



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 44850

Texte de la question

M. Francis Vercamer attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la création d'un médiateur de Pôle Emploi. Dans le cadre de la création de ce nouvel opérateur du service public de l'emploi, parallèlement à la définition de nouveaux rapports entre le service public de l'emploi et de ses usagers, la loi a en effet prévu l'institution d'un médiateur dont la mission est de recevoir et de traiter les réclamations individuelles relatives au fonctionnement du nouvel opérateur. Ce médiateur national, placé auprès du directeur général, coordonne l'activité de médiateurs régionaux, placés auprès de chaque directeur régional, qui reçoivent et traitent les réclamations dans le ressort territorial de la direction régionale. Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services concernés. Ce faisant, cette instance de médiation constitue une garantie supplémentaire, pour chaque usager de Pôle Emploi, du respect de ses droits. La prise en compte de la dimension de l'usager dans le fonctionnement du service public de l'emploi est en effet un axe essentiel d'un accompagnement de qualité dans l'objectif du retour à l'emploi. Alors que la réforme du service public de l'emploi est désormais en phase opérationnelle avec l'ouverture progressive sur l'ensemble du territoire des agences de Pôle Emploi, et tandis que le chômage, en raison de la crise économique, connaît un rebond significatif, il est indispensable que l'instance de médiation prévue par la loi soit rapidement active, de manière à ce que tout dysfonctionnement éventuel puisse être corrigé dans les meilleurs délais. C'est la raison pour laquelle il lui demande de l'informer des avancées réalisées sur cet aspect précis.

Données clés

Auteur : [M. Francis Vercamer](#)

Circonscription : Nord (7^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44850

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Emploi

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 mars 2009, page 2714

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)