

Chômeurs lésés : le courroux du médiateur de Pôle emploi

PAR CÉCILE HAUTEFEUILLE
ARTICLE PUBLIÉ LE MARDI 8 FÉVRIER 2022



Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi, en avril 2013. © MARTIN BUREAU / AFP

Depuis les révélations de Mediapart sur un « effet de bord » de la réforme de l'assurance-chômage, plusieurs dossiers d'allocataires pénalisés ont connu une issue favorable. Le médiateur national de Pôle emploi, qui avait alerté dès le début, est furieux contre le ministère du travail.

La charge est sévère et le propos pour le moins salé. Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi, confie à Mediapart son exaspération et s'en prend, sans ambages, au ministère du travail, tenu responsable d'un « effet de bord » généré par la réforme de l'assurance-chômage, que nous avons révélé mi-janvier 2022.

Il s'agit d'une règle censée être protectrice mais qui se retourne contre certains demandeurs et demandeuses d'emploi, qui voient injustement leur allocation chômage baisser, parfois de plusieurs centaines d'euros par mois, selon les témoignages que nous avons recueillis.

Annexée à la **réforme**, entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2021, la mesure entend compenser 11 mois de confinements et couvre-feux en 2020 et 2021, en allongeant automatiquement la « période d'affiliation » de toutes les nouvelles et nouveaux inscrits.

Pour le dire plus simplement, Pôle emploi va chercher encore plus loin dans le passé professionnel des emplois et salaires pour compenser l'éventuelle

inactivité de ces 11 mois. Or, ce mécanisme pénalise des personnes non concernées par les confinements et qui gagnaient moins bien leur vie dans le passé.



Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi, en avril 2013. © Photo Martin Bureau / AFP

« *Quand les bonnes intentions conduisent à une aberration !* », commente, acerbe, Jean-Louis Walter, dénonçant une forme d'amateurisme du ministère du travail. « *Ce texte a été élaboré par des jeunes sans expérience sur la réglementation de l'assurance-chômage. Ils ne savent pas faire, ils ne savent rien mais ils considèrent qu'ils savent tout, qu'ils connaissent tout ! Et ils sortent des conneries et des aberrations !* »

Jean-Louis Walter y voit la conséquence de la reprise en main, par l'État et par décret, des nouvelles règles, après **l'échec** des négociations avec les partenaires sociaux en 2019. « *Tout ceci a été mené de façon technocratique et ça ne peut que complexifier les règles, déjà complexes.* »

Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi Lui-même a participé à des négociations sur les conventions d'assurance-chômage dans les années 1990 et déplore « *un impératif, omniprésent aujourd'hui, celui de faire des économies* ». Le médiateur national détaille : « *Avant, on regardait la corrélation assurance-chômage-monde du travail dans l'intérêt de tous, chômeurs et employeurs. Maintenant, le seul intérêt est financier.* »

Indépendant, le médiateur national publie chaque année des **rapports** éclairants, et sans concession, sur le fonctionnement de Pôle emploi. Sa parole publique est assez rare. Aujourd'hui, et c'est le moins que l'on puisse dire, il est très remonté.

Il apprécie moyennement que le ministère du travail ait reconnu, auprès de Mediapart, que cet « effet de bord » était bien identifié en amont, renvoyant alors la patate chaude aux médiatrices et médiateurs, pour faire du « cas par cas ».

« *Ce n'est pas la ministre qui décide si je dois faire une médiation. Elle n'a rien à dire, elle n'a rien à décider* », commente sèchement Jean-Louis Walter. Avant d'ajouter : « *Avec Madame Borne, on est dans une forme de rigidité qu'on n'a jamais vue.* »

Le médiateur dit avoir alerté la direction de Pôle emploi, dès novembre 2021, sur les problématiques liées à cette mesure censée protéger les chômeuses et les chômeurs. « *Les saisines sur le sujet ont commencé à ce moment-là et, depuis, elles montent progressivement en charge. Le volume n'est pas énorme mais il n'est pas neutre* », explique-t-il.

Jean-Louis Walter dit avoir fait une préconisation dès la fin de l'année 2021, en suggérant d'instaurer « un droit d'option » pour les demandeuses et demandeurs d'emploi, dès leur inscription. L'idée : expliquer clairement les enjeux et les impacts sur les allocations de cette fameuse période d'affiliation rallongée. « *Le refus a été catégorique et sans motif* », s'agace-t-il.

Un agent de Pôle emploi, spécialisé en indemnisation Pôle emploi appliquait donc la règle pour tout le monde, sans distinction et sans prendre en compte les injustices. Et pouvait refuser les médiations. « *Il faut bien comprendre que le médiateur ne décide pas, c'est important de le dire*, insiste Jean-Louis Walter. *En cas de saisine, nous demandons des éléments à Pôle emploi sur le dossier puis nous émettons une préconisation. Mais c'est Pôle emploi qui décide de la suivre, ou non.* »

La publication de l'article dans Mediapart a visiblement changé le cours des choses. « *Ils ont vu que ça ne pouvait plus tenir et ont lâché du lest* », sourit Jean-Louis Walter. Trois des quatre personnes ayant témoigné en janvier 2022 ont ainsi vu leur situation se

débloquer très rapidement. Toutes avaient pourtant été déboutées en premier recours. Une quatrième attend toujours des nouvelles.

Par ailleurs, selon des mails internes que nous avons pu consulter, Pôle emploi a communiqué à ses agent-es la procédure à suivre « en cas de médiation » après un « calcul des droits défavorable ». Il s'agit de fournir à la médiatrice ou au médiateur le montant de l'allocation avec et sans la période allongée. Mais il n'est toujours pas question d'en informer au préalable l'ensemble des demandeuses et demandeurs d'emploi, dont une partie ignore sans doute être lésée.

« *Si on le faisait d'emblée, ce serait plus cohérent !* », explique un conseiller de Pôle emploi, spécialisé dans les questions d'indemnisation. Il dénonce une « situation ubuesque » et une charge de travail supplémentaire.

« *En cas de médiation, on se retrouve à traiter trois fois la demande d'allocation ! Une première fois, au moment de l'inscription. Une seconde, à la demande du médiateur et une troisième fois si Pôle emploi suit la préconisation ! Par ailleurs, faire une comparaison entre les deux périodes nécessite une procédure de contournement du système informatique. Ça demande du temps. C'est vraiment du grand amateurisme de la part du gouvernement, qui veut voir la règle appliquée systématiquement. Ils n'ont aucune idée de la manière dont ça se passe dans la réalité !* »

D'après lui, cela ouvre aussi la porte à des inégalités de traitement. « *On va se retrouver avec des décisions différentes, selon la seule position de Pôle emploi en médiation.* » Le cas d'Isabelle* lui donne d'ailleurs raison. Elle est concernée par cet effet de bord et perd, selon ses calculs, près de 300 euros par mois.

Elle a reçu, ce lundi 7 février, une fin de non-recevoir à sa demande de médiation. Ayant d'abord saisi le médiateur régional, comme le veut la procédure, elle vient d'écrire, en dernier recours, au médiateur national.

Boîte noire

*Le prénom a été modifié, à sa demande.

Directeur de la publication : Edwy Plenel

Direction éditoriale : Carine Fouteau et Stéphane Alliès

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, François Vitrani. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart, Société des salariés de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

Courriel : contact@mediapart.fr

Téléphone : + 33 (0) 1 44 68 99 08

Télécopie : + 33 (0) 1 44 68 01 90

Propriétaire, éditeur, imprimeur : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.