



Contestation refus ARE suite mensonge Pôle Emploi

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015 à 00:36**

Bonsoir,

Je me permets de poster ici parce que je suis vraiment désespérée et que j'ai besoin de vos lumières. J'avais déjà posté ici au mois de mars pour poser une question, sans savoir qu'il s'agissait des prémices d'une descente aux enfers (sujet ici > http://www.legavox.fr/forum/travail/salarie/rupture-periode-essai-chomage_71211_1.htm#.VVJ-vfntmko)

Voici un résumé aussi exhaustif que possible des faits :

[s]11 octobre 2014[/s] : Fin de contrat en CDD de 8 mois chez l'entreprise B, centrale d'appels, et réinscription Pôle Emploi. Mes droits sont rouverts, utilisant ceux cotisés en 2013 lors de mon emploi chez la société X, à Lyon.

[s]19 janvier 2015[/s] : Un courrier Pôle Emploi m'est adressé pour m'indiquer que j'arrive à la fin des droits de la société X au 16 février 2015 et qu'un recalcul va être effectué pour mes droits issus du CDD de 8 mois chez l'entreprise B.

[s]9 février 2015[/s] : Je retrouve un emploi, en CDI, chez l'entreprise A, à Caen, ma période d'essai doit durer 2 mois, non renouvelables.

[s]20 mars 2015[/s] : Je suis informée par ma famille que pour des raisons personnelles, il est nécessaire que je rentre à Lyon dans les mois à venir. Les opportunités professionnelles dans mon secteur (communication digitale) étant bien meilleure dans mon cas à Lyon qu'à Caen, j'estime pouvoir retrouver un emploi rapidement sur les lieux une fois ma dédite effectuée.

[s]23 mars 2015[/s] : J'appelle le 3949 pour prendre des informations. Une téléconseillère me rappelle à cause d'un temps d'attente estimé trop long. Je lui indique que je dois rentrer à Lyon pour des raisons personnelles, et lui demande si je peux bénéficier de mes allocations chômage en cas de rupture de ma période d'essai à mon initiative. Elle consulte mon dossier, et me pose plusieurs questions : suis-je pacsée ou mariée avec mon conjoint ? Ai-je déjà trouvé un emploi à Lyon ? Je lui réponds par la négative. Elle m'indique que tant que j'ai travaillé moins de 91 jours chez A., mes droits seront conservés. Je précise savoir qu'il ne me reste qu'un reliquat de 8 jours, et qu'il est question d'un recalcul de mes droits (ayant reçu le 19 janvier un courrier me l'indiquant). Je lui demande donc si ce recalcul sera impacté par mon départ. Elle m'assure que non, tant que j'ai travaillé moins de 91 jours, grâce au décret d'application de 2014 et que j'ai bien travaillé plus de 610 heures dans l'entreprise B. ce qui

me donne droit à de nouveaux droits. A la fin de l'appel, je résume "Donc, si je quitte mon emploi avant les 91 jours que nous avons évoqué, je serais indemnisée normalement, d'abord sur mes droits de l'entreprise X, puis sur ceux de l'entreprise B. ?". La téléconseillère me répond "Oui. Je n'ai pas le droit de vous recommander de quitter votre emploi, mais selon le décret, votre départ volontaire ne pourra pas être retenu contre vous pour le recalcul de vos droits".

[s]24 mars 2015[/s] : Au vu de ma situation, et de la nécessité de retrouver un emploi sur Lyon, tout en évitant de mettre mon employeur dans l'embarras (lancement de grosses actions prévues en Juillet, alors que mon départ sur Lyon est prévu aux alentours de cette période), je décide de mettre un terme à ma période d'essai, rassurée par les validations apportées par la téléconseillère du 3949.

[s]25 mars 2015[/s] : J'annonce à mon employeur ma volonté de mettre fin à ma période d'essai en lui indiquant les raisons qui m'obligent à quitter la région, afin de lui laisser le temps de se retourner, et de recruter avec eux un remplaçant, tout en le formant rapidement aux pratiques et méthodes que j'ai mis en place sur le poste.

[s]1er avril 2015[/s] : La fin de ma période d'essai est effective, ayant adressé un mail à ma directrice pour le confirmer. Je retourne quelques fois dans la semaine à l'agence pour superviser ma remplaçante. Ma dirigeante décide de placer ma fin de contrat au 7 avril, afin de me remercier pour le temps passé en complément à l'agence et sur les dossiers en cours. Je rectifie donc mon dossier de demande d'inscription Pôle Emploi à la date du 7 avril, joignant mon attestation employeur signifiant la rupture de période d'essai à l'initiative du salarié.

[s]5 mai 2015[/s] : En ouvrant mon compte Pôle Emploi, je constate que ma demande d'ARE est rejetée sur le motif d'un départ volontaire. Je me rends donc immédiatement à mon agence Pôle Emploi Caen Centre. On m'indique qu'aucun conseiller indemnisation n'est disponible. J'adresse un mail à ma conseillère qui me recontacte par téléphone, m'indiquant que je n'ai aucun recours, et qu'il n'y a "aucune preuve" de ce que m'a dit la téléconseillère et que mon dossier sera réexaminé dans 121 jours. Elle me dit qu'elle ne peut rien faire de plus mais que "si je veux", je peux la rencontrer le lendemain à 8h30 à l'agence sans rendez-vous. Paniquée, je me rends au Pôle Emploi Caen Ouest afin d'obtenir des réponses à mes questions. Là-bas, une conseillère prend le temps de réexaminer tout mon dossier et me confirme que la loi empêche la réouverture de mes droits, mais que comme j'ai mal été conseillée, il faut que je contacte le médiateur ou le directeur de l'agence. Elle adresse également une réclamation, et demande un dernier réexamen de ma demande d'ouverture de droits.

[s]6 mai 2015[/s] : Je me rends à l'agence Caen Centre comme convenu avec ma conseillère pour la rencontrer. Elle m'explique encore une fois que je n'ai aucun recours, et que de toute façon il faudra que j'attende 121 jours pour un réexamen de mon dossier. Je lui explique que j'ai agi sur les conseils d'un agent Pôle Emploi et que je me retrouve de ce fait sans revenus pour les 4 mois à venir, sans droit à la CAF ni aux ARE, et que je n'ai, de fait, aucune économie de côté. Elle me répond qu'elle ne peut rien faire pour moi, et qu'il n'y a aucune aide qui peut m'être accordée. Je lui indique que la conseillère de Caen Ouest m'a informée de la possibilité de joindre le médiateur pour une étude particulière de mon dossier ou de rencontrer le directeur qui a un pouvoir décisionnaire. Elle me répond qu'elle me donne l'adresse mais qu'elle ne sait pas du tout ce qu'il pourra faire et que "de toute façon, si vous cherchez la petite bête, vous n'auriez pas du vous inscrire le 1er avril mais le 7, et je pourrai

demander qu'on vous réclame les 8 jours de reliquats qu'on vous a donné à la mauvaise date". Elle ajoute que le directeur de l'agence n'a aucun pouvoir pour intervenir sur mon dossier et qu'il ne pourra pas me recevoir. J'indique que je ne partirai pas tant que je n'aurai pas de réponse. Le chef d'équipe de l'agence nous rejoint, indiquant qu'il a entendu la conversation et veut bien me répondre. La conseillère se lève et quitte le bureau en indiquant qu'elle ne veut pas mener l'entretien au bout, parce que je répète que j'ai été mal conseillée et que la situation me paraît injuste. Le chef d'équipe m'explique comment contacter le médiateur, précisant que je dois faire un résumé aussi exhaustif que possible de la situation, et qu'il est en mesure de prendre une décision compte tenu de la mise en cause de la téléconseillère, et du fait qu'il est possible qu'il s'agisse d'une employée de WebHelp (centrale d'appels) qui m'ait donné ces fausses informations. (J'ajoute ici pour précision que WebHelp est la centrale d'appels à laquelle Pôle Emploi soustrait le 3949 --> N'écoutez jamais ce qu'ils vous diront, il s'agit de personnes rémunérées à la DMT (temps d'appel réduit au minimum) et qui ne sont pas soumis à la Charte Mariane !!)

[s]7 mai 2015[/s] : Je me rend à la CAF pour faire une demande de RSA où l'on m'indique qu'ayant quitté mon poste à la suite d'une rupture de période d'essai, ma demande devra passer en commission au Conseil Régional, ce qui prend généralement plus d'un mois. La conseillère m'oriente vers une assistante sociale, constatant que je n'ai plus aucune ressource à compter du 18 avril 2015.

En parallèle de ces événements, j'ai envoyé des candidatures à tous les postes disponibles pour lesquelles j'avais des compétences. On me répond soit que je suis trop qualifiée (comme quoi, avoir BAC+5 n'a jamais aidé personne quand il s'agit d'une situation d'urgence), soit que la durée de mon contrat est trop court (Ma dédite se terminant début Août). J'ai également effectué un entretien d'embauche chez WebHelp (ironie quand tu nous tiens) le 7 mai où l'on m'a donné les mêmes réponses (qualification trop élevée, et durée de contrat trop courte). J'ai donc décidé de contacter le médiateur ainsi que la directrice de mon agence par LRAR car je n'aurais jamais pris la décision de quitter mon emploi si j'avais été correctement informée du non renouvellement de mes droits, quitte à mettre mon employeur dans l'embarras. J'ai repris cet emploi précisément pour éviter de rester au chômage plus que nécessaire et ignorais qu'un départ de la ville serait nécessaire.

A mes yeux, Pôle Emploi est très clairement en tort, puisque j'ai pris la peine de les appeler précisément pour éviter cette situation, et suivi scrupuleusement leurs conseils ("il faudra bien quitter votre poste avant les 91 jours !"). J'aurais pu me rendre à l'agence pour une vérification, mais comme j'étais en poste, leurs horaires d'ouverture étaient sur mes heures de travail, et comment aurais-je pu me douter que je tomberai sur un charlatan au téléphone ? Aujourd'hui, je vois bien que le texte de loi m'est défavorable, et je ne le conteste pas. Ce que je conteste, c'est l'indication erronée qui m'a été donnée par la téléconseillère, me condamnant à une rupture de ressources brutale depuis le 19 avril, et qui me force à contacter les organismes d'aides sociales dont je m'étais toujours efforcée de ne pas avoir besoin. La médiatrice m'a retourné un mail pour m'indiquer qu'elle avait bien reçu ma demande, et qu'elle se tournait à présent vers la directrice de l'agence pour savoir de quelle manière a été analysé mon dossier, et qu'elle me recontactera dès qu'il y aura une avancée.

J'aimerais savoir ce que vous pensez de cette situation, et si vous pensez que la directrice ou la médiatrice peuvent agir en ma faveur, compte tenu de la faute commise par leurs services (Mais comme me l'a judicieusement indiqué ma très "aimable" conseillère avec un sourire jusqu'aux oreilles : "On n'enregistre pas les appels, donc y a pas de preuves !").

Par avance, merci de vos remarques !

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **08:50**

Bonjour,

Je vous avais conseillé dans [ce sujet](#) de vous faire confirmer l'information par Pôle Emploi mais j'aurais dû ajouter par écrit pour que vous ne me preniez pas pour un charlatan, ce qui est très simple sans se déplacer en les interrogeant sur leur site internet...

Je ne vois pas pour ma part quel texte peut vous être défavorable mais je vous conseillerais de saisir le Médiateur de l'organisme avec copie de votre lettre au directeur d'agence en évitant des termes trop agressifs et inutiles lorsque vous relatez vos contacts avec Pôle Emploi...

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015** à **11:04**

Bonjour,

Je pense que vous avez mal lu mon message. A aucun moment je ne vous ai traité de charlatan, puisque j'ai bel et bien suivi votre conseil en les appelant au 3949. Si vous n'avez pas compris cela, c'est que vous n'avez absolument pas cerné le soucis ;)

Je ne pourrai jamais blâmer un conseil forum d'être erroné ! Non, c'est bien leur conseillère téléphonique qui m'a transmis de fausses informations.

Concernant les lettres, c'est d'ores et déjà fait, à l'intention de la médiatrice et du directeur. Ma question portait plutôt sur les possibilités que ma requête soit entendue.

En effet, selon le texte de loi qu'ils m'ont depuis montré en long, en large et en travers, j'avais effectivement droit à la réouverture de mes droits... Oui, mais seulement le reliquat de 8 jours sur mes droits de 2013. Pour le recalcul des droits suivants, la loi de 2014 dit que je ne suis pas dans une situation de départ volontaire légitime...

Je blâme donc la conseillère de m'avoir assuré le contraire, ayant bien pris la peine de lui demander des précisions sur ce point. J'ai tâché d'être aussi calme que possible dans ma lettre, mais c'est à devenir folle :/

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **11:20**

Comme vous pensez qu'une personne qui fait une erreur est un charlatan, je craignais que vous puissiez généraliser votre propos, s'il s'avérait qu'effectivement vous ne pouviez pas rompre la période d'essai dans ces conditions...

Personnellement, je ne me harsadera pas à des pronostics pour vous dire si à votre requête il sera répondu positivement...

Il n'est effectivement pas question de démission ou de rupture légitime mais de réouverture

ou de reprise de vos droits, reste à savoir lesquels et leur durée puisqu'ils devaient être recalculés...

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015** à **11:31**

Je ne généralisais pas. Et la personne qui a fait une "erreur" n'était pas qualifiée pour me répondre. Cette erreur me place dans une situation de précarité que j'avais toujours fait en sorte de soigneusement éviter. Je pense être en droit d'être un brin énervée contre cette personne, compte tenu du fait que grâce à ses bons services, de supposée agent de service public soumise à la charte Mariane, je me retrouve depuis le 19 avril avec un revenu de... 0€ et l'impossibilité de percevoir le RSA, avec un loyer et le crédit de mes études à rembourser !

Comme indiqué dans le premier message sur ce sujet, la personne m'avait bien confirmé que je disposais de droits puisque ayant travaillé plus de 610 heures lors de mon dernier emploi.

Ne prenez pas pour vous mes remarques, je n'ai ô grand jamais critiqué vos réponses qui ont eu le mérite d'exister et qui étaient toujours teintées de conditionnels, à contrario de la personne affirmative dont c'était supposément le travail ;)

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **11:45**

Reste à savoir si effectivement vous n'avez pas droit au recalcul d'après la période travaillée antérieurement à la dernière embauche car je reste dubitatif sur cette impossibilité qui vous est maintenant indiquée si j'ai bien compris...

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015** à **12:00**

Eh bien, ils disent que comme j'ai été réinscrite comme demandeuse d'emploi entre le moment où j'ai cotisé pour le recalcul, et celui où j'ai retrouvé l'emploi que j'ai quitté, cela empêche ce recalcul de droits... Des petites subtilités qui sont incompréhensibles quand on lit le texte (que je n'arrive pas à retrouver pour vous le montrer :/) et d'autant plus quand on s'entend confirmer sa lecture au téléphone.

En tout cas, je vous remercie de prendre le temps de me répondre, même si vous n'êtes pas beaucoup plus avancé que moi. Ca fait du bien de se sentir écoutée à défaut d'autre chose !

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **12:09**

Il faudrait justement qu'il y ait un texte qui précise que dans ce cas le recalcul est impossible et je ne vois pas sur quoi il se baserait...

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015** à **12:24**

Eh bien, ils se basent sur ce décret là : <http://www.unedic.org/article/ndeg-14-cas-de-demission-consideres-comme-legitimes-1>

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **13:20**

Votre lien ne fonctionne pas mais comme je vous l'ai dit cela n'a rien voir avec l'[Accord d'application n° 14 du 14 mai 2014 pris pour l'application des articles 2, 4 e\) et 26 § 1er b\) du règlement général annexé à la convention du 14 mai 2014 relative à l'indemnisation du chômage](#) si c'est le texte que vous vouliez citer...

Il s'agit d'une part des mesures concernant [Les droits rechargeables](#) et d'autre part, de la possibilité de rompre la période d'essai à la suite d'une reprise d'activité...

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015** à **13:25**

Eh bien justement, ils disent en s'appuyant sur ce texte que je suis effectivement éligible à la "réouverture" de mes droits (on m'a donc versé les 8 jours de reliquats). Mais que pour les droits rechargeables, le recalcul donc, c'est comme une nouvelle ouverture de droits, et dans ce cas précis, mes droits seraient donc refusés car départ illégitime de mon dernier emploi, alors que ces droits concernent une cotisation effectuée sur un CDD.

Je vous jure, c'est à s'arracher les cheveux, et tous les conseillers Pôle Emploi que j'ai vu (que ce soit à mon agence où ils semblent vouloir m'expédier au plus vite) ou bien à celle de mon compagnon (où ils ont pris le temps de bien me répondre alors qu'ils n'ont normalement pas le droit de traiter mon dossier), tous me disent la même chose : en vertu de ce décret, c'est ok pour le reliquat et non pour le recalcul...

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **13:37**

Le recalcul de vos droits devaient normalement avoir lieu comme cela vous a été écrit dès le terme du CDD le 11 octobre 2014 donc à mon sens peu importe que vous repreniez une activité le 9 février 2015 mais si vous ne vous concentrez pas sur le même interlocuteur et sur des réponses écrites c'est encore plus difficile de comprendre...

Je ne vois pas de quel Décret vous parlez...

Par **Jessica Maumille**, le **13/05/2015** à **14:02**

Alors, pour l'instant, je n'ai aucun document écrit, hormis la notification de rejet Pôle Emploi qui indique ceci : "Suite à votre fin d'indemnisation nous avons étudié votre situation et vous

ne pouvez pas bénéficier du
rechargement de vos droits au titre de l'allocation d'aide au retour à l'emploi.
En effet, en application du règlement général de l'assurance chômage* :
- vous ne devez pas avoir quitté volontairement votre dernier emploi salarié,
ou
- vous ne justifiez pas de 91 jours ou 455 heures de travail depuis votre départ volontaire au
titre d'un
ou plusieurs emploi(s) perdu(s).
"

Les interlocuteurs que j'ai eu sont tous des conseillers Pôle Emploi en agence (la mienne, celle d'une autre agence, et le chef d'équipe de mon agence qui a pris le relai quand ma conseillère a quitté notre entretien en plein milieu). Ils m'indiquent tous que oui, j'avais droit à la reprise de mes droits, qui se résumaient à 8 jours, mais que non, je n'ai pas droit au rechargement de mes droits parce que j'ai quitté mon emploi volontairement. Quand au décret dont je parle, j'utilise certainement le mauvais mot, puisque je parle bel et bien de l'accord d'application n°14 que vous citez plus haut et qu'on me ressort à toutes les sauces pour justifier cette décision !

Par **P.M.**, le **13/05/2015** à **15:40**

Sauf comme je vous l'ai dit que le rechargement ne serait pas pour le dernier emploi mais le précédent que vous n'avez pas quitté volontairement si j'ai bien lu votre exposé et que la reprise des droits s'appliquerait après la rupture de la période d'essai du dernier emploi à votre initiative dans un temps limité...

Par **eventaille**, le **03/07/2015** à **16:42**

Bonjour, je suis dans le meme cas que vous avez vous eu une reponse positive de la part du mediateur????

Par **eventaille**, le **03/07/2015** à **18:32**

Bonjour, je suis dans le meme cas que vous avez vous eu une reponse positive de la part du mediateur????

Par **PasJuste69**, le **22/01/2016** à **20:33**

Bonjour,
Je suis également dans le même cas.
Je suis actuellement indemnisée par pôle emploi. Mes premiers droits vont prendre fin le 14 février 2016. Si je travaille pas, j'ai 900 heures d'une fin de CDD qui seront rechargés dans le

cadre du rechargement des droits.

Je signe un CDI le 26 janvier 2016, je resterais inscrite, m'actualiserais, déclarerais mon salaire, ...

Je recevrais donc un complément de pôle emploi pour le mois de janvier ou je n'aurais utilisé que 4 ou 5 jours de mon reliquat.

Si en Février, je quitte mon emploi (bien avant les 91 jours), j'aurais 14 jours de reliquat versés et après PLUS RIEN car le rechargement de droits sera lié à la démission du dernier emploi, et donc refusé.

Je comprends par cela que Pôle emploi étudie le rechargement de droit comme un nouveau droit, il prend en compte les anciens contrats, mais si on a travaillé un seul jour en CDI et démission, arrêt total des droits et l'ARE car ils prendront en compte ce départ volontaire dans ce "rechargement de droits".

Si vous préférez, c'est comme si c'était votre première inscription, qui serait refusée car départ volontaire.

"rechargement de droits" veut dire même procédure que pour "étude des nouveaux droits" avec vérification de la cause de l'arrêt du dernier contrat.

Résultat : j'ai peur de signer ce CDI (je gagnerais + avec mes allocations "rechargées"), de ne pas pouvoir démissionner au risque de me retrouver sans ARE, de ne pas réussir à trouver assez de temps pour me trouver un autre poste et pour convaincre les autres recruteurs d'attendre la fin du préavis et mon jour de congé pour les entretiens ... Quel dommage que je ne signe pas ce contrat après le rechargement des droits le 14 février ...