



Médiateur de Pôle emploi : comment y recourir ?

Vérfié le 03 février 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le médiateur de Pôle emploi examine et recherche des solutions amiables aux réclamations individuelles aux usagers. Le service de médiation de Pôle emploi est constitué de médiateurs régionaux et d'un médiateur national.

Si vous rencontrez des difficultés avec les services de Pôle emploi (radiation de la liste des demandeurs d'emploi, trop perçu d'allocations chômage, par exemple), vous pouvez saisir le médiateur Pôle emploi si vous êtes :

- Demandeur d'emploi
- Employeur
- Partenaire Pôle emploi dans la mise en œuvre du service public de l'emploi

Avant de contacter le médiateur, il faut avoir adressé une réclamation auprès du service concerné de Pôle emploi.

Où s'adresser ?

Précisez votre ville ou votre code postal. Le choix d'une commune dans la liste de suggestion déclenchera automatiquement une mise à jour du contenu

- [Pôle emploi](https://www.pole-emploi.fr/annuaire/)

Si la réponse du service ne règle pas le différend, le médiateur peut être saisi.

Par courrier électronique

La demande doit décrire l'objet du litige et présenter les justificatifs nécessaires.

Le demandeur peut contacter le médiateur de sa région ou le médiateur national.

Où s'adresser ?

- Médiateur national de Pôle emploi

Par messagerie

mediateur.national@pole-emploi.fr

Par courrier

Médiateur national Pôle emploi
Direction générale
1 avenue du Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

- [Médiateur régional de Pôle emploi](http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-mediateur-de-pole-emploi-@/article.jspz?id=60586)

Par courrier

La demande doit décrire l'objet du litige et présenter les justificatifs nécessaires.

Le demandeur peut contacter le médiateur de sa région ou le médiateur national.

Où s'adresser ?

- Médiateur national de Pôle emploi

Par messagerie

mediateur.national@pole-emploi.fr

Par courrier

Médiateur national Pôle emploi
Direction générale
1 avenue du Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

- [Médiateur régional de Pôle emploi](http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-mediateur-de-pole-emploi-@/article.jspz?id=60586)

▲ **Attention** : la réclamation auprès du médiateur n'interrompt pas les délais de recours devant les tribunaux.

Le médiateur examine la demande de l'utilisateur et peut formuler une recommandation auprès du service Pôle emploi concerné. Le demandeur n'a pas connaissance de la recommandation.

Si la réclamation est irrecevable ou ne peut pas aboutir favorablement, le médiateur présente les motifs au demandeur.

Textes de référence

- Code du travail : articles L5312-1 à L5312-14 [↗](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000018767057&cidTexte=LEGITEXT000006072050) (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000018767057&cidTexte=LEGITEXT000006072050>)
Placement et accompagnement des demandeurs d'emploi