



Médiateur de Pôle emploi : comment y recourir ?

Vérfifié le 30 juillet 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous rencontrez des difficultés avec les services de Pôle emploi ([radiation de la liste des demandeurs d'emploi, trop perçu d'allocations chômage](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1638) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1638>), 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, vous devez adresser 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/)  (<https://www.pole-emploi.fr/annuaire/>)

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

Par mail

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

Vous devez contacter le médiateur de votre 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](https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html)  (<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>)

Par courrier postal

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

Vous devez contacter le médiateur de votre 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](https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html)  (<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>)

Le médiateur de Pôle emploi examine votre demande et recherche des solutions amiables entre les usagers et Pôle emploi.

Si votre réclamation n'est pas retenue, le médiateur de Pôle emploi doit vous communiquer les raisons de son refus.

Textes de loi et références

- Code du travail : articles L5312-1 à L5312-14 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000006178148/#LEGISCTA000018767057)
(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000006178148/#LEGISCTA000018767057)
Placement et accompagnement des demandeurs d'emploi