



## Le médiateur de Pôle emploi met en garde contre les possibles espoirs déçus liés à l'indemnisation des démissionnaires

Par Jérôme LEPEYTRE

Publiée le 03/03/2020

Alors qu'il appelait, il y a trois ans, à plus de "pragmatisme dans le traitement des départs volontaires", le médiateur de Pôle emploi fait part, dans son rapport 2019, de ses doutes sur l'ouverture de l'assurance chômage aux démissionnaires ayant un projet professionnel. "Quelle sera la perception du public, informé du nouveau droit de démissionner, lorsqu'il découvrira la difficulté à l'exercer ?", s'interroge ainsi Jean-Louis Walter qui comme chaque année, énonce une série de préconisations pour améliorer le service rendu aux demandeurs d'emploi.

Un possible "rendez-vous manqué". C'est ainsi que le médiateur de Pôle emploi, Jean-Louis Walter, qualifie l'ouverture depuis le 1er novembre 2019, de l'assurance chômage aux démissionnaires ayant un projet professionnel. Dans son rapport annuel présenté lors du Conseil d'administration de Pôle emploi, mardi 3 mars 2020, le médiateur se montre assez critique sur les modalités d'application de cette nouvelle disposition, trois ans après avoir appelé à du "pragmatisme dans le traitement des départs volontaires".

Jean-Louis Walter pointe "une construction qui paraît éloignée de l'esprit initial et de sa simplicité". "Les réclamations reçues par le médiateur illustrent comment les salariés sont souvent appelés à démissionner rapidement, à cause de leurs conditions de travail ou pour saisir une opportunité d'évolution professionnelle qui n'attend pas", souligne Jean-Louis Walter. Or, "ces cas-là sont ignorés par ce dispositif, qui se focalise sur un 'projet professionnel', négligeant quelque peu la vraie vie de ceux auxquels il se destine. Sur le marché du travail actuel, [la condition] des cinq ans d'activité salariée continue paraît difficile à remplir". Et de s'interroger : "Quelle sera la perception du public, informé du nouveau droit de démissionner, lorsqu'il découvrira la difficulté à l'exercer ? Que restera-t-il de la parole politique ?"

### NOUVELLE SÉRIE DE PRÉCONISATIONS

Comme chaque année, Jean-Louis Walter fait une série de préconisations pour améliorer le service rendu aux usagers. Voici les principales :

#### ASS ET FORMATION

Le médiateur constate que les bénéficiaires de l'ASS entrant en formation peuvent être confrontés à une baisse de leur revenu. "Si la formation est d'une intensité supérieure à 30 heures hebdomadaires, ils perçoivent la RFPE à taux plein, soit 652,52 euros." En revanche, si la formation est à temps partiel et inférieure à 30 heures hebdomadaires, la RFPE est proratisée et peut ainsi être inférieure à l'ASS. "On comprend que ces publics, par ailleurs considérés comme prioritaires, ne sont guère motivés à s'engager dans une formation qui pourrait avoir pour effet d'abaisser leurs revenus en dessous de leur ASS régulière", résume le médiateur.

Au final, le médiateur "préconise que les allocataires de l'ASS qui s'engagent dans une formation à temps partiel puissent percevoir l'ASS-F, afin de conserver le même niveau de revenu".

## **CONGÉ AIDANT**

"Une personne qui choisit de travailler à temps partiel pour élever son enfant [et qui est licenciée] peut voir son allocation chômage calculée sur ses salaires à temps plein. Mais il n'existe rien de tel pour ceux qui travaillent à temps partiel pour aider un ascendant âgé, malade ou en fin de vie", résume Jean-Louis Walter.

D'après lui, cela constitue "une iniquité qui prend l'aspect d'une double peine, forcément dissuasive alors que la vieillesse et la dépendance sont présentées comme des priorités du moment". "Le règlement de l'assurance chômage gagnerait donc à se mettre au diapason des évolutions de la société", ajoute-t-il.

## **CAPITAL DÉCÈS**

"La réglementation de l'assurance chômage prévoit la possibilité de verser un capital décès au conjoint survivant d'un demandeur d'emploi décédé", rappelle Jean-Louis Walter. Mais la mise en œuvre de la disposition peut s'avérer "parfois difficile" compte tenu de la condition selon laquelle le demandeur d'emploi "doit être indemnisé en ARE au jour de sa mort". Si un chômeur décède à l'hôpital, il est pris en charge par la sécurité sociale et change de situation administrative, ce qui empêche le versement du capital décès. Au final, "si le maintien de la mesure se justifie", "il faut assouplir les conditions d'accès". En effet, "on ne peut pas continuer de reprocher aux gens de ne pas être morts dans les conditions prévues au contrat", explique le médiateur.

## **PRÉCISIONS DE CERTAINS MESSAGES**

Jean-Louis Walter pointe quelques imprécisions prêtant à confusion dans les messages transmis par Pôle emploi aux demandeurs d'emploi. Par exemple, "les personnes qui adressent un document à Pôle emploi à travers leur espace personnel Internet reçoivent ensuite un mail indiquant que le document a été 'accepté et traité'". "Ce message fait croire, à tort, que Pôle emploi a traité leur demande et qu'elle a reçu une suite positive", alors qu'il ne s'agit que d'un accusé de réception. Ainsi, le message devrait être reformulé. De même, le médiateur invite Pôle emploi à renforcer l'alerte sur le caractère seulement indicatif du simulateur de calcul de l'Arce.