

JANVIER 2025

Guide emploi de la famille



TROP PERÇU FRANCE TRAVAIL



Assistant(e)s maternel(le)s
Salarié(e)s du particulier employeur

Cher(e)s adhérent(e)s

Avec ce livret, nous espérons que vous y verrez plus clair concernant les trop-perçus de France travail.

Si vous êtes dans cette situation, il faut adresser un mail à Marie-Claire. Elle vous mettra directement en contact avec nos avocats, si jamais vous deviez aller au tribunal administratif.

**Il faut donc en premier lieu contacter
mc.dufros@fgta-fo.org**

N'oubliez pas de lui transmettre vos coordonnées et votre numéro de téléphone.



Qu'est ce qu'un trop-perçu par France travail ?

Si vous avez perçu à tort une prestation chômage à laquelle vous n'aviez pas droit, France travail peut vous en réclamer le remboursement. Ce dernier peut être réclamé dans un certain délai et dans certaines limites de montant.

Qu'est-ce qu'un trop-perçu par France travail ?

Le trop-perçu de France travail correspond à des allocations ou des prestations qui ont été versées aux demandeurs d'emploi alors qu'elles ne vous étaient pas dues. Les deux types d'allocations Par France travail concernés sont les allocations chômage et les allocations de solidarité.

Différentes situations peuvent mener au versement erroné d'une de ces allocations. Que ce soit votre faute ou celle de France travail, les indus sont souvent provoqués par des changements de situation non pris en compte ou enregistrés trop tardivement lors de votre actualisation. Bien souvent par le fait que pour l'accueil d'une fratrie il n'y ait qu'un seul bulletin de salaire.

France travail doit vous avertir de sa demande de remboursement par lettre recommandée avec accusé de réception. C'est uniquement à partir de la réception du courrier que commence la procédure de remboursement.

Pour que soit conforme le courrier de notification, celui-ci doit réunir les indications suivantes :

- La cause du trop perçu et son montant
- La date précise à laquelle la somme vous a été versée à tort
- Le délai accordé pour restituer le dit trop-perçu
- Le détail de toutes les options de remboursement s'offrant à vous (échelonnement de la dette, recours, effacement, etc.)
- Le détail de tous les moyens de paiement auxquels vous avez droit (virement, mandat, chèque, etc.)
- Une fiche à remplir relative à vos ressources, au cas où vous demanderiez une annulation du trop-perçu.

Le remboursement ?

La procédure de remboursement d'un trop-perçu par France travail débute dès que vous recevez un courrier de notification. Vous disposez alors de 30 jours pour effectuer votre choix, selon les modalités de remboursement et par courrier argumenté soit :

- Au directeur de France travail s'il s'agit d'ASS,
- Au directeur de France travail, à l'attention de l'Instance Paritaire Régionale (IPR) s'il s'agit d'ARE.

Dans tous les cas, aucun prélèvement ne peut avoir lieu par France travail dans les 30 jours qui suivent la réception de cette notification.

Remboursement total de la somme

Dans ce cas, vous remboursez la totalité de la somme en une fois, par prélèvement bancaire, en ligne, directement depuis votre espace personnel ou par virement ou par chèque à l'ordre de France travail.

Échelonnement du remboursement

La demande d'échelonnement doit être faite par écrit auprès de votre Agence Pôle emploi. Vous recevrez alors un courrier de la part de votre agence vous proposant un échancier établi en fonction de votre situation. Une proposition de mensualité peut également être faite de votre part. Vous devez alors donner votre accord pour procéder au remboursement selon les échéances proposées. L'échelonnement concerne jusqu'à 24 mensualités. Il faut savoir que si vous ne respectez pas l'échelonnement prévu avec votre Agence, Pôle emploi peut demander le remboursement du trop-perçu en une seule fois.

Effacement de dette ou remise partielle

En cas de difficultés financières ou impossibilité de remboursement, vous pouvez demander un effacement de la somme trop-perçue. Cette démarche doit être envoyée à France travail. En plus de la lettre, le courrier doit contenir le questionnaire concernant vos ressources, envoyé avec le courrier de notification.

Retenue , mise en demeure ?

Retenues sur allocations

Cette situation intervient en cas de non-remboursement de votre dette et d'absence de contestation comme prévu par l'article L5426-8-1 du Code du travail. Les retenues peuvent être effectuées en plusieurs fois, et leurs montants dépendent de votre situation personnelle et du barème légal en vigueur.

Concernant l'Allocation de Solidarité Spécifique et Allocation temporaire d'attente, la retenue ne peut pas excéder 20 % d'allocation.

À savoir : La retenue sur allocations n'est possible que si vous êtes encore bénéficiaire d'allocations par France travail lors de la réception de votre notification de trop-perçu.

Mise en demeure

Dans l'éventualité où vous ne donnez aucune réponse sous un mois à compter de la notification et en cas de non-remboursement du trop-perçu, France travail vous envoie une mise en demeure de rembourser le montant de trop-perçu.

La mise en demeure envoyée par France travail est faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le courrier de France travail précise les éléments suivants :

- Nature et montant des sommes réclamées
- Date du ou des versements indus
- Motif du rejet total ou partiel de votre recours

La notification de la contrainte

La contrainte est mise en place après que vous ayez été mis en demeure de rembourser l'allocation indûment perçue. La contrainte est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou acte d'huissier.

La lettre ou l'acte d'huissier doit mentionner les informations ci-dessous :

- Référence de la contrainte
- Montant des sommes réclamées et la nature des allocations
- Délai de recours (15 jours suivant la notification),
- Adresse du tribunal compétent
- Mode de saisine

Sans recours de votre part ou en cas de rejet de votre demande, France travail peut alors effectuer une saisie.

Comment contester le trop-perçu de France travail ?

Recours gracieux préalable

Vous avez la possibilité de réfuter le trop-perçu dans un délai de 2 mois à compter de la réception de votre notification. **La contestation n'est plus possible si vous avez effectué une demande d'échelonnement ou d'effacement de dette au préalable.**

Aussi, si l'erreur à l'origine du trop-perçu provient de vous, il est peu probable que votre recours soit accepté.

En l'absence de réponse dans le délai de 2 mois de la part du directeur général de France travail , vous pouvez considérer votre contestation comme rejetée.

Par ailleurs, le directeur de France travail peut annuler l'entièreté de votre dette si celle-ci n'excède pas un montant de 650 euros.

Les moyens pour éviter un France travail

En informant France travail de tout changement de situation professionnelle de manière dématérialisée.

En consultant au moins tous les mois le détail de vos relevés de compte afin de remarquer toute augmentation suspecte.

Ou en informant France travail du trop-plein perçu avant que lui ne vous en informe.



Le Médiateur France travail

Le Médiateur France travail permet de faciliter les relations avec tous les utilisateurs de ses services : demandeurs d'emploi, employeurs et partenaires.

Pour le solliciter, il est nécessaire d'avoir d'abord déposé une réclamation auprès de votre Pôle emploi. Si sa réponse ne règle pas le différend, vous pouvez alors saisir le Médiateur. Vous contactez le Médiateur régional dans un premier temps, puis si besoin le Médiateur national dans un second temps, par courrier électronique, ou par voie postale. Dans tous les cas, le Médiateur ne formule que des recommandations aux directeurs d'agence locale, mais il n'a pas le pouvoir d'imposer ses décisions. Elles sont cependant en général suivies. Pour rendre sa décision, le médiateur prend en compte les raisons invoquant de potentielles répercussions sociales ou une détresse psychologique.

Recours contentieux

Lorsque le recours gracieux auprès de votre agence et avec le Médiateur de France travail n'a pas abouti, vous pouvez entamer un recours contentieux devant le tribunal administratif. Ce recours doit avoir lieu dans un délai de 2 mois à compter de la décision de rejet du recours gracieux.

En pratique, le recours doit être motivé. Il faudra expliquer les raisons de droit et les faits qui conduisent à contester la décision. Une copie de la décision contestée doit être jointe au recours, ainsi que tous documents jugés utiles pour faire réviser la décision. Le recours doit être adressé sur papier libre, de préférence en recommandé avec accusé de réception.



Quel est le rôle du médiateur France travail ?

Le médiateur de France travail a été créé en 2008 afin de faciliter les relations entre les bénéficiaires et les différents services de Pôle emploi. Son rôle est d'étudier les litiges de manière neutre et gratuite, et de tenter de trouver des solutions à l'amiable. C'est une structure indépendante, qui peut être saisie par un demandeur d'emploi, un employeur ou par un partenaire de France travail.

Le médiateur France travail est composé de deux pôles :

- Un Médiateur national à la Direction générale
- Des Médiateurs régionaux situés dans chaque région

Il est possible de saisir sans distinction l'un ou l'autre pour demander une médiation dans différents domaines. Par exemple, si vous rencontrez un litige avec votre voisin, vous devez saisir le médiateur conventionnel.

Pour quelles contestations peut-on saisir le Médiateur France travail ?

Vous pouvez vous adresser à ce médiateur pour tout litige avec les services Pôle emploi. Il peut concerner, entre autres, des conflits relatifs à :

- Une demande de remboursement
- Une procédure de radiation de France travail
- Une indemnisation chômage en tant que demandeur d'emploi
- Une inscription à France travail
- Un rechargement de vos droits au chômage
- Une rémunération Formation France travail
- etc.



Comment saisir le médiateur auprès de France travail pour un trop-perçu ?

Tout le monde peut saisir le médiateur de France travail à condition de respecter certaines étapes.

Il faut savoir que vous ne pouvez pas saisir le médiateur France travail avant d'avoir effectué une première réclamation liée à votre problème auprès de pôle emploi. Vous devez d'abord communiquer avec votre conseiller ou le service compétent.

Voici les différentes manières d'effectuer vos contestations :

- Via votre espace personnel Pôle emploi
- Par téléphone au 3949, si vous êtes déjà inscrit en tant que demandeur d'emploi
- Par courrier ou directement à l'agence de votre région

Pôle emploi dispose alors d'un délai de 7 jours pour vous donner une réponse. C'est seulement après vos échanges avec pôle emploi que vous pouvez saisir le médiateur. C'est une démarche totalement gratuite.

Pour connaître le médiateur de votre région vous pouvez aller sur ce lien
<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>



Modèle d'une lettre au Médiateur de France travail

Que la réclamation soit faite par mail ou par courrier postal, vous pouvez utiliser ce modèle pour saisir le médiateur de France travail

prénom et nom

Numéro de demandeur d'emploi

Adresse postale

Adresse mail

Numéro de téléphone

Nom et coordonnées du Médiateur de France travail

A (votre ville), le (date)

Objet : Saisine

Madame, Monsieur le Médiateur,

Par la présente, je souhaite vous informer du litige dont je fais l'objet et ce, après avoir déjà contacté, en vain, France travail lors d'une première tentative de réclamation.

Ne pouvant obtenir une solution amiable, je me vois contraint de faire appel à vos services.

En effet, [préciser nature du problème, circonstances]. Le [date] dernier, j'ai écrit au Pôle Emploi dans l'espoir d'obtenir réparation. Or, le [date] j'ai reçu un courrier m'informant que ma demande était irrecevable. Malgré ce fait, je reste certain que ma réclamation est fondée et qu'elle mérite l'attention des services concernés.

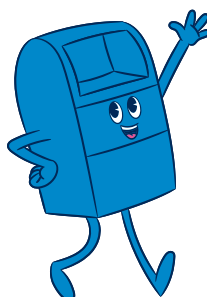
En conséquence, je vous saurais gré de bien vouloir agir en ma faveur afin que ma réclamation puisse enfin aboutir favorablement. Dans cette optique, j'ai joint tous les justificatifs en ma possession et reste à votre disposition pour fournir d'éventuelles informations complémentaires.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

[Signature]

Pièces à joindre :

– Tous les documents qui touchent, de près ou de loin, le litige dont vous pensez être la victime. Cela inclut évidemment les lettres échangées mais également les mails.



Instances Paritaires Régionales

Les instances paritaires régionales (I.P.R) ont été créées par la loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi.

L'I.P.R est chargée de veiller à l'application des accords relatifs à l'assurance chômage.

Elle est consultée sur la programmation des interventions régionales de France travail.

Elle a aussi pour mission d'examiner la situation individuelle des demandeurs d'emploi au regard de l'indemnisation du chômage dans cinq cas de figure prévus par les accords d'assurance chômage

QUEL EST LE FONCTIONNEMENT DES IPR ?

Au sein de chaque direction régionale de France travail, une Instance Paritaire Régionale (I.P.R) est mise en place. Chaque IPR est composée de 10 membres dont 5 représentent les employeurs et 5 représentent les salariés. Ils sont respectivement désignés par le MEDEF, la CGPME et l'UPA, d'une part, et FO, la CFDT, la CFTC, la CGC et la CGT d'autre part, pour une durée de trois ans renouvelable. Les décisions sont prises à la majorité absolue et les séances ne sont pas publiques.

SUR QUELS SUJETS LES IPR SONT-ELLES COMPÉTENTES ?

- Conséquence sur l'indemnisation du départ volontaire d'un emploi précédemment occupé.
- Appréciation des rémunérations majorées.
- Appréciation de certaines conditions d'ouverture de droits.
- Maintien du versement des prestations.
- Remise des allocations et prestations indûment perçues.

COMMENT LES IPR STATUENT-ELLES ?

Elles prennent leurs décisions au regard de la situation individuelle, c'est-à-dire au cas par cas.

LES DÉCISIONS DES IPR PEUVENT-ELLES FAIRE L'OBJET D'UN RÉEXAMEN ?

Une situation peut être réexaminée en cas de faits nouveaux qui pourraient modifier la décision de l'IPR

COMMENT SAISIR LES IPR ?

Le courrier de notification d'une décision prise par France travail vous informe de la possibilité de saisir l'IPR et des modalités de saisine.

**Nos avocats sont là pour vous apporter leur soutien !
Prenez rendez-vous avec eux le vendredi via notre plateforme.
Nos avocats experts traitent des domaines du droit du travail,
de la famille, de la consommation, du pénal, et bien d'autres
encore. Vos questions juridiques trouveront toujours des
réponses sur Avantagespour tous.**

Visitez notre page Facebook :

<https://www.facebook.com/Avantagespour tous>

