er août 2008, le médiateur de Pôle emploi a pour mission de faciliter les relations entre l'institution et les utilisateurs de ses services. Il bénéficie de l'indépendance indispensable pour mener à bien la mission qui lui est confiée.

L'objet de la présente instruction est de définir le cadre d'exercice de cette fonction.

Rôle et activité du médiateur

Le médiateur reçoit et instruit les réclamations qui lui sont adressées dans le but de trouver et recommander, dans le respect de la réglementation, une solution amiable et équitable aux cas individuels dont il est saisi.

Le médiateur intervient dans le respect des lois, règlements et textes conventionnels. Quand l'application rigoureuse des textes règlementaires aboutit à une situation manifestement injuste ou implique des conséquences disproportionnées ou contraires à l'esprit de la réglementation, il recherche une solution propre à rétablir l'équité.

Le médiateur peut proposer des modifications et des évolutions de la réglementation propres à améliorer le service rendu par Pôle emploi à ses usagers. Chaque année, il remet au conseil d'administration de Pôle emploi un rapport d'activité qui est transmis au ministre chargé de l'emploi, au conseil national de l'emploi et au médiateur de la République.

Organisation générale de la fonction

L'institution de médiation au sein de Pôle emploi est composée d'un médiateur national nommé par le directeur général de Pôle emploi et d'un réseau de médiateurs régionaux nommés par le directeur général après avis médiateur national.

Le médiateur national, placé auprès du directeur général, dirige le réseau des médiateurs régionaux dont il coordonne l'activité (article L. 5312-12-1 du Code du travail).

Le médiateur national ne constitue pas un niveau supplémentaire de recours pour les réclamants : le médiateur national et les médiateurs régionaux constituent un corps unique de médiation à Pôle emploi.

Cependant, dans les cas complexes et notamment dans tous les cas où une solution en équité doit être envisagée, la recommandation du médiateur régional doit être soumise pour approbation préalable au médiateur national.

Les médiateurs ont accès à toute l'information détenue dans les services dont ils estiment avoir besoin pour l'instruction des réclamations qu'ils traitent. Ils prennent les contacts nécessaires à l'exercice de leur mission.

Le médiateur national est responsable de l'organisation de la procédure de médiation au sein de Pôle emploi, de l'animation du réseau des médiateurs régionaux. Il entreprend toute action propre à améliorer son fonctionnement.

L'équipe nationale du médiateur intervient en support des médiateurs régionaux, qui peuvent la solliciter en tant que de besoin. Un médiateur régional peut transmettre un dossier au médiateur national pour avis ou pour traitement.

Le médiateur national peut transmettre aux médiateurs régionaux les dossiers dont il est destinataire mais qui, parce qu'ils comportent une dimension régionale, doivent être instruits ou traités à ce niveau. Il peut choisir néanmoins de les traiter en direct avec les services de Pôle emploi concernés.

Le médiateur national est le correspondant du médiateur de la République. Les médiateurs régionaux sont les correspondants des délégués du médiateur de la République installés en région. Ce lien fait l'objet d'une convention signée entre le médiateur de la République, le directeur général de Pôle emploi et le médiateur national de Pôle emploi.

Saisie du médiateur

Conformément au principe posé par la loi, le médiateur peut être saisi d'une réclamation sur le fonctionnement de Pôle emploi par toute personne concernée (demandeur d'emploi, employeur ou partenaire) qui estime qu'elle n'a pas obtenu une réponse satisfaisante à la suite des démarches entreprises auprès des services concernés.

Cette réclamation peut être transmise soit directement, soit par un tiers (élus, associations...). Les services de Pôle emploi saisis d'une réclamation peuvent la transmettre au médiateur, si leur premier niveau de réponse n'a pas permis de régler le désaccord. Les personnels de Pôle emploi ne peuvent pas saisir le médiateur de leur situation personnelle.

Le médiateur peut se saisir lui-même de situations qui sont portées à sa connaissance.

Les réclamants peuvent indistinctement saisir le médiateur national ou le médiateur de leur région.

Le médiateur est saisi par tout moyen : courrier postal, électronique ou appel téléphonique ; dans ce dernier cas, une confirmation écrite est toujours demandée.

La possibilité de saisir le médiateur est portée à la connaissance des utilisateurs des services de Pôle emploi par les moyens de communication appropriés. L'accès au médiateur est facilité par les collaborateurs de Pôle emploi.

Recommandations du médiateur

Articulation avec les autres voies de recours

La saisine du médiateur n'a pas d'effet suspensif et s'opère sans préjudice des autres voies de recours.

Le médiateur est une voie de recours simple et complémentaire des autres voies de recours ; il peut intervenir avant, en parallèle, voire après tout autre recours — recours gracieux ou hiérarchique, recours juridictionnel, instances paritaires régionales, commissions tripartites, etc. pour proposer des solutions ou des compléments de solutions à l'amiable.

Les recommandations du médiateur ne créent pas de précédents et n'ont pas valeur pour le traitement de situations ultérieures analogues. Par nature, elles sont uniques, exceptionnelles et possiblement dérogatoires.

Le médiateur de Pôle emploi informe, chaque trimestre, le directeur général de la suite donnée à ses recommandations.

Le réclamant est informé par le médiateur de la suite réservée à sa démarche. Lorsque la réclamation ne peut être satisfaite, le médiateur en informe le réclamant, en fournissant toutes les explications détaillées à l'appui. Si la recommandation du médiateur permet de donner satisfaction au réclamant, il ne peut l'en informer que lorsque l'autorité compétente de Pôle emploi met effectivement en œuvre cette recommandation.

Fait à Paris, le 12 juin 2009.

Christian Charpy,
directeur général

Instruction DG n°2009-175 du 15 juin 2009

Versement de l'allocation temporaire d'attente (ATA) aux demandeurs d'asile de 65 ans et plus

L'essentiel à retenir

L'allocation temporaire d'attente (ATA) doit être versée aux demandeurs d'asile de 65 ans et plus en application de la directive européenne 2003/9/CE du 27 janvier 2003.

Cette prescription, prise dans l'attente de la modification de l'article L. 5421-4 du code du travail fixant l'âge limite de paiement à 65 ans, est d'application immédiate.

Instruction

En application de l'article 13 de la directive européenne 2003/9/CE du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les Etats membres de l'Union européenne, l'article R. 5423-18 du code du travail prévoit que l'allocation temporaire d'attente (ATA) doit être versée aux demandeurs d'asile visés au 1° de l'article L. 5423-8 du même code et âgés de dix-huit ans révolus. Le code du travail ne fait en revanche pas mention d'une limite d'âge supérieure pour cette catégorie de public.

Toutefois, l'article L. 5421-4 du code du travail précise que le revenu de remplacement cesse d'être versé aux allocataires atteignant l'âge de soixante-cinq ans. Sur le fondement de cette disposition, les droits à l'ATA des demandeurs d'asile visés au 1° de l'article L. 5423-8, âgés de soixante-cinq ans ou plus ne sont pas ouverts ou sont interrompus. Le service de l'asile du ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire a, à plusieurs reprises, été saisi de situations individuelles relatives à cette question.

Par conséquent, dans l'attente de la modification de l'article L. 5421-4 du code du travail, et sur demande du ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire, il convient d'ouvrir, à titre dérogatoire, les droits à l'ATA aux personnes visées au 1° de l'article L. 5423-8 du code du travail âgées de soixante-cinq ans ou plus, et de ne pas interrompre le versement de l'allocation au-delà de soixante-cinq ans pour ces publics.

Fait à Paris, le 15 juin 2009.

Le directeur général adjoint,
clients, services et partenariat
Bruno Lucas