



1100 victimes de France Travail



Rapport de recensement mené de septembre 2024 à septembre 2025

par Yann Gaudin de



La Bonne étoile

« J'ai travaillé de 2006 à 2020 comme conseiller ANPE puis Pôle emploi. En agence, on ne perçoit pas le véritable niveau de souffrance des usagers. Hormis quelques craquages en sanglots ou explosions de colère, les usagers masquent leurs émotions lorsqu'ils font face à un représentant de l'institution et ce, probablement par crainte que l'expression d'une fragilité psychologique génère une suspicion sur l'intensité de la recherche d'emploi, ou tout simplement par pudeur et dignité dès lors que la relation s'inscrit dans la solennité d'une administration.

Il a fallu que je quitte l'institution pour que les usagers se confient bien davantage sur leur ressenti. Devenu conseiller indépendant, j'ai découvert l'ampleur des dégâts sur la santé de toutes ces femmes et tous ces hommes qui subissent un mauvais traitement de leur dossier (voire de leur personne) par une administration censée pourtant apporter de l'aide, de la protection et du soutien, une administration censée sécuriser la subsistance des citoyens en situation de chômage et consolider leur aptitude à retrouver au plus vite une activité professionnelle.

Le recensement a été lancé pour compiler et synthétiser une situation très préoccupante pour les personnes concernées et, au-delà, pour la société française. Et les résultats, qui vous sont présentés ici, dépassent même ce que j'avais pu percevoir... »

Yann Gaudin

Conseiller indépendant et conférencier
pour les usagers de France Travail



SOMMAIRE

1 • Les chiffres repères sur la réalité du chômage	Page 3
2 • Un niveau de souffrance inouï	Page 4 à 6
3 • France Travail : beaucoup d’erreurs et de graves dérapages	Page 7 à 10
4 • Des règles du jeu dissimulées	Page 11 à 12
5 • L’efficacité des différents interlocuteurs	Page 13 à 15
6 • Des propositions pour sécuriser les services de France Travail	Page 16 à 18
Annexe • Verbatims d’usagers	Page 19 à 75

MÉTHODOLOGIE

Le recensement a été effectué par un questionnaire en ligne sur le site [labonneetoile.fr](#) et présenté par Yann Gaudin sur les réseaux sociaux.

Les résultats correspondent aux réponses de 1127 personnes entre septembre 2024 et septembre 2025. Pour la fiabilité des résultats, les coordonnées complètes des personnes étaient requises. Ont été supprimées : les réponses en doublon par une même personne et les réponses associées à un n° de téléphone factice.

Il ne s’agit ici que d’un échantillon de victimes de défaillances de France Travail, ce recensement n’indique pas la prévalence des défaillances parmi l’ensemble des usagers de l’institution.

Compte tenu de la typologie de l’audience de l’auteur, 1/3 des réponses proviennent d’intermittents du spectacle et sont présentées ici de manière distincte des autres usagers de France Travail. Au niveau géographique, en dehors d’une surreprésentation de personnes résidant en Bretagne, la proportion des autres régions est représentative de la population française.

Public			Région de résidence		
Intermittents du spectacle	384	34%	Ile-de-France	292	26%
Autres usagers	743	66%	Bretagne	169	15%
TOTAL	1127	100%	Auvergne-Rhône-Alpes	107	9%
			Occitanie	90	8%
			Nouvelle-Aquitaine	88	8%
			Pays de la Loire	86	8%
			Provence-Alpes-Côte d'Azur	68	6%
			Grand Est	65	6%
			Hauts-de-France	51	5%
			Normandie	33	3%
			Centre-Val de Loire	33	3%
			Bourgogne-Franche-Comté	31	3%
			La Réunion	4	0,4%
			Guadeloupe	4	0,4%
			Corse	3	0,3%
			Martinique	2	0,2%
			Guyane	1	0,1%
			TOTAL	1127	100%



1 • Les chiffres repères sur la réalité du chômage

En août 2025, **7,4 millions de français** étaient [inscrits à France Travail](#). Ce qui représente **près d'1 actif sur 4** et un peu plus de **10% de la population totale**.

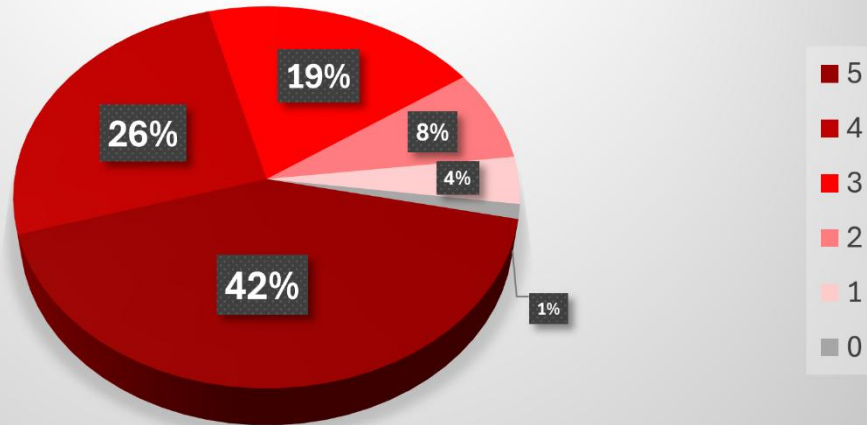
Selon [une publication de l'Unédic](#) en novembre 2024, en plus des 10% de français actuellement inscrits, **49% des français âgés de plus de 15 ans ont également été au chômage** par le passé. Ce sont donc **près de 60% des français** qui, à ce jour, ont été au moins une fois au chômage durant leur vie professionnelle.

En matière de comptabilité, il y a **une inversion sémantique** qui ne facilite pas la compréhension du public et sème le doute sur la réalité de la situation. En effet, hormis les personnes inscrites en catégorie E à France Travail (personnes ayant un emploi et n'en recherchant pas d'autre), les usagers sont **tous au chômage, pour tout ou partie de leur temps chaque mois**, en revanche ils ne sont pas tous en demande immédiate d'emploi, notamment les inscrits en catégorie D (formation, arrêt maladie) ou en catégorie C (ayant travaillé plus de 78 h dans le mois), sans compter parmi les usagers de la catégorie A (sans aucun emploi) ceux qui sont dans une démarche d'élaboration d'un nouveau projet professionnel. Pourtant on ne désigne pas les usagers inscrits à France Travail comme chômeurs mais comme « demandeurs d'emploi ». A l'inverse, l'INSEE présente chaque trimestre un « taux de chômage » qui ne comptabilise en réalité **que les personnes en demande immédiate d'emploi** (selon des critères du Bureau International du Travail), d'où un chiffre bien plus réduit que la totalité des inscrits à France Travail.

Les chômeurs ne sont **pas du tout une communauté immuable** : selon les données de la DARES, chaque mois il y a 500 000 personnes qui s'inscrivent à France Travail et 500 000 autres personnes qui sortent de la liste de France Travail. Et si on extrapole le nombre d'emplois vacants [mesuré par la DARES](#) – qui n'inclut pas certains secteurs – il y a **1 opportunité d'emploi salarié pour 10 chômeurs** (hors catégories D, E et F).

2 • Un niveau de souffrance inouï

Sur une échelle de 0 à 5, quel niveau de souffrance estimez-vous avoir subi au maximum à cause d'un problème avec Pôle emploi / France Travail ?



Les usagers de France Travail sont déjà dans **un état de fragilité** lié à une perte de revenus, il peut y avoir aussi un traumatisme encore vif suite à une mauvaise expérience en emploi, il est également fréquent de constater une perte de confiance en soi et en son avenir, une dégradation de son image sociale, un sentiment d'isolement, des tensions conjugales et/ou familiales.



Une [publication de l'Unédic](#) de juin 2025, sur l'état d'esprit et la satisfaction dans la vie des usagers de France Travail, confirme cette altération. Elle indique notamment que la moitié des usagers sont **stressés et inquiets**, avec une différence de 10 points comparé aux actifs en emploi.

Dès lors, quand survient une difficulté avec les services de France Travail – surtout quand le revenu de subsistance est en jeu – l’angoisse vient aggraver les tourments jusqu’à **un niveau de souffrance maximal** pour 42% des répondants et un niveau très intense pour 26%.

Au-delà des **manifestations physiques** de cet état de souffrance (insomnies, éruptions cutanées, douleurs somatiques) et des risques liés aux **addictions « béquilles »** (tabac, alcool, stupéfiants, médicaments) qui elles-mêmes aggravent les difficultés économiques de la personne, il existe un surrisque de pensées suicidaires.

Une [étude menée par un chercheur de l'INSERM](#) a ainsi démontré une surmortalité de l'ordre de 300% chez les personnes en situation de chômage, avec **14 000 décès prématurés** chaque année liés notamment à des problèmes cardiovasculaires mais également au suicide.

Une [autre étude](#), publiée en juin 2020 par l'Observatoire national du suicide, a révélé que **30% des chômeurs** avaient songé sérieusement à mettre fin à leurs jours contre 19% des actifs en emploi.

Les défaillances de France Travail sont donc **extrêmement dangereuses** car elles viennent souvent s’ajouter à d’autres difficultés de vie, notamment de santé, et peuvent être l’élément déclencheur ou accélérateur d’un accident grave voire fatal.

Naturellement, ces défaillances exposent également les salariés de France Travail eux-mêmes à des **risques de violences physiques ou verbales** en réaction. Et au-delà encore, c’est l’ensemble de la société qui est impactée par ces défaillances. Lorsqu’une administration fait l’inverse de la mission pour laquelle les citoyens la payent, c’est-à-dire lorsqu’elle génère de la souffrance au lieu d’aider, ça ne peut que créer **du ressentiment, de la défiance envers l’Etat**. Et pas uniquement chez les usagers eux-mêmes : par exemple si un enfant ou un jeune comprend que ses parents ou grands-parents sont maltraités par les défaillances d’une administration, ici France Travail, il

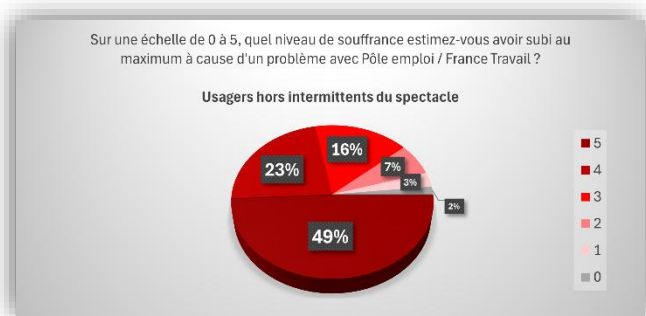
risque de devenir défiant par vengeance envers la France et se livrer sans scrupules à de l'incivilité, de la délinquance voire de la criminalité. La qualité et la probité d'une administration sont donc **un enjeu de sécurité publique**.

Et si la souffrance était infligée... volontairement ?

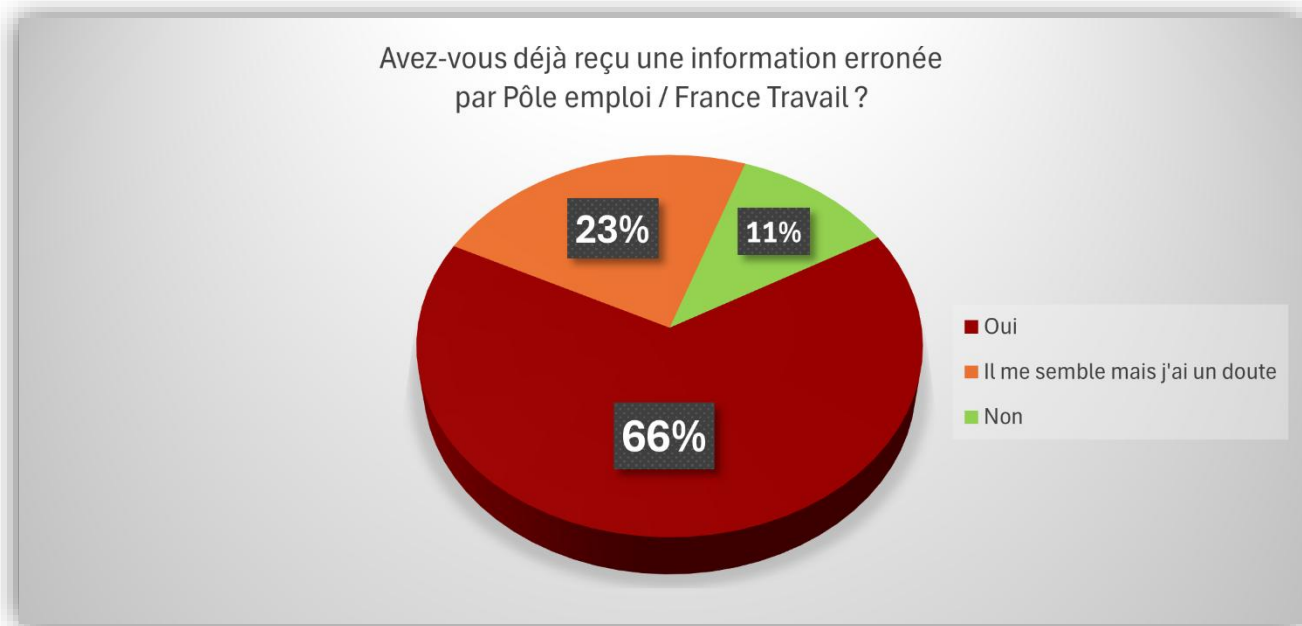
On ne peut pas exclure qu'il puisse exister dans l'esprit de certains salariés de France Travail, cadres ou conseillers, ou dans l'esprit de certains décideurs politiques, l'idée que trop choyer les usagers pourrait rendre l'expérience du chômage tellement agréable qu'elle nuirait à la rapidité du retour à une activité professionnelle ou inciterait davantage de salariés à envisager de quitter leur emploi.

Or le sadisme ne paye pas, la violence a un coût et le mal-être ne profite à personne. La mission de France Travail n'est pas de « former à la défiance » et détraquer ainsi un marché de l'emploi qui a connu, ces 10 dernières années, **une explosion des fins prématurées des contrats de travail** selon les [données de la DARES](#), quand sur la même période **la productivité des salariés a reculé** selon les [données de l'INSEE](#). Pour un retour optimal à de l'activité professionnelle, l'utilisateur doit disposer de ses pleines capacités physiques et mentales pour réaliser des démarches dynamiques, pertinentes et être à même de convaincre un employeur. **La bonne santé est une condition nécessaire** à l'efficacité dans la recherche d'emploi puis à la durabilité de l'emploi.

Les résultats du recensement font apparaître une souffrance plus aiguë chez les usagers hors intermittents du spectacle, ce qui peut s'expliquer par le fait que les intermittents du spectacle sont probablement moins isolés et mieux épaulés par leurs pairs, ils connaissent également des structures d'accompagnement comme la Bonne étoile ou Être intermittent pour leur apporter de l'aide en cas de difficultés avec France Travail.



3 • France Travail : beaucoup d'erreurs et de graves dérapages



Un taux d'erreurs très conséquent

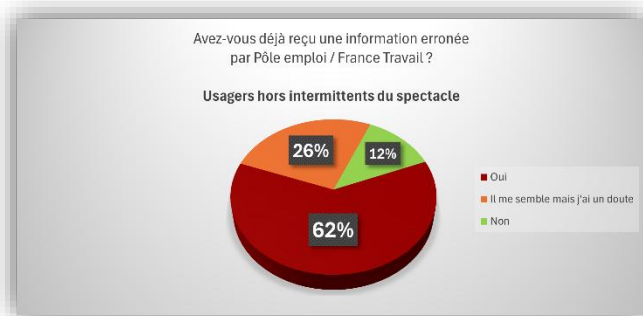
« J'ai appelé 3 fois et j'ai eu 3 réponses différentes ! », un grand classique parmi les usagers de France Travail. Une chose est sûre : parmi les 3 réponses différentes, au moins 2 sont donc erronées. Or **toutes les questions des usagers sont importantes** car les réponses apportées par France Travail vont déterminer des choix, des actions ayant un impact sur l'évolution du parcours professionnel et/ou sur la sécurisation du revenu de subsistance à courte échéance des usagers. Autrement dit, chaque réponse apportée par France Travail à chaque usager entraîne **des conséquences positives ou négatives sur la vie de l'utilisateur** et de son entourage, voilà qui devrait donner beaucoup de sens au travail des salariés de l'institution.

Seulement les conseillers France Travail sont soumis à **des contraintes d'organisation et de temps**, d'autant plus quand des absences dans l'effectif génèrent un report de charge sur les salariés présents. Là où il faudrait souvent 1 heure pour d'abord bien comprendre la requête d'un usager, analyser ensuite tous les éléments du dossier,

vérifier la réglementation en vigueur puis restituer et formaliser des réponses fiables et intelligibles en indiquant clairement les démarches à réaliser voire en accompagnant l'utilisateur dans l'utilisation des outils numériques, les conseillers ne consacrent généralement que quelques minutes à la requête d'un usager. D'où un **risque permanent d'erreurs** dans le traitement des requêtes et, en cascade, un risque d'erreurs fâcheuses dans les décisions prises par les usagers.

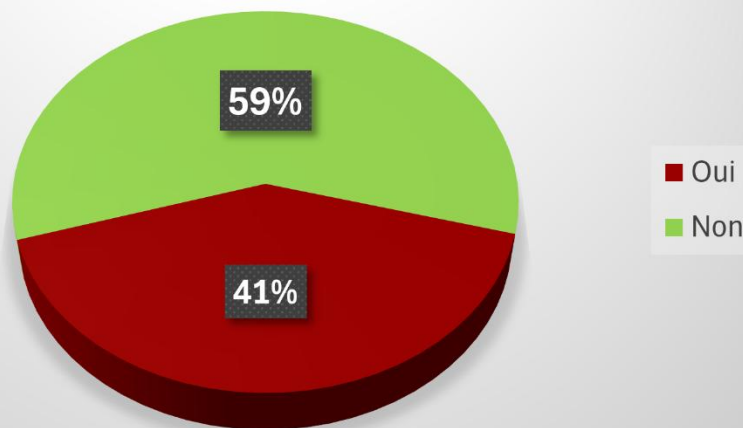
Lorsque les échanges se font par écrit, l'utilisateur dispose d'une **preuve de l'erreur** permettant en principe d'obtenir réparation dans le cadre d'un recours. En revanche les échanges oraux – par téléphone ou en agence – ne laissent pas de traces sur le contenu, l'enregistrement des appels téléphoniques au 39 49 étant déclenché uniquement à l'initiative des conseillers, pendant la conversation et en cas de tensions avec l'utilisateur. De leur côté **les usagers peuvent également enregistrer les conversations** et ce, même sans en informer l'interlocuteur puisque les échanges relèvent du cadre d'un service public sans caractère confidentiel dans les propos des conseillers, toutefois l'enregistrement ne doit servir qu'à un usage strictement personnel car une diffusion sans anonymisation exposerait l'utilisateur à des poursuites.

Les résultats du recensement font apparaître un taux d'*erreurs certaines* plus élevé pour les intermittents du spectacle, alors que France Travail a mis en place depuis 2013 une entité spécialisée censée maîtriser toutes les subtilités de la réglementation idoine... Ceci peut s'expliquer par une meilleure capacité des intermittents du spectacle pour identifier a posteriori une erreur grâce à leurs pairs et aux structures d'accompagnement comme la Bonne étoile ou Être intermittent. Les intermittents du spectacle, impacté sur le temps long par les services de France Travail, sont peut-être également plus enclins à vérifier la réglementation dans les textes.



Et de graves dérapages

Avez-vous déjà subi un comportement très inapproprié (forte agressivité, propos très déplacés) par une personne de Pôle emploi / France Travail ?



Ce résultat met en lumière un phénomène très préoccupant : des incidents relevant de la maltraitance directe semblent manifestement très répandus chez France Travail.

Subir de l'agressivité ou des propos déplacés est **source de stress, d'anxiété, de creusement de la dévalorisation et de potentielle démotivation** chez les usagers, rendant d'autant plus difficile la recherche d'emploi. Par ailleurs un environnement perçu comme hostile peut décourager de solliciter les services dont l'utilisateur aurait besoin, **ce qui fragilise l'évolution vers l'emploi et aggrave l'isolement**.

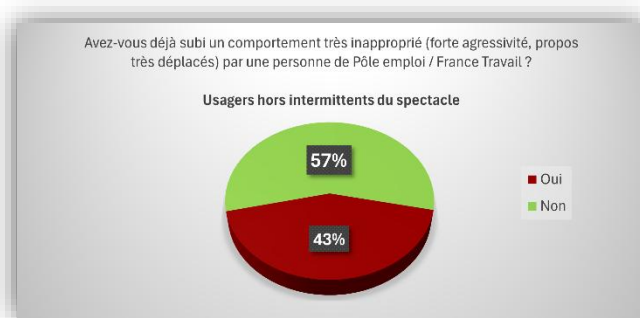
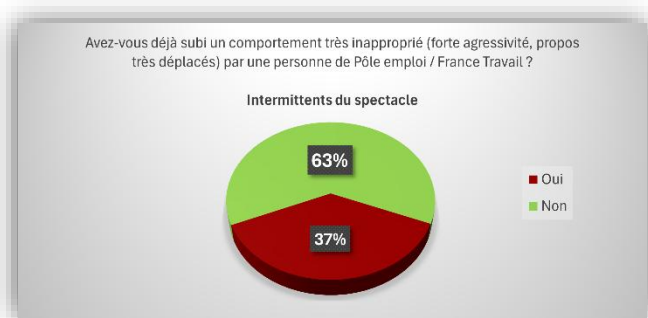
Ces agissements portent aussi gravement **atteinte à l'image** de l'institution et, au-delà, à l'image de l'administration en général donc de l'Etat, ce qui est de nature à altérer dangereusement le pacte social dans notre pays. Ces déviances sont d'autant plus malvenues qu'**elles mettent en difficulté l'ensemble des salariés de France Travail**, par une dégradation de l'image de leur environnement de travail et par une exposition à des risques de violences en retour, notamment lorsqu'un salarié prend le relais sur le dossier d'un usager qui a subi de la maltraitance.

Evidemment ces comportements peuvent être une réaction à une communication provocante de la part de certains usagers, néanmoins la mission de France Travail est de **désamorcer les tensions** et non de les exacerber. Les compétences des salariés doivent leur permettre de **garder leur sang-froid, rester courtois en toutes circonstances** dans la relation avec l'utilisateur mais également lever les malentendus et, le cas échéant, s'excuser en cas d'erreur. [Le règlement intérieur de France Travail](#) prévoit d'ailleurs « *qu'il incombe à chaque agent de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.* » et les salariés sont tenus « *de faire preuve de probité, d'impartialité et de respect d'autrui* ».

La direction n'étant pas forcément à même d'identifier tous les incidents lors d'échanges oraux, on rappellera à nouveau que les usagers peuvent **enregistrer les échanges** pour ensuite, le cas échéant, obtenir au moins des excuses de la part du salarié fautif voire obtenir réparation du préjudice subi.

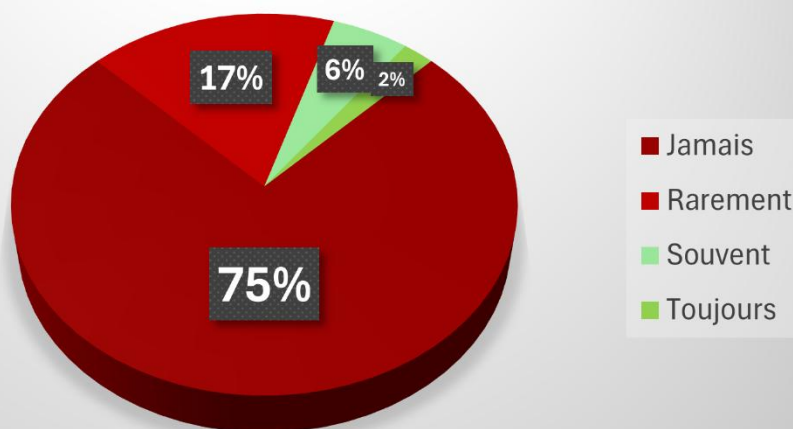
Il serait d'ailleurs bienvenu, dans un esprit d'équité, que les usagers victimes de maltraitance manifeste soient informés des **sanctions prises par l'institution envers ses salariés** qui ne respectent pas leurs devoirs tandis qu'en 2024 ce sont un peu plus de [100 000 usagers](#) qui, eux, ont été sanctionnés par l'institution pour le non-respect de leurs propres devoirs (ce qui n'a pas d'impact significatif sur le nombre d'inscrits à France Travail puisque la plupart des usagers se réinscrivent après une radiation).

Les résultats du recensement ne font pas apparaître ici de différence marquée dans la prévalence de la maltraitance selon la typologie des usagers.



4 • Des règles du jeu dissimulées

Dans le cadre de votre/vos recours, vous a-t-on communiqué des références juridiques (par exemple un article d'un texte sous Légifrance) ?



Le meilleur moyen de désamorcer les tensions, voire de les anticiper, est de **prouver que la réglementation a parfaitement été respectée**. Pour ça, et notamment en cas de contestation ou de doute, il suffit d'indiquer à l'utilisateur les références juridiques précises applicables au dossier, en apportant idéalement une traduction claire qui peut provenir d'une circulaire Unédic ou d'une page du site internet de France Travail.

Dans leur fiche de poste, les conseillers ont justement **le devoir de connaître les textes législatifs et réglementaires applicables** et de **les restituer de manière intelligible** aux usagers, encore faut-il qu'ils soient formés et outillés pour ce faire... Ces compétences sont évidemment plus essentielles encore lorsqu'il s'agit d'interlocuteurs de France Travail **chargés de veiller au respect de la réglementation** : référents réglementaires en agence dits « référents métiers », salariés des services réglementaires régionaux et national, médiateurs.

De surcroît, le Code des relations entre le public et l'administration, notamment dans son chapitre « Motivation », rend **obligatoire** pour France Travail de présenter « *l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement de la décision* » en cas de contestation d'un usager.

Or on constate ici que pour les ¾ des répondants **aucune référence juridique** n'a été communiquée ! Tandis que pour 17% le défaut de motivation a été très récurrent.

Outre la privation ainsi faite à l'usager de **connaître ses droits pour s'assurer de leur respect**, cette carence manifestement très courante chez France Travail ne peut qu'entretenir de la suspicion, du ressentiment et tous les dégâts cités précédemment.

On rappellera au passage que **des pratiques frauduleuses généralisées** au sein de Pôle emploi / France Travail, à l'échelle nationale ou régionale, ont été révélées et avérées depuis 2020, la plupart ayant fait l'objet au bout de plusieurs années d'une mise en conformité par l'institution mais il en perdure encore (suivre les publications de Yann Gaudin). Ce type de défaillance est d'autant plus choquant qu'il met également en difficulté les salariés de France Travail, de fait alors **incapables de démontrer aux usagers le bien-fondé juridique** d'une décision qui provient d'une consigne hiérarchique ne correspondant pas à la réglementation applicable.

Naturellement, même en justifiant une décision par des références juridiques, il peut subsister chez l'usager **un sentiment d'injustice** quant aux règles du jeu mais ça relève alors de décisions politiques et non d'une volonté de l'établissement France Travail, hormis quelques dispositifs à la main de l'institution comme certaines aides à la formation ou à la reprise d'emploi salarié par exemple.

On observe dans les résultats du recensement une carence plus flagrante dans le traitement des recours d'usagers hors intermittents du spectacle, toutefois il est possible que certains intermittents du spectacle aient ici fait allusion à des références communiquées par des interlocuteurs hors France Travail comme les syndicats ou les structures privées d'accompagnement.

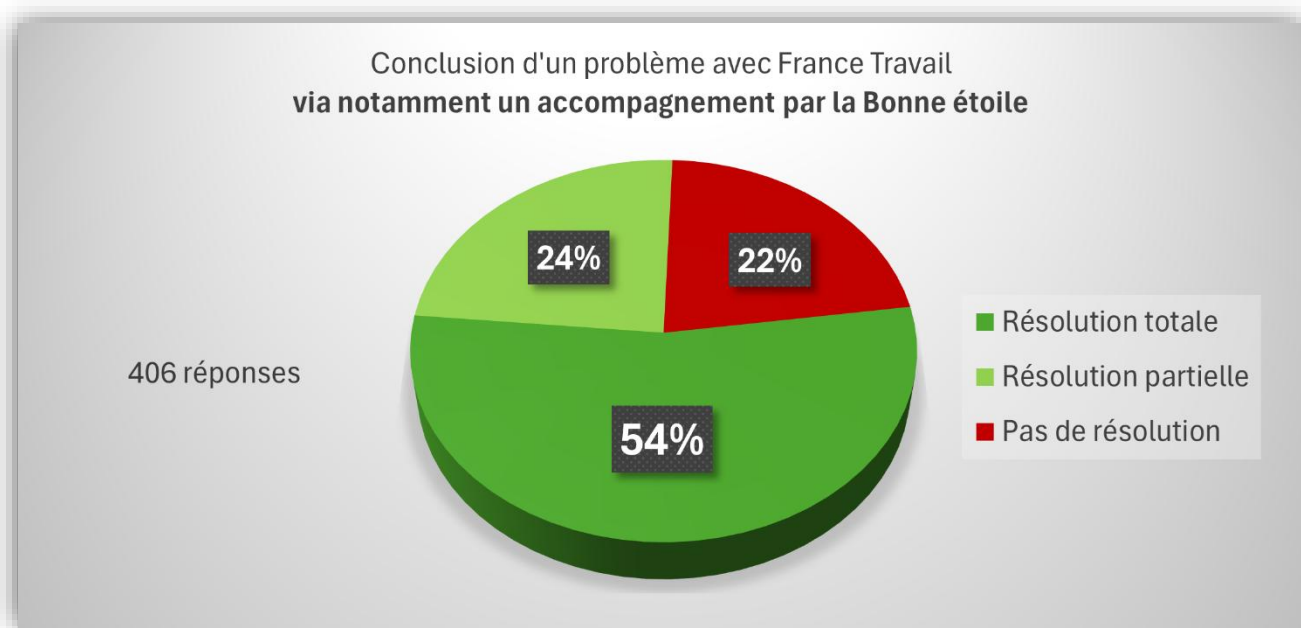


5 • L'efficacité des différents interlocuteurs

Les résultats du recensement permettent de **se faire une idée de l'efficacité** des différents interlocuteurs auxquels un usager peut avoir recours en cas de problème avec France Travail, avec pour précision que beaucoup d'utilisateurs ont utilisé plusieurs moyens différents donc il n'est pas possible d'identifier l'interlocuteur déterminant en cas de résolution totale ou partielle du problème. Par ailleurs certains interlocuteurs n'ont été cités que peu de fois, ces résultats sont quand même présentés ici mais uniquement à titre de restitution et sans réelle valeur statistique. Pour parfaire l'évaluation, il faudrait **un panel plus large encore** et pouvoir **identifier l'étape la plus déterminante**.

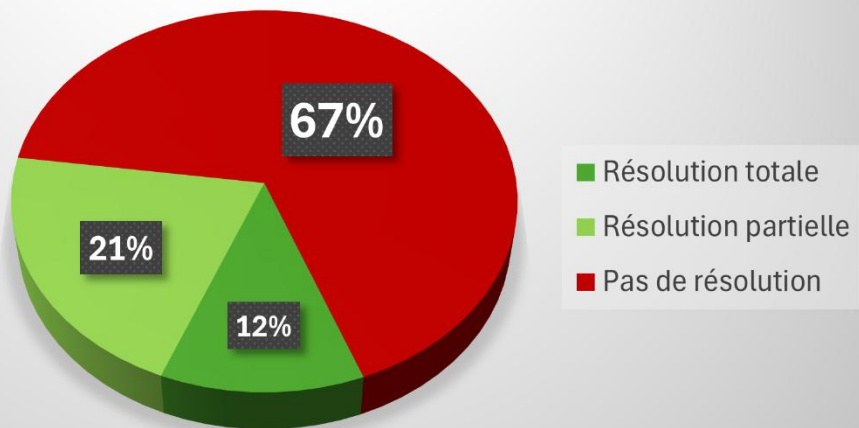
Il apparaît cependant qu'un accompagnement par un interlocuteur externe à France Travail, et dont l'expertise s'appuie sur une très bonne connaissance de la réglementation et du fonctionnement de l'institution pour y avoir exercé de nombreuses années, aboutisse à une conclusion nettement plus favorable pour l'utilisateur.

Voici les résultats dans le détail :



Conclusion d'un problème avec France Travail
hors accompagnement par la Bonne étoile

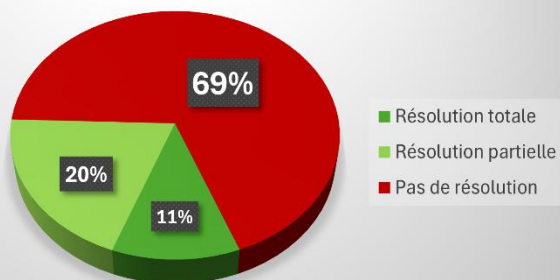
721 réponses



dont :

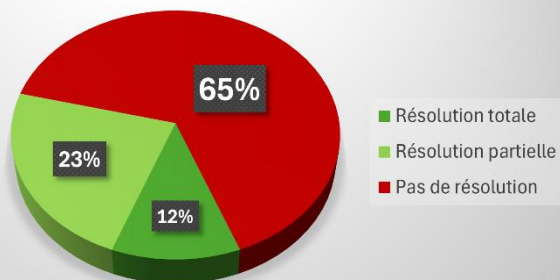
Conclusion d'un problème avec France Travail
via la direction d'agence

252 réponses



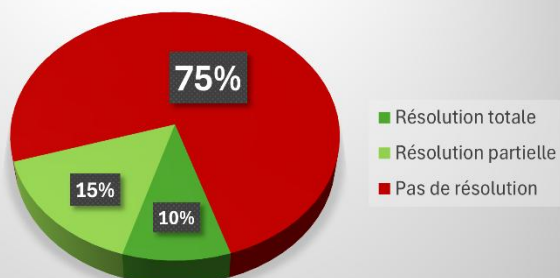
Conclusion d'un problème avec France Travail
via uniquement la réclamation

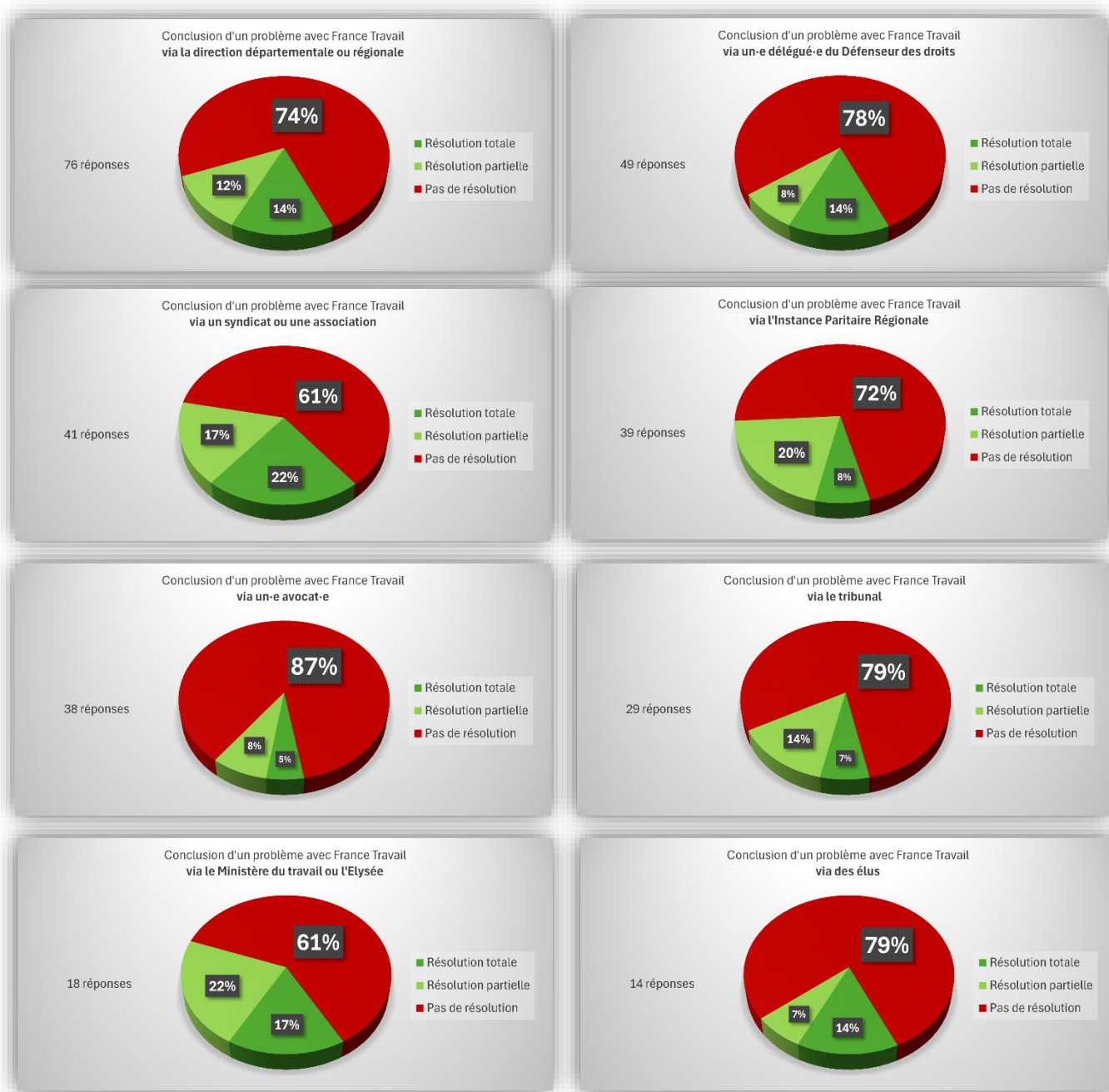
233 réponses



Conclusion d'un problème avec France Travail
via la médiation

206 réponses





Certains recours sont **voués d'avance à l'échec** lorsque la réglementation a bien été appliquée, la qualité d'intervention de l'interlocuteur n'est alors pas à mettre en cause. Encore faut-il que l'utilisateur soit à même de **savoir s'il y a une erreur ou non** dans le traitement de son dossier. D'où la nécessité que les décisions de France Travail soient toujours motivées en cas de contestation ou de doute, ce qui fait alors gagner du temps et de l'énergie à tout le monde, et ce qui permet aussi d'économiser de l'argent pour l'utilisateur et pour le contribuable. A noter que la médiation de France Travail peut, dans certains cas très particuliers, se prononcer pour une dérogation à la réglementation, ce qu'ils appellent une « préconisation en équité ».

6 • Des propositions pour sécuriser les services de France Travail

En conclusion, il y a **urgence à prendre des mesures** pour sécuriser enfin les services de France Travail et il en va de **l'intérêt profond de tout le monde** : usagers, salariés de l'institution, citoyens, contribuables, etc.

Quand l'institution est visée par la critique, la direction générale ouvre alors son **parapluie d'autosatisfaction**, assurant que « *les conseillers font un travail formidable au quotidien* » et exhibant un « *taux de satisfaction des demandeurs d'emploi de 83,7%* ». Déjà on peut noter que 16,3% d'usagers insatisfaits ça représente actuellement plus d'1 million d'usagers, ce qui est considérable. Ensuite si on regarde agence par agence, on observe des taux de satisfaction bien moindres, parfois à peine au-dessus de 70%... On peut aussi rappeler qu'un usager peut se dire satisfait mais ignorer avoir subi une erreur de France Travail, faute d'avoir les compétences nécessaires pour analyser lui-même le traitement de son dossier. Enfin il s'agit d'un chiffre provenant d'un recueil de satisfaction effectué par l'institution elle-même, or de la même manière qu'un salarié questionné par son employeur sur sa satisfaction, un usager peut être dissuadé d'exprimer ses critiques par crainte de représailles ou par crainte de provoquer ainsi des changements regrettables, à l'inverse il peut aussi enjoliver sa réponse en espérant des faveurs en retour... **Un sondage externe**, garantissant formellement l'anonymat et l'indépendance, serait bien plus signifiant. D'ailleurs, pour **confirmer les problématiques, mesurer leur prévalence et aller davantage dans le détail**, il serait salutaire de prolonger ce recensement par une plus vaste étude indépendante.

En matière de propositions, il apparaît essentiel que les usagers puissent à l'avenir effectuer leurs recours auprès d'une instance externe parfaitement compétente, totalement indépendante, toujours bienveillante et agissant dans la transparence. A ce titre, on peut envisager **un réseau d'inspections régionales et nationale** qui pourrait

être financé par une réduction en péréquation des effectifs de l'actuelle médiation interne à France Travail, sans compter une probable diminution de l'absentéisme au sein de l'effectif de l'institution qui permettrait un transfert de dotation publique pour investir dans l'inspection ce qu'on économiserait à France Travail.

Toujours à dépense constante, le volet le plus sensible pour la sécurité des usagers est l'indemnisation. En la matière, pour palier au traitement bâclé des requêtes comme évoqué dans ce rapport, il apparaît nécessaire qu'un réajustement des compétences au sein de l'effectif permette de **consacrer davantage de temps à l'indemnisation** en réduisant l'effectif dédié à l'emploi par une diminution des échanges sans aucune valeur ajoutée pour l'utilisateur, notamment les échanges qui se limitent à du récolement des démarches de recherche d'emploi et qui font doublon à la fois avec la complétude par l'utilisateur de son espace personnel ainsi qu'avec l'effectif dédié au contrôle de la recherche d'emploi qui, lui, a été nettement renforcé ces dernières années... A noter que le renforcement de l'effectif dédié à l'indemnisation est d'ailleurs **attendu par les salariés eux-mêmes et les syndicats de France Travail**, pour un retour par exemple des conseillers indemnisation en situation d'accueil dans les agences où beaucoup de visites spontanées concernent justement l'indemnisation et non la recherche d'emploi.

En matière d'indemnisation, et plus globalement tout ce qui concerne les aides financières apportées aux usagers, il est impératif que les conseillers soient mieux formés et outillés pour enfin motiver leurs décisions. Pour ce faire, outre **un réajustement de l'offre de formation** interne à l'institution, la source de financement est simple : une meilleure information indiscutable apportée à l'utilisateur, ce sont autant de recours en moins donc d'**économies réalisées sur le « temps de production »** des salariés de France Travail.

Il est également urgent que les conseillers soient **mieux formés à la psychologie des usagers**, comme ce fut le cas au temps de l'ANPE. En effet, comme présenté dans ce rapport, les actes métiers de France Travail ont un impact fort sur la vie des usagers et

de leurs proches. Dès lors il est consternant d'observer qu'aucune action de formation en psychologie n'est apportée par l'institution à ses salariés et ce, autant à l'embauche que tout au long des carrières. En sus de la formation, il serait également très bienvenu de mettre en place **des actions périodiques de sensibilisation**, par exemple à l'occasion des réunions hebdomadaires en agence, par l'intervention d'usagers sur leurs problématiques de vie pendant une période de chômage. Ceci permettrait de **redonner tout son sens au travail des conseillers**, en rappelant que les salariés de France Travail sont des citoyens, parmi les citoyens, payés par les citoyens pour servir les citoyens. Il s'agit de réinstaurer une véritable culture de service public, là où la généralisation des contrats de travail de droit privé depuis la création de Pôle emploi a pu semer de la confusion chez les salariés de cet établissement public.



Enfin, pour terminer par une ouverture sur le marché de l'emploi, favoriser le retour le plus rapide et durable possible à une activité professionnelle devrait passer par des actions visant à **rendre l'emploi plus désirable**. Naturellement France Travail n'a pas la main sur les possibilités d'amélioration des conditions de rémunération des salariés en entreprises, en revanche les 6 000 conseillers dédiés aux employeurs pourraient se voir confier **des missions de médiation et de sensibilisation** au bien-être dans l'emploi auprès des directions d'entreprises, pour tenter d'éviter les fins prématurées de contrats de travail et faire ainsi de la prévention du chômage telle qu'elle se pratique en Allemagne par exemple. Pour ce faire, on peut imaginer réduire le temps consacré à des événements (parfois d'un goût douteux) dont la valeur ajoutée semble pour partie relever davantage de la communication visant à justifier l'utilité de France Travail plutôt que d'actions réellement utiles aux recrutements.

Les moyens pour bien faire, pour beaucoup mieux faire et satisfaire tout le monde, sont donc déjà là. Il ne manque plus que la décision politique.

Annexe • Verbatims d'usagers

En fin de questionnaire de recensement était posée la question : « Qu'attendez-vous comme progrès des services de France Travail ? » Voici pêle-mêle de très nombreuses réponses, parfois très incisives.



Qu'attendez-vous comme progrès des services de France Travail ?

Un véritable <<conseil>>.

Une prise en charge sérieuse.

Ponctualité au minimum (lorsqu'on a un rdv).

Un minimum d'empathie (le manque en fait peur).

Répondre aux mails lorsqu'il y a un problème dans l'actualisation par exemple.

Disponibilité un minimum.

Le minimum n'est pas rempli...

Qu'ils prennent en comptes la globalité tt n y apportant une minutie pour ttes ses complexités...

Former les agents afin qu'ils ne donnent plus de fausses informations

Rectification d'erreurs

Pour des Droits sociaux légaux et honnêtes.

De l'honnêteté plutôt que de l'agressivité, des solutions plutôt que des problèmes créés pour leur donner une fausse légitimité à vous condamner à payer pour eux.

Plus de compréhension de la situation des personnes en difficulté, en invalidité 2 comme moi.

Prendre en compte la santé et vie privée des familles monoparentales .

Annonces appropriées.

Aucun moyen financier pour aider .

De l'honnêteté dans le paiement des allocations.

Des conseils sur nos droits ce que j'ai pas fait.

- plus de sérieux et connaissances dans les réponses à nos questions de la part de certains conseillers.

- la même réactivité dans le traitement de nos demandes que celle mise en place pour réclamer des trop-perçus.

J'attends de France Travail que tous les conseillers reçoivent une formation permanente de qualité, afin qu'ils puissent assister et informer de façon claire, efficace, et juste tous les demandeurs d'emploi.

Ces derniers doivent avoir la garantie d'avoir des renseignements fiables. Ce n'est pas le cas aujourd'hui : pour une même question, vous allez avoir autant de réponses différentes que de conseillers questionnés. C'est très grave.

Aujourd'hui, un demandeur ne peut malheureusement pas faire confiance aux renseignements de France Travail.

Compétence et empathie

Une uniformisation des réponses apportées par différents conseillers. Il n'est pas normal que plusieurs conseillers apportent des réponses différentes, ou laissent entendre que certaines options s'offrent à nous, pour ensuite être contredits par le conseiller suivant. Plus de traces écrites. Également manque de pédagogie dans l'explication de leurs procédures ou dans leurs calculs d'indemnités.

Revenir à l'homme

plus de transparence et l'application des droits sans essayer de faire des économies ...

Que les conseillers soient à l'écoute des demandeurs d'emploi.
Que nos droits soit respecté. Pour un service public devoir faire appel à un privé pour résoudre les différents problème et inacceptable.
Accompagnement, explications claires, bon sens, suivis, aide à prendre les bonnes décisions et trouver des solutions liées à la reprise d'emploi et ARE en fonctions des cas personnels de chacun, bienveillants, altruistes, apportés des réponses et justificatifs aux décisions prises lorsqu'elle sont refusées sans réelle raisons valables, etc ...
Qu'ils fassent une enquête pour chaque cas traité. Être à l'écoute et faire des investigations complètes et précises afin de ne pas mettre en jeu des allocations dont on aurait droit fort justement.
Des interlocuteurs mieux informés de la législation afin de la respecter.
Que mon nouveau conseiller d'indemnisation soit plus à l'écoute et qu'il arrête de me pomper des trop perçu
Je suis toujours victime de harcèlement de la part de France Travail Sète. Je devais déménager et ma suis inscrite à Montpellier. J'ai pu constater la différence de gestion de mon dossier. Malheureusement je n'ai pas pu réaliser ce changement et suis de retour dans cette agence. J'ai peur des conséquence si je demande à être entendu
Que les refus d'indemnisation soit clair, je reçois tous les mois le montant d'indemnisation que je dois percevoir alors que l'on me dit que je ne peux pas être indemnisé suite à la convention de la poste
Qu'ils reconnaissent leur erreur, sanctionnent l'employeur et non pas l'intermittent que j'étais (en 2018). Qu'il me restituent mes droits et mon statut. ou me rendent les charges versée en 2017 et 2018... ils m'ont remis au régime général depuis. Cela juste avant le covid (sans droits pour moi), Je suis resté bloqué au RSA depuis et descente aux enfers.
' - Je pense qu'il n'y a pas assez de personnel pour gérer l'ensemble des inscrits, les cas sont donc gérés de manière industrielle, empêchant de prendre le temps de bien étudier le dossier, - Un plus haut niveau de formation (les agents à l'accueil n'ont parfois pas les informations les plus élémentaires ce qui peut entraîner de graves problèmes, j'ai connu ça et ça a fichu un basard monstre pour mon recalcul de droit), - Plus d'humain ! Je me souviens il y a 10 ans, on pouvait encore arriver à l'agence sans RDV et attendre la disponibilité d'un agent formé sur le domaine pour lequel on avait un soucis. Aujourd'hui, faut obligatoirement passer par le site (qui est mal foutu et cause des problèmes au niveau de l'actualisation par exemple), ou par mail (encore faut-il qu'ils les recoivent ou qu'on reçoive leurs réponses). Impossible d'avoir son agent en face. On n'a qu'un mail. On ne sait même pas à quoi il ressemble et inversement. Des machines, de l'impersonnel, un numéro, c'est déshumanisant.
Qu'ils étudient bien les dossiers qui leur sont soumis avant d'accorder des allocations puis nous demander des mois après de rendre l'argent perçu..
Une écoute humaine ainsi qu'une véritable démarche d'accompagnement et de solutions concrètes nous permettant de retrouver un emploi !
Qu'ils reconnaissent leur erreur et ne me demandent plus de rembourser une dette
Rien... ANPE, Pole ou ça, à part humilier et faire sentir aux gens qu'ils sont nuls et fainéants, ça ne sert à rien (pour certains "conseillés" - j'en ai eu 1 au top, elle était en cdd, ils l'ont vite giclé parce que trop investie) Un "psy du travail", con comme une benne, vexé parce que quand il m'a demandé ce que polo pouvait faire pour moi, j'ai éclaté de rire en répondant qu'heureusement que je n'ai jamais attendu d'eux de l'aide pour quoi que ce soit, a eu des propos déplacés et humiliants... (dont j'ai oublié la teneur) Une conseillère qui m'a engueulé parce ce que pour obtenir la "formation taxi" que polo ne prenait pas en charge, j'ai, au moment des législatives en 2011(il me semble) écrit à xavier bertrand, alors ministre du travail, au sous préfet de l'ardèche chargé du chômage, à la directrice de polo et à un député aussi... Moins d'un mois après, ma formation était financé. A recommander aux Gens qui cherchent à se faire financer une formation sans succès sans omettre de faire ça au moment des élections ^^
Lorsqu'il y'a erreur d'informations de leur part, le reconnaître et ne pas attendre 6 mois après avoir perçu la totalité de l'indemnisation et la réclamer par la suite (28.000€) à rembourser.
Depuis plusieurs années j'ai la maladie chronique Lyme reconnu par le tribunal judiciaire pôle social. J'ai une RQTH (reconnu travailleur handicapé) Ayant des difficultés à trouver un mi-temps suite à ma maladie chronique j'ai opté pour la reconversion professionnelle. J'ai obtenu le diplôme de Secrétaire assistante médico-social. Une formation effectué par France travail. Ma maladie ne me permet pas de travailler en temps complet malgré mes traitements. Suite à mes démarches et recherches, je souhaite créer mon entreprise dans le médical et bien-être pour pouvoir gérer mes rdv médicaux et mon travail à mi-temps. J'ai demandé d'effectuer une formation dans le bien-être refus de France travail, alors que c'est une solution à ma situation. C'est un droit par an d'effectuer une formation pour approfondir ces compétences. Je n'ai pas été d'accord de leurs décisions et je leurs ai bien précisé, que je ne me laisserai pas faire. Suite à mes

propos, France travail m'a mis un contrôle d'emploi abusif quelques jours après le rdv téléphonique. Et quelques jours après une radiation s'effectue. J'ai écrit au directeur d'agence France travail, 2 courriers recommandés ont été envoyés sans réponse ce jour. Au vu de la situation, j'ai écrit au directeur territorial et au directeur général en expliquant les faits et la situation. Ce jour aucune réponse. J'ai effectué un dépôt de plainte auprès du procureur de la république contre France travail pour intimidation, pression, contrôle abusif, radiation abusive, discrimination et abus de pouvoir sur un travailleur handicapé. J'ai demandé à mon médecin traitant un certificat médical concernant mes symptômes qui se sont accentués suite à cet acharnement. J'ai écrit tout récemment à la ministre du travail Mme Catherine Vautrin. Je souhaite que ma situation soit diffusé dans les médias. Ma prochaine étape est d'attaquer France travail au tribunal judiciaire. A ce jour je n'ai aucune réponse de personne de France Travail, depuis 1 mois et demi que j'ai envoyés des courriers recommandés.
un respect envers les sans emplois
D'avoir toutes les informations légales et obligatoires pour un conseiller France travail en arrêt de travail qui s'est vu couper son accès à l'intranet en 2025 et qui n'a aucun nom, ni numéro de téléphone pour demander des informations concernant sa situation. Donc à minima que France Travail fasse déjà le nécessaire pour son personnel en arrêt car beaucoup de com dans les réseaux mais aucun respect de ses propres employés en arrêt ou avec un handicap...
Un suivi adapté, du conseil et de l'aide.
Avoir ce qui est légitime
J'attends de France Travail que ses salariés se placent au service d'un projet professionnel, se placent en posture d'accompagnement. À chaque fois que j'appelle France Travail parce qu'il y a un problème dans mon actualisation ou mon renouvellement de droits, j'ai l'impression d'être un enfant qui se fait gronder. Or, ce n'est pas de notre faute si nos dossiers sont traités par des robots ou si le système est incompréhensible et opaque ! Ce n'est pas non plus de notre faute si les employeurs font des erreurs de déclaration... Enfin, ce n'est pas notre faute si nous travaillons dans un secteur précaire et intermittent. France Travail est financé par nos impôts, c'est donc un outil qui devrait nous appartenir, et pas se mettre au service de la précarisation et de la réduction des droits par complexité administrative. BRAVO pour le travail que vous faites ! Vous redonnez espoir, par votre combat, à énormément de gens !
Je tiens à dire que l'agence Totem pour les intermittents du spectacle a toujours été aidante et compréhensive. Les problèmes que j'ai rencontré étaient dû au fonctionnement administratif et aux indemnités... Il serait bien d'avoir le côté humain de Totem pour les services indemnités et administratifs.
Plus de clarte et d explication sur nos droits
Un formation plus poussé du personnel de fr travail en contact avec les demandeurs d'emplois
Le rapport à l'humain en considération, le respect à tous les niveaux peu importe la complexité d'un dossier ! Les connaissances appropriées à ce statut par les personnes qui traitent nos dossiers, l'application et l'implication sérieuses de nos droits autour !
Plus de cohérence parmi les interlocuteurs, une meilleure information pour éviter les erreurs
un site moins complique pour les echanges.
une meilleure communication et un meilleur résultat
Qu'ils sois clair dans leur demande et expliquaient.. et j'aimerais qu'ils me disent quand et comment vont ils me verser mes indemnités..
Qu'ils essayent de mieux gérer les dossiers et les données des demandeurs d'emploi. Moi j'ai reçu un courrier me disant que j'avais le droit à L'ARE le mois d'après ont me dit de rembourser que mon recours n'a pas été accepté, j'ai refusé et ont m'a envoyé un huissier.
Un suivi et un accompagnement des demandeurs d'emploi non indemnisés (aucun rendez-vous, aucun suivi, etc..)
Une proposition de formation en correspondance avec mon profil personnel (agent administratif) et non les formations aide à domicile qu'on me propose.
Des informations fiables et justifiées.
Un espace en ligne, lisible, accessible, fonctionnel et facile d'utilisation.
Des propositions d'aides en fonction de mon profil personnel (aide au transport, aide formation, etc..)
Retour à des conditions d'accueil et de RV identiques à celles qui ont bien fonctionné au temps du Suivi Mensuel Personnalisé.
Accueil sans RV en bureau, assis, avec du temps, et non debout entre deux autres demandeurs d'emploi.

Explicitation lors d'un refus de financement de formation et non "je transmets à la commission formation" sans aucune validation du conseiller... alors que sans validation du projet de formation par le conseiller, la commission formation ne regarde même pas les dossiers. Ce qui correspond à un mensonge/dissimulation de la part du conseiller.
des reponses plus rapide pour traiter des dossiers, manque de clarte.
Que nous qui somme déjà en situation précaire que nos démarches financières ou administratives soient transmises et traiter comme il soit doit que nos allocations ne soient interrompu de la sorte que les erreurs de trop perçu arrêtent car les déstabilisent une situation fragile on ne se retrouve plus.
L'empathie,la compréhension et la considération réel des situations. Maman solo,j'ai été lynchée et rabaissée durant de longues années par plusieurs conseillers successifs qui refusaient de comprendre que étant dépendante des services de garde public,je n'ai donc pas la possibilité de prendre un poste en dehors de ces horaires,le week-end et autres jours fériés. J'ai galérer 7ans pour avoir l'accord de pôle emploi pour avoir "le droit" de faire un DEAU tout en ayant aucunes aides financières de leurs parts.
Pôle emploi refuse d'admettre que la majorité du patronnat de ma région se fie aux diplômes "officiels "obtenus par l'éducation nationale,plusieurs patrons m'ont clairement dit ne pas connaître les "titres pro" et autres intitulés,seuls les bac +,et diplômes classique les intéressent. Les competences ils s'en fichent si il n'y a pas de "vrai" diplôme. Lors de recrutement via pôle emploi,les employeurs mentent ouvertement pour avoir un max de candidats et pôle emploi valide et ferment les yeux là dessus aussi.
Aucunes vraies formations de financer,ils pompent notre compte cpf et si y'a plus rien dessus,tant pis pour nous "ils peuvent rien faire". Pôle emploi est fort pour ce qu'ils intitulent "formation" alors qu'il s'agit d'atelier CV ou autre du genre dont ont a pas besoin,c'est simplement pour nous mettre quelques part alors qu'il y aura strictement rien de concret derrière. TOUT les conseillers auxquels j'ai eu a faire,m'ont tous dit que pôle emploi n'existe pas pour nous trouver un travail ou nous aider pour cela,c'est juste un "accompagnement".
Il y a tellement à dire que je vous autorise à me contacter par téléphone si besoin.
Merci pour votre honnêteté et de dire tout haut ce que les vrais demandeurs d'emploi subissent.
Qu'ils fassent leur boulot... Et qu'en cas de problème, ils le règle vraiment. Avec un dédommagement quand il y a un préjudice financier
Plus de communication et d'explications, moins de radiation pour le chiffre
La situation que j'ai rencontrée à l'époque, était inextricable. Après trois recours et sept mois d'attente, sans toucher aucun droit, c'était très difficile. J'attends de France travail que lorsqu'il y a un complie, un cas compliqué, qu'il puisse y avoir des personnes qui aident à prendre en compte, mais situation compliquée, puisque ça peut arriver de temps en temps. Je me sentais livrer à moi-même recommençant, sans fin, le même coup de téléphone.
J'attends d'eux de ne pas radier les demandeurs d'emploi en mettant des rendez-vous obligatoires auxquels ils ne peuvent pas se rendre dans le seul but de les radier, n'avoir aucun moyen de transport n'est d'après eux pas une raison suffisante pour ne pas faire 30 kilomètres jusqu'à un forum d'emploi.
Plus de clarté dans le traitement des situation administratives et le calcul des droits.
debloquer des allocations quand ont a des droits acquis
Compétence du personnel (manque clairement de formation et de compétence)
Prise en compte du calcul de l'ARE qui soit juste et honnête et non pas sous la menace d'un avocat ou de la bonne étoile pour obtenir son indemnité journalière juste
Plus de transparence. Pas assez d'informations.
J'attends qu'ils soient là pour nous aider, nous soutenir. Nous sommes des personnes qui payons toutes les cotisations. France travail m
,a coulé j'ai perdu mon travail a cause d'eux
De vrais informations en rapport avec ma situation, moins générales.
Adapter le fameux rechargement de droit qui privilégie la durée d'indemnisation plutôt que son montant journalier.
Je suis journaliste mais assimilée intermittent à présent.
De la transparence, de pouvoir joindre quelqu'un, de me répondre dans le délai indiqué de la réclamation, d'arrêter d'être méprisée, d'être considérée comme un être humain, d'arrêter de nous faire croire que le problème est dû aux chômeurs et non à l'absence de travail
De l'écoute des situations et de la logique dans les décisions
HUMANITE s'il vous plait, les demandeurs d'emplois (appelés à tort ainsi) ne sont pas des déchets de la vie active mais souvent des vrais entrepreneurs, au sens même du MEDEF.
Plus d aidé pour les seniors car France travail ne fait rien

une prise en considération plus adaptée pour la création d'entreprise et du temps nécessaire pour sa mise en place après avoir pris part à un atelier de création d'entreprise par le biais de France Travail et le CPF. Faire l'objet d'une inspection 3 mois après l'atelier pour se voir radier et priver de ses droits après avoir pourtant justifié que la création d'entreprise concernait une activité de création et non pas de services ou d'achat revente et nécessitait donc du temps ! Eviter de proposer à une souffleuse de verre des emplois de chauffeur poids lourd ou d'employé dans un garage "profil pneus"...

-arrêter de diffuser en masse des offres qui n'ont rien à voir avec L1202 -spectacle.

-arrêter de nous renvoyer à une page internet en guise d'explications.

-habitant à 120 kms de Paris, j'ai été obligé de me rendre à France Travail spectacle Paris à plusieurs reprises.

-fait une formation avec intégration des h ds la recherche des 507 : enfer.

-ai donné des cours ds une école de musique, intégration des h : enfer.

-pour un maintien de droits : une vingtaine de courriers en rar : Carsat, France Travail, et visite à une maison de la justice (150kms ar).

-pour ces pbles j'ai été conseillé par la bonne étoile, le snam, et la maison de la justice d'Orléans.

-qu'il est loin le temps où j'avais un interlocuteur à l'agence de ma ville (35 ans). Il est urgent de remettre des humains qui respectent les demandeurs d'emploi. Mais je comprends les conseillers qui, pressurés, doivent avoir une surcharge de dossiers à traiter. Mais en tant qu'usager, ce n'est pas mon problème.

D'être au service des utilisateurs et non des enfumeurs du gouvernement

La fin de cette institution pour des services privés plus transparent.

De reconnaître leurs erreurs et mensonges délibérés, qu'ils fassent preuve de partialité, et de respecter la Loi .

Transparence, honnêteté, respect de l'intégrité des usagers lors des échanges, respect des droits des usagers, réponses sérieuses et appuyées en droit (textes et références juridiques), des vrais conseils sur les situations/dossiers/démarches (contrairement aux nombreuses contradictions et différents discours selon le conseiller.e FT), un accompagnement soutenant.

reconnaissance de leur erreur et annulation du trop perçu. L'affaire va être jugée par le tribunal de Saintes en septembre (j'ai fait opposition à la contrainte d'huissier)

Un comportement juste

de la bonne foi

Plus de clarté, que les choses soient dites. Plus d'anticipations. Moins de double, triple, quadruple discours de la part des conseillers. Qu'on réellement informe de nos droits

Plus de transparence, plus d'informations correctes et fondées sur les spécificités de chaque usager.

Retour plus rapide et moins d'interlocuteurs pour le même sujet.

De la clarté et de la rapidité !

Qu'on nous laisse pas sans revenus plusieurs mois à la suite alors qu'on a des droits pour lesquels on a cotisé !

Que l'on puisse comprendre le fonctionnement et le montant des indemnités.

Que les informations envoyées ne changent pas au gré des interlocuteurs.

Qu'il fasse leur travail comme il faut qu'il arrête de taper sur les doigts des chômeurs, qu'il exerce leurs droits et devoirs comme il faut

une meilleure écoute, des conseillers qui connaissent bien les droits des intermittents ma conseillère qui me blâmait au lieu de m'accompagner dans ma perte d'allocations, tout ça parce que j'ai démissionné de 2H30 semaine d'un CDI pour gagner un quota d'heures dans une autre école,

Qu'on arrête de traiter les allocataires comme des chiffres, des statistiques ou de potentiels fraudeurs.

'- des informations justes données par téléphone, les infos peuvent en effet changer selon l'interlocuteur

- des réponses plus rapides par mail, des informations sur les droits, sur les démarches à faire

- une meilleure prise en compte des personnes qui cherchent un emploi, trouvent, démissionnent pour reconversion, ceux qui travaillent... avoir une indemnisation ou un complément est très compliqué dans ce cas. Peut-être mieux vaut-il ne pas travailler du tout finalement...

Une meilleure communication et relation, humaine et pas bureaucratique.

Plus de suivi, des personnes compétentes en face et ne nous faisant pas passer uniquement pour des chiffres et des lignes. Que ce service soit une vraie "aide" de retour à l'emploi, et non un service ne cherchant qu'à nous retirer des services et nous mettre à mal.

application de la convention qui règle l'intermittence, plutôt que de l'approximation...

Clarté de communication

écoute sans jugement

PLUS DE PROFESSIONNALISME ET DE RESPECT DES CONSEILLERS PLACEMENTS ET SURTOUT INDEMNISATIONS...
LES DOSSIERS MIS EN RECOURS déposés dans la boîte aux lettres dédiées , DISPARAISSAIENT sans que l'on puisse prouver leur dépôt !!!!!

Le besoin de clarté, de précision dans les décisions. Ils devraient être aussi utile pour nous informer de l'ensemble de
le droits. Nous manquons d'infos sur nos droits.

Que l'accompagnement soit plus sérieux

J'attends qu'on soit dans l'accompagnement et le conseil, un véritable accès aux droits.

La, j'ai été littéralement escroqué par les services de France Travail.

Ne plus interpréter la loi comme cela les arrangé.

Communiquer mieux et plus et ne pas se réfugier dans le digital.

Apporter des solutions

Accompagnement et personnel competent. Reconnaissance du droit à l'erreur par manque d'informations

Que les conseillers soient très bien renseignés sur les droits (plus d'informations erronées !)

Que les réponses soient données dans les délais.

Une étude sérieuse et équitable de nos droits. Arrêter de réclamer des remboursements de somme importante 1 an et
plus après. Établir des règles intelligentes et respectueuses des individus. Rester malgré tout dans l'humain.

J'attends une vraie prise en compte des informations que je fournis. par exemple qu'il tiennent compte que j'ai basculé
dans la casse artiste auteur, et que aujourd'hui je ne suis pas dans la casse intermittent du spectacle.

Quand j'explique que mes déplacements à l'étranger sont pour des raisons professionnels, ils prennent comme un
départ en vacances.

Avoir des interlocuteurs qui connaissent le régime artiste auteur ou intermittent, et les droits qui vont avec, car c'est à
moi de leurs donner les informations et ou fournir des liens vers les syndicats ou sources d'information spécifiques.

Je voudrais avoir des interlocuteurs moins condescendants et qui sachent faire la différence entre "Travail et Salarial"

Car dans le domaine artistique on passe beaucoup de temps à travailler, pour peu de moments de salariat.

Une meilleure formation des conseillers concernant l'intermittence du spectacle, le droit d'option, ou embaucher des
personnes plus compétentes

De la justice !

Considération des personnes

Que il nous prenne pas comme des voleurs. C'est notre argent...

Honnêteté

J'attends que les agents soient formés correctement à leur métier de conseiller et d'orientation.

J'ai 59 ans, RQTH invisible. Si j'ai un cdd d'1 an actuellement c'est grosse à mes investigations. Ma conseillère m'a
tenu des propos indigne sur ma demande d'un complément de formations pour une orientation vers un autre métier si
bien que j'exerce un métier qui est alimentaire. France Travail doit reconnaître ses erreurs dans le montage de dossier
comportants des erreurs sur le calcul de l'indemnisation.

France Travail doit revoir sa communication verbale et avoir le même discours d'un agent à l'autre ce qui n'est pas le
cas.

Dans le cas d'un mécontentement, le médiateur devrait nous recevoir et recevoir aussi l'agent de France Travail

J'aurais aimé avoir des réponses à mes courriers. Ou mon avocate.

J'aurais aimé ne pas perdre mon énergie pendant 3 ans de retenu d'indemnités. J'aurais aimé ne pas être obligé de faire
appel au médiateur de la république

Que nous ne soyons pas traités comme des numéros mais comme des êtres humains. Que nous ne soyons pas perçus
comme des moins que rien qui bénéficions des aides de l'état mais que notre travail soit considéré et reconnu. Qu'il
existe un service de médiation impartial et indépendant de Pole Emploi. Que les calculs de l'ARE soit clairs et énoncés.

Les situations particulières devraient être prises en compte, en cas de difficulté avoir à faire à un être humain qui
puisse faire preuve de bon sens et agir en conséquences, plutôt qu'avoir à faire à des employés qui doivent suivre
machinalement un protocole qui ne s'adapte pas du tout à toutes les situations.

Il faut que les salariés soient mieux formés.

J'étais dans un cas à priori simple : ma prime de précarité pour fin de contrat CDD était comptabilisée comme une
prime supra-légale pour je ne sais quelle raison et j'ai dû batailler corps et âme pour faire comprendre à mon
interlocutrice que c'était une prime légale... En vain ! J'ai du fait recours au médiateur.

Il faudrait aussi qu'on puisse prendre directement rendez-vous avec son conseiller sur une plateforme. Impossible de
savoir quand ma conseillère était disponible. Elle me fixait un créneau de rendez-vous et appelait 5h ou 1 jour plus
tard...

Clarté des calculs, meilleure prise en charge des documents transmis à FT, améliorer la compétence de certains agents notamment ceux qui traitent les dossier des annexes 8 et 10 de l'assurance chômage...
Un traitement juste, fondé et rapide des problématiques liées à l'indemnisation.
Des explications dès le départ plutôt que des reproches ou des remarques (ce que le médiateur a su faire, dommage d'en arriver là) Pas de réclamation de trop perçu à tort alors que j'ai suivi la règle demandée par FT (déclarer les heures de vacation sans être payée immédiatement par l'Etat qui paie avec des mois de retard et cela provoque soi-disant un trop perçu)
Depuis la fusion Anpe-Assedic, les conseillers sont polyvalents. En l'occurrence, une employée chargée pourtant de l'indemnisation rejeta mon droit à l'ASS, malgré l'article de loi du code du travail le stipulant sur le site de Pôle Emploi. Le recours à l'ALE, puis la médiatrice régionale étant resté sans réponse, j'ai saisi la DG, qui a répercuté localement. Un cadre m'a appelé pour confirmer le rétablissement de mes droits, de façon rétroactive. Il convient donc d'améliorer la formation interne des agents devant maîtriser les règles d'indemnisation en vigueur. Merci.
Que mon dossier soit traité et surtout qu'on me réponde. Aujourd'hui mon dossier est bloqué depuis avril 2024 et personne ne répond à mes recommandés
Compétences Écoute et accompagnement et enregistrement des conversations Empathie : après un mi-temps thérapeutique, on m'a expliqué que j'avais du être un poids pour mon entreprise...
Plus d'écoute et d'explications précises. Pas d'arnaque au téléphone comme raccrocher directement quand cela rapel automatiquement. Une vraie file d'attente automatique de rappel lorsque il y a trop de monde au téléphone, voir renvoyer vers un rendez vous téléphonique.
La formation des agents. Ils répondent avec aplomb des informations inexactes qui nous mettent financièrement en péril. Le dossier est bloqué à chaque réexamen pour des excès de zèle. Il faut vérifier systématiquement l'enregistrement de chaque AEM. Manque de communication. On m'a refusé une formation de façon injustifiée. J'ai dû changer de conseiller pour obtenir le financement de ma formation.
De la compétence. Ma situation a mis des mois à se résoudre car personne n'était capable de comprendre et résoudre mon problème alors que l'erreur venait de France Travail... Des mois durant lesquels je n'avais donc pas de revenus alors que j'aurais dû en avoir. Le niveau de charge mentale et de pression était trop fort, tout cela à cause de l'incompétence de certain.e.s conseiller.e.s, mon dossier étant totalement en ordre. Sans Yann Gaudin je ne sais pas si j'aurais pu sortir de cette situation... les textes de loi sont complexes, il paraît compliqué pour nous usagé.e de les maîtriser sur le bout des doigts, d'où l'intérêt d'avoir des conseiller.e.s, mais encore faut-il qu'ils soient formé.e.s correctement... Des progrès sont donc indispensables.
Le respect de la législation Avoir des réponses rapides de ma conseillère j'attends une réponse depuis lundi ils sont censés répondre dans les 48h et des fois je n'ai jamais de réponse Qu'elle arrête de revenir régulièrement des mois en arrière pour me demander des documents et des trop perçus car j'en ai encore un depuis lundi et savoir comment ils calculent nos indemnisations car je ne suis pas sûre de toujours avoir ce que je devrais Et quand on bloque notre indemnisation ce serait bien d'être au courant ça m'arrive régulièrement et je dois appeler le 3949 pour qu'ils me disent qu'il manque un doc ou quelque chose et je ne suis même pas au courant Bref il y a beaucoup de choses à changer à pôle emploi et aussi arrêter d'embêter ceux qui bossent
de la transparence et de la visibilité des réponses voire des échanges avec les bénéficiaires pas de fermeture d'une conversation quand ça ne les arrange pas, c'est blessant inutilement (j'ai plutôt de bons rapports avec France Travail, l'incident violent que j'ai vécu est lié à une seule personne mais cette personne est toujours en poste donc maltraitance d'autres bénéficiaires alors que plusieurs réclamations ont été faites à son encontre (réponse de la directrice que j'ai eu au téléphone : il fait très bien son travail...))
Plus de compétences, que les dossiers soient traités avec plus de professionnalisme, que mon sentiment d'insécurité professionnel n'existe plus dès lors que je dois être en contact avec France Travail
J'attends de France Travail qu'on nous donne les bonnes informations quant aux règles d'indemnisation et de prise en compte des heures pour l'intermittence, et que les usagers n'aient pas besoin d'éplucher les lois pour expliquer aux conseillers leurs erreurs.
Une formation des agents du régime générale sur les questions de l'intermittence du spectacle car personne n'est capable de répondre à vos questions sur le sujet. L'accès à l'intermittence est véritable parcours du combattant lorsque l'on a trop de droits au régime générale, peut-être revoir les conditions du droit d'option à la baisse...

J'attends qu'ils sachent mieux informés, mais aussi prendre réellement en compte l'erreur de bonne foi et surtout qu'ils respectent les règles et les lois.
Pas de comportement violent mais inaction des fonctionnaires de CNAV ou de Franche Travail. Niveau 2 car j'ai des économies. Je voudrais surtout que les travailleurs en 1ère ligne n'aient pas à faire face à une administration chère et inefficace car pour eux c'est pas supportable. J'ai fait l'expérience avec mes fiches de paie Acadomia comme prof de maths.
Qu'ils soient plus au courant des lois et usages qu'ils pratiquent, trop souvent ils ne savent pas vraiment eux mêmes, donc qu'ils soient mieux formés. Et plus de transparence aussi
Une meilleure écoute Que les conseillers soit mieux formés
des courriers avec des informations justes, des courriers édités qui rendent compte des conversations, des envois plus simples pour faciliter la dépose des fichiers (parfois il faut contacter son conseiller pour pouvoir déposer un fichier dont les catégories sont peu lisibles), un historique qui permet de ne pas être pénalisé par les erreurs de pôle emploi (avertissement pour radiation malgré une présentation à un rendez-vous obligatoire ainsi qu'un autre avertissement avant sanction injustifié pour s'être excusé préalablement à une impossibilité de présence à un rendez-vous obligatoire), un délai de prévenance correct de 7 jours plutôt qu'être averti le lundi midi d'une réunion le mercredi, des formations pour que les conseillers puissent respecter les droits des usagers en matière d'accès à une indemnisation, des ateliers plus proches du domicile, des versements réguliers de nos droits.
Ecoute Service personnalisé Interlocuteur unique qui suit le dossier Information claire sur les différentes indemnisations en fonction de la situation Mise en garde quand ils voient une situation critique arriver
Un vrai soutien et une véritable expertise des conseillers, afin qu'ils ou elles puissent répondre concrètement aux questions et problématiques que je peux rencontrer. Un accompagnement réel et plus adapté à mes besoins et aux besoins de celles et ceux dans la même situation.
Des réponses claires en lien avec les informations que je demande.
Plus de communication et de transparence sur les calculs avec un conseiller honnête et la reconnaissant des erreurs internes.
Des réponses plus rapides et en cas de cas particulier, d'avoir quelqu'un au téléphone
Un retour à un traitement humain, approprié à chacun(e), une écoute et un suivi digne de ce nom. Par conséquent, des embauches massives au sein de l'administration. Et non un recours de plus en plus fréquent aux machines, aux algorithmes destructeurs (dispensant des messages la nuit et souvent n'importe quoi). Halte à cette administration distante et rigide, qui n'a pour objectif que le contrôle et la sanction.
De la déontologie, et de la transparence des données utilisées par FT notamment pour les calculs ARE et pour les justifications.
Un retour sur les suivis de dossier Une politique de retour à l'emploi en rapport avec la réalité
J'attends de France Travail qu'il reconnaisse leur erreur et donc qu'il m'indemnise comme note sur leur premier courrier envoyé.
Une réponse plus rapide des agents et une meilleure estimation des droits d'allocation chômage.
Plus de communication et des personnes compétentes selon les services
Des conseiller.es formées en droit, qui connaissent le régime de l'assurance chômage, sont en capacité de m'informer sur mes droits et non pas de faire de l'obstruction, qui n'outre-passent pas le cadre de leurs fonctions, qui montrent du respect aux usager.es et de la considération face à leur problématiques. Ne pas être considérée comme un numéro à éradiquer des statistiques, ne pas être soupçonnée de "mentir sur mon activité" (entendu de la bouche de "ma conseillère emploi", il y a quelques années).
Cesser de recevoir des offres d'emploi totalement déconnectées de mes compétences (comédienne, chargée de production et ancienne juriste, je reçois régulièrement des offres pour travailler comme ouvrière dans divers secteurs industriels et des offres de formations qui n'ont rien à voir avec mon projet professionnel).
A minima, des conseiller.es qui maîtrise l'orthographe, ce serait déjà fou...
Des réponses concrètes et adaptées à ma situation plutôt que des rappels aux règles uniformisées, ainsi qu'une acceptation du droit à l'erreur en ce qui concerne les saisies d'informations et la transmission des documents.

Une meilleure prise en compte des vacataires qui travaillent parfois 2h par jour, de façon très irrégulière, dont les employeurs ne communiquent pas de façon précise le nombres de jours travaillé et nombres d'heures par jour travaillé.. cela réduit beaucoup les droits.
Un réel rapport humain entre les conseillers et les allocataires, et surtout une rigueur quant au calcul du montant/durée de l'ARE.
Un respect et une connaissance des textes.
De simplement répondre aux questions, d'informer de toutes les possibilités de financement de formations, d'informer que le parcours formation existe, ainsi qu'activ'projet.
De ne pas faire attendre 4 mois pour un premier rendez vous avec une personne qui découvre votre dossier devant vous et ne sais le traiter correctement.
D'expliquer pourquoi une formation en électronique ne correspond à mon projet alors que, depuis 2 ans (j'ai 52 ans) j'ai réorienté mon parcours professionnel dans ce domaine.
Pourquoi ma réclamation fut close alors que j'attendais plusieurs réponses et explications dans mon dernier message. Pourquoi, dans mes échanges mail, le nom du conseiller qui me répond change constamment.
Des informations fiables et plus de respect (se faire traiter de menteuse à demi-mot), le respect des règles (s'entendre dire qu'il vaut mieux travailler au black... ? sérieusement ?)
Pour mon problème, qui dure depuis le 27 mai dernier, au moins une réponse sur mon dossier d'indemnisation. Avoir de vrais conseiller-e-s qui vous accompagne dans nos droits et ne pas nous renvoyer uniquement sur nos "devoirs"
Des réponses systématiques aux questions. Des informations correctes. Des informations complètes. Des interlocuteurs stables dans le temps. Des interlocuteurs compétents ou prêts à se renseigner. Des action annoncées qui sont effectivement faites (France Travail devait me fournir un U1 d'Italie pour finaliser mon dossier, ce document n'a été demandé à l'Italie que 8 mois plus tard!).
J'attends que la prise en compte des situations personnelles soit intégrée dans les réponses apportées par les services et surtout que les réponses soient suivies d'effet (versement effectif des allocations dues et attestées par FT) pour ne pas susciter autant d'angoisse pour les usagers qui ont cotisé, travaillé et travaillent encore pour s'assurer un revenu décent. Et j'attends que si l'on nous attribue un conseiller référent, qu'il nous réponde un jour ou l'autre (et pas dans un délai d'un mois ou deux), plutôt que de passer par la réclamation.
Un respect du règlement et la justification du calcul des jours de carence/indemnités
une juste application des textes de lois et que soit fait droit aux demandeurs d'emploi.
Qu'ils répondent à mes questions sans tourner autour du pot
De l'humain
Meilleure connaissance du droit des étrangers
Qu'il respectent les droits de leurs usagers
De bien calculer les indemnisations journalières pour ne pas pénaliser le demandeur d'emploi en prenant seulement les fiches de paie les plus basses pour calculer un montant le plus bas.
De l'aide dans les recherches d'emploi car à part me dire « ah ben il faudrait peut être mettre votre CV sur une page » ce qui est totalement lunaire ! Rien ne m'a jamais été proposé.
En parallèle il faudrait proposer et un montant cohérent avec le salaire perçu avant l'inscription à France travail , les écarts sont honteux !
J'attends de ne pas avoir des informations différentes d'un agent à un autre. Que les agents France Travail soient en capacité de répondre correctement aux questions qu'on leur pose et qu'ils prennent le temps de nous apporter toutes les informations nécessaires.
Que le service prévue par cette institution soit rendus comme il se doit car on cotise pour le financer et ce n'est pas correcte de ne pas bénéficier des droits pour lesquels on a payer.
J'attends de France travail une meilleure implication de ce service de pas mandié c'est allocations d'être mieux accompagné pour une formation ou pour retrouver un travail et de ne pas à avoir des rdv qui ne servent vraiment à rien
tout à faire .. Rien n'est bon
Fiabilité des réponses fournies et un sentiment de justice et d'égalité sociale.
Qu'il reconnaît leur faute
Que les informations soient claires et rédigées de manière intelligible : trop de jargon
Que les informations ne soient pas erronées
Que les agents soient mieux formés pour répondre à des questions précises et parfois pointues sur les différents régimes d'indemnisation, ce qui n'est pas le cas

Plus de clarté et de compréhension
Disponibilité Compétence Clarté et transparence Honnêteté Remise en question
Un service indépendant de l'Etat, avec une aide réelle et juste, qui ne cherche pas simplement à caser des êtres humains dans des postes inhumains (travail à la chaîne and co). Et un service formé aux métiers du spectacle afin de renseigner correctement les artistes.
Le respect des personnes moins futé que moi et qui peuvent avoir des difficulté avec la langue française, ZUP sud RENNES.
Plus d'attention et rigueur dans le traitement des dossiers
De la transparence. Journaliste pigiste (aujourd'hui en CDI et désinscrite de Pôle emploi), j'ai eu de nombreux problèmes de trop-perçus. Mais il est précisé dans les notifications de trop-perçu que les dates indiquées dans ces mêmes notifications ne servent qu'à matérialiser le nombre de jours indemnisés "en trop" et ne correspondent pas aux périodes exactes d'inactivité. Résultat, impossible de savoir quelle période, donc quel employeur, pose problème. Ce qui limite fortement les possibilités de contestation. La seule procédure de trop-perçu que j'ai pu contester (avec succès, après avoir saisi la médiatrice régionale) a été la dernière (à une période où j'étais déjà désinscrite), pour une raison simple : j'avais un message vocal de mon ancienne agence me prévenant que j'allais recevoir une notification de trop-perçu "à la suite du traitement des attestations employeur du groupe XX", ce qui m'a permis de savoir où chercher et quoi contester.
Tout simplement toucher les allocations pour lesquelles j'ai cotisées de manière simple et rapide & d'obtenir à mes questions des réponses justes et non contradictoires
Prise en compte réelle de la situation de chaque individu
J'aimerais sentir au minimum du "conseil" et de la "bienveillance" de la part des conseillers et conseillères afin de nous aider. L'intermittence du spectacle est une situation qui reste précaire, et c'est très anxiogène d'avoir la sensation de "mendier" nos droits alors que je travaille dur pour cela.
Il y a une forte inertie administrative chez France Travail, ce qui peut être compréhensible, mais il faut donc adapter le système à cette inertie pour ne pas pénaliser les personnes ayant des droits.
Plus de présence humaine, d'explications, de compréhension et d'accompagnement
Une clarté et une transparence
Un vrai suivi du conseiller avec une compréhension du dossier
Que FT se décide enfin à mettre l'humain donc les demandeurs au cœur de l'action en les accompagnant personnellement et en leur donnant les moyens de s'en sortir plutôt que de les bloquer et de les harceler par des contrôles à la noix pour essayer de baisser le chiffre des chômeurs par des radiations injustes...
Qu'il arrête de se tromper à répétition qu'il me réclame plus un Trop perçu 3ans plus tard
De rendre leur droit au demandeur d'emploi
Je souhaite qu'il respecte les règles tout simplement.
Plus d'écoute, plus d'infos, plus de professionnalisme
Des agents formés à même de répondre de manière claire et transparente aux demandes et justifier les réponses Des modalités d'échanges et de prise en compte facilités Des réponses argumentées obligatoires aux réclamations et courrier RAR. L'application de la réglementation en vigueur et la justification dans le cas spécifique Une aide au retour à l'emploi digne de ce nom
Ne pas détruire la vie professionnelle et personnelle des allocataires en gelant l'étude des droits pendant plusieurs mois sans explication. Pour une étude mandataire buguée puisque chaque mois un agent différent me demandait les mêmes documents. Puis pendant dix ans et encore aujourd'hui (les faits remontent à 2015) aucune explication rationnelle, mais c'est, 15 ans de travail, détruite en 4 mois et toujours aucune réponse intelligible, je ne m'en remettrais jamais.
Meilleure info par rapport à la législation/ meilleure prise en charge de ma situation. Réponses cohérentes et logiques souhaités.

Davantage de clarté, de précision dans les justifications de décisions. Possibilité de rencontrer PHYSIQUEMENT des agents compétents dans des domaines spécifiques (intermittence du spectacle).
Humain
Des réponses aux questions qu'on se pose : en tant que pigiste, je relève de l'annexe 1 du règlement de FT et rares ont été les conseillers à comprendre ce que cela veut dire, à comprendre ce qu'induit le règlement de piges en décalé avec les calendriers de France travail. J'ai reçu des dizaines de fois des attributions de conseillers différents, des notifications de reprises d'ARE alors que je ne savais pas qu'elles s'étaient arrêtées, je n'ai jamais pu faire valoir mes activités conservées après mon départ de chez mon dernier employeur (via la clause de conscience qui m'a permis de conserver mes indemnités).
Les conseillers ne contactent plus que par "la messagerie" du compte FT, sans aucun lien avec la réalité des boîtes mails actuelles. Lorsqu'on pose une question, il est impossible d'obtenir une réponse claire. Lorsqu'on pose DEUX questions, on n'obtient une réponse qu'à une seule des deux questions, parfois sans lien avec nos sujets.
Je n'en peux plus.
Ils se doivent de me dédommager en raison des préjudices subis par leur faute!!!
Plus de transparence dans leur mode de calcul
les employés à France Travail sont en sous effectif. Les interlocuteurs changent régulièrement et de ce fait ne sont pas au point face à la multitude de changements en interne. Dans mon cas, mon référent comptable a toujours refusé mes demandes de correction d'indemnisation et j'ai dû passer par la bonne étoile pour accéder à un calcul juste soit 600 euros/mois en plus.
Une prise en compte sérieuse de la situation, de l'humanité, être écouté et considéré ...
plus d'humanité
Humanisation !!
Une allocation juste et équitable pour tous le monde
Ce que nous attendons des services de France Travail, c'est une réactivité beaucoup plus rapide lorsqu'un problème survient. Actuellement, il est regrettable qu'il faille parfois attendre jusqu'à neuf mois pour qu'un problème soit résolu, et qu'il soit souvent nécessaire de recourir à la voie judiciaire pour obtenir une solution. Cela est particulièrement dommageable, tant pour les demandeurs d'emploi que pour les entreprises. Nous espérons donc une meilleure gestion des litiges et une résolution plus rapide des situations complexes.
Avoir un interlocuteur qui vous reçoit et vous explique correctement ce qu'il réclame force ça n'a jamais été le cas par contre j'ai reçu beaucoup de courrier de harcèlement donc là avec mon avocat on se bat parce que j'étais résident belge j'ai travaillé sur Paris pour récupérer mes droits et il me réclame 13000 € le procès est en cours merci
J'attends que les services de France Travail soient des services aidants et humains pour les personnes en recherche d'emploi, intermittentes ou précaires. On n'a pas besoin de se faire cogner encore plus sur la tête que ce que l'on vit déjà dans la précarité. Merci à Yann Gaudin de toute l'aide qu'il a su m'apporter.
Un meilleur suivi, une meilleure écoute et des investissements sérieux avec la possibilité de rencontrer un professionnel de la médiation. In accompagnement social en cas de rejet. Le respect des professionnels du secteur du cinéma. Le droit à l'erreur dans la saisie en ligne des formulaires et demandes en ligne.
Des réponses claires et transparentes, et non pas des discours différents d'un conseiller à un autre. La prise en charge des réclamations qu'ils effacent sans donner ni réponses, ni solutions.
Une communication plus simple, un rôle clair et défini des conseillers, une prise en charge des usagers plus dynamique et personnelle (et non pas régie strictement aux injonctions de la direction). Une reconnaissance des erreurs imputables à France Travail.
Une étude irréprochable des dossiers et un respect humain. Nous sommes avant tout des personnes et non des dossiers.
j'ai démissionné de mon emploi en Angleterre (avant le Brexit) en m'assurant auprès de Pôle Emploi que je serais indemnisée si je ne trouvais pas immédiatement de travail à mon retour en France. Il m'a été assuré que ce serait le cas, 2 fois, par téléphone. Malgré une promesse d'embauche, mon indemnisation a été refusée me mettant dans un stress et une situation personnelle très compliquée pendant de longs mois. (cela remonte à 2022)
> J'attends de France Travail de fournir des informations correctes à ses usagers, de devoir répondre si ce n'est pas le cas et de ne pas pouvoir refuser des droits en raison de méconnaissance des lois...

Les réponses apportées par France Travail dans des situations spécifiques donnent souvent le sentiment que son souhait est de ne pas indemniser et que le manque d'interlocuteur privilégié ou que la possibilité pour celui-ci de ne pas répondre aux questions, de ne pas répondre à une demande de rendez-vous permet de ne pas appliquer les lois à moins de nombreux échanges et réclamations, ce qui crée un énorme stress en tant qu'usager.

> que les demandes de rendez-vous donnent suite à des rendez-vous, que les questions posées amènent à des réponses justes et correspondant aux lois, qu'il y ait un véritable service d'aide et de soutien.

Qu'ils corrigent le bug avec la CARSAT pour éviter les mauvaises surprises et nous aiguiller clairement sur les bonnes démarches sans attendre des mois pour aboutir à des situations cauchemardesques, depuis 3 mois le dossier est tjrs en cours...

Que je puisse accéder aux droits auxquels j'ai cotisé, comme le chômage

Un simple droit à l'information.

Un rapport équivalent entre mes devoirs et ceux que France Travail omet délibérément sans ne jamais s'en justifier.

Un accès juste et équitable à mes droits les plus basiques.

Ne pas à devoir justifier jusqu'à l'abus de mes démarches de recherches d'emploi et de mes difficultés à remplir celles-ci sans indemnisation (exemple justifier de mes mois de loyer de retard, de mes factures EDF et de mon assurance auto).

Personnes compétentes

Réponse aux courriers recommandés avec des arguments juridiques

Transparence sur transmission des demandes de recours au médiateur

Qu'il fasse leur boulot en accompagnant les chômeurs sérieusement un vrai suivi

Et qu'il arrête de décourager les personnes quand il réclame leur droits

A deux de la retraite je me suis retrouvé dans la précarité à cause de Pôle emploi qui a refusé de m'indemniser malgré deux années de travail chez mon dernier employeur qui m'a licenciés car elle est entrée en maison de retraite j'ai cotisé et je n'ai eu aucun droit

Une meilleure écoute et surtout une meilleure considération pendant cette période de confinement généralisé

Vraiment tous les personnels sont rodés pour donner des fausses ou mauvaises informations au gens, des trop perçus injustifiés, pendant le covid je me suis déplacé 2 fois si j'ai droit au ARE et on m'a dit catégorique non deux reprises alors que j'ai cotisé et tous les conditions sont réunies et au bout d'un an j'ai vu un avocat qui m'a dit que j'ai droit car j'ai cumulé 2 emplois depuis 20 ans donc j'ai perdu 1 an et trois mois sans payer et le pire j'ai même pas déposé mon dossier j'ai reçu 2 refus non justifiés après on m'a accordé un ARE pendant 6 mois et en juin 2024 on me réclame cette argent comme motif que j'ai pas droit et le pire j'ai envoyé une lettre sans réponse au directeur de pôle emploi et quand j'ai reçu la mise en demeure je suis retourné la bas on m'a dit faut pas en tenir compte de ça, donc j'ai envoyé une lettre au tribunal judiciaire de Cergy qui a pris le dossier et 2 semaines après je l'ai harcelé au téléphone et c'est là qu'il m'a dit excuser nous c'est une erreur soit disant que mon employeur avait envoyé 2 fois le fiche de paie, s'il n'est pas vigilant ils m'ont vu. Vraiment ils sont très malhonnêtes, il m'ont testé une fois pour une somme de 520 euros de trop perçu j'ai payé car à chaque fois je demande une information ils sont très agressifs tous tous en disant il faut payer et comme ils ont vu que j'ai payé le 520 euros le mois d'après ils m'ont réclamer un trop perçu de 6250 euros même les détails de paiement qu'il m'ont envoyé sont falsifiés et le pire il me dit je dois déclarer 8700 euros au impôts alors que pendant cette période j'ai reçu que 6250 euros. Non ce service là la honte totale ils sont tous maudits dedans.

Ne pas changer de conseiller trop souvent

être considérée dans les problématiques avancées et bien informé

une édition d'un guide avec les usages et problématiques liés à l'entrée dans le droit l'intermittence

Arrêter la maltraitance psychologique

Donner des informations claires

Avoir un interlocuteur disponible

Cesser les réponses. Écrites robotiques

Après 12 de CDI en tant que salarié, en 2019 j'ai créé une entreprise parallèlement. Et avant de quitter mon CDI pour développer mon entreprise en 2022, je suis allé voir un agent de pôle emploi pour savoir est ce que je pouvais quitter mon emploi pour pouvoir développer mon entreprise en vu des JO.

L'agent m'a confirmé que comme je quitte mon CDI pour l'entrepreneuriat, j'ai droit aux allocations comme je suis dirigeant non salarié

Une fois ma démission de mon CDI a ma surprise général, on m'a dit que je n'ai pas droit à mes allocations comme j'ai démissionné.

Je me suis justifié pour expliquer que c'est un agent qui m'a confirme que je pouvais quitter mon emploi . Cet absence de mon allocation m'a fait perdre mon logement, mon entreprise est passé en faillite et je n'ai pas pu retrouver un emploi aussitôt .
Que les personnes soit dans l'obligation de rendre des comptes. Le personnel n'est plus formé et envoyé a l'abattoir. C'est seulement si vous avez un petit peu de chance et que le dossier passe entre les mains d'un ancien que l'on s'aperçoit de l'ampleur du désastre.
Personnel formé, écoute et conseil
Meilleure considération, nous ne sommes pas des fénéants.
qu'ils étudient les dossiers réellement au lieu de faire passer les gens chez les psy
'- Une équité des droits d'accès à l'intermittence : une personne salariée doit pouvoir avoir recours au droit d'option quel que soit le montant de son reliquat de droit général (supprimer la règle des 30%) - Pour les dossiers spécifiques, des aménagements doivent être effectués au cas par cas, via la médiation. - La médiation France Travail doit être audité et réduire son délai d'obligation de réponse à une ou deux semaines. - Que les conseillers (hors PES) soient davantage informés sur le fonctionnement de l'intermittence ou orientent immédiatement aux bonnes personnes. Qu'une personne qui s'oriente vers un statut intermittent puisse échanger avec un conseiller pour analyser sa situation personnelle.
Empathie, rigueur morale, professionnalisme, impartialité.
Que leurs but ne soit pas ou plus de précariser des personnes en situation de chômage. Que leur actions ne créent pas plus de chômage et empêche tout chômeurs de se sortir de sa situation. Qu'ils n'empêchent pas les citoyens de travailler. L'idéal serait qu'ils servent à quelque chose et que les employés de ces services, souvent méprisés à tort qui essaye de faire leur travail ou d'en avoir un, n'aient pas peur des chômeurs. Qu'ils soient formés ou n'effectuent pas ce travail qui demande d'énormes ressources. Qu'il n'est pas comme résultat le fait de dégrader ou d'atteindre à la dignité des personnes. Qu'il ne brise pas des carrières avec non sens. Que quelqu'un qui a été caissier toute sa vie ne devienne pas consultant pour cadre avec mépris en deux mois. Et inversement que quelqu'un qui est cadre ne méprise pas quelqu'un qui a un emploi de caissier. Qu'ils soient professionnels. (Une amie a pu se voir proposer de créer un site de 'sextoy' lorsqu'elle a voulu faire appel à un prestataire pour création d'entreprise). Qu'ils sachent communiquer. Qu'il y est plus de transparence quant à leurs règles. Qu'ils proposent des situations équitables et justes et pas un service en fonction de la personne ou de l'humeur du jour. Qu'ils ne perdent jamais les dossiers (désormais résolu ou moins simple avec le numérique). Qu'il est la bonne attitude vis à vis des chômeurs, un savoir être et soit force de proposition. Qu'ils ne dégradent pas la vie des personnes.
Que le fait de réclamer des forte somme a 5 chiffres qui soit honnête avec eu même il fournissent un document qui stipule l'objet de mon recours exemple Mr magraoui nous a caché sont invalidité alors que l'ors de cette 1 ère inscription il est formulé que je leur es bien déclaré etc cela figure sur des documents le médiateur n'a pas pris la peine de faire son travail es il m'a jamais fait travail comment es possible avec autant de preuves que en 1 ère instance je sois debout et dois rembourser Pôle Emploi devenue France Travail par un huissier indépendant de 20 000 euro pour une de leurs négligence d'autant plus que chaque mois la CPAM me demande de déclarer mes revenus ARE?
Que France Travail redevienne une entreprise publique qui gère de l'argent public.
1. L'application du droit et non une interprétation de celui-ci, qui plus est par un conseiller indemnisation 2. Veiller à ce que les conseillers n'outrepassent pas les règles et respectent la déontologie (communication cordiale, sans agressivité, propositions d'emploi adaptées au profil, aide à la formation et non entrave...) 3. Prendre des avocats qui respectent les règles (3 reports depuis 1 an pour la mise en état car les pièces ne sont pas communiquées dans les délais, je ne sais pas encore la date d'audience pour le jugement devant le TJ !!!)
Que France Travail assume ses erreurs et ne les retourne pas contre l'allocataire accusé en fait de fraude,, lorsque celui ci en plus possède des documents de preuves.
Tous mes dossiers ont été classés sans suite par la Justice et on m'a traîné pendant des années entre tribunaux et chambre et je n'ai jamais obtenu réparation. Maintenant je suis malade et hors courses sur le marché du travail sans compter le dé-classement dans une activité intérimaire sans avenir avec salaire divisé par deux. J'estime avoir été victime de jalousie, discrimination, sabotage haineux et "résistance abusive de l'administration" selon le dernier avocat qui était en charge du dossier
De l'humanité, un minimum d'empathie et de considération ! quand on m'a notifié des droits à l'ARE de 43c par jour, qu'on ne m'a donné aucune explication, ni même à l'avocat que j'ai consulté, que Pôle-Emploi se moque des juristes du défenseur des droits (médiatrice comprise), n'étudie pas un droit éventuel à l'ASS et n'espère qu'une chose, que l'usager se décourage... c'est de l'acharnement thérapeutique !!!
Soyons clair, j'ai tout perdu à cause de l'acharnement de France Travail à mon égard (confort, sécurité, logement, santé). La lecture du dossier se fait en fonction du narratif à justifier, FT n'exploite que les pièces qui vont dans le sens

de la décision prise, il n'y a aucune objectivité, bienveillance, impartialité. J'ai failli y laisser la vie, mon niveau d'anxiété, d'impuissance, et le sentiment d'injustice - sur une neuroatypique professionnelle et irréprochable - m'a plongée dans un état de sidération extrême et a ravivé des blessures de harcèlement et maltraitance profondes. Résultat: sidération, paralysie, incapacité de travailler depuis 3 ans, dépression sévère et désormais reconnaissance de handicap. Ma psychiatre pourra confirmer l'impact infernal de ces abus, que je dénonce fermement. Je suis à votre entière disposition.

Un respect de la personne humaine. Si légalement les écoles vous paient avec des retard pourquoi FT ne prend pas en compte les bulletins de salaires et pas les mois où les heures ont été effectuées?

Un meilleur examen des situations individuelles

Plus de vigilance lors du changement de leur système de traitement informatique.

Plus de respect, d'écoute

Une meilleure communication entre les services lors du transfert des dossiers d'un arrondissement à l'autre, d'une ville à l'autre

Qu'il fasse confiance aux saisonniers car il en faut de toute manière il y a en a toujours eu c'est une statistique il en faut pour les travaux de saisons pour des remplacements même si ce n'est pas drôle si les conditions de travail moins de pression d'acharnement et de harcèlement si droit le règlement était respecter et les salaires a la hauteur déjà on réglerait bien des choses

Les progrès que j'attends de France Travail sont les suivants:

- Que la législation d'indemnisation chômage soit appliquée correctement. La législation non appliquée correctement à mon égard est celle concernant la déchéance de droit. Il est dit dans la circulaire UNEDIC

"A noter : en situation de poursuite du paiement des allocations, c'est-à-dire d'un allocataire ne cessant pas d'être inscrit, il n'est pas procédé à la vérification de la déchéance du droit."

alors que France Travail a effectué chaque mois, pour le versement de mon ARE, une vérification de ma déchéance de droit. D'après les textes de l'UNEDIC, cette vérification ne doit être faite qu'une seule fois, à la date d'inscription.

- Que les agents de France Travail connaissent la législation d'indemnisation. J'ai été surpris de constater que mon conseiller indemnisation de Bordeaux et de Melle ne connaissaient pas les règles de déchéance de droit à l'ARE.

- Que quand une erreur manifeste de France Travail a été commise, France Travail reconnaisse ses torts et procède à réparation plutôt que d'étouffer l'affaire

- Que quand le conseiller indemnisation de France Travail reconnaît qu'il y a eu erreur de France Travail, France Travail ne fasse pas pression sur le conseiller pour classer la réclamation sans suite

- Que France Travail réponde à la réclamation qui leur est faite plutôt que de faire une réponse juste mais hors sujet afin de cloturer la réclamation

- Que la circulaire UNEDIC sur l'indemnisation chômage soit plus facilement rendue publique. <https://www.unedic.org/la-reglementation/circulaires/prescription-circulaire-no-2017-20-du-24-juillet-2017>). Cette circulaire est le document de référence. On trouve un tas de texte sur les règles d'indemnisations, tous plus ou moins précis et souvent contradictoires. Cela est source de confusion, de perte de temps et d'incompréhensions.

- Que les médiateurs de France Travail ou le défenseur des droits est un véritable rôle

- Que France Travail est un véritable comportement de service public et non d'une société commerciale dont les chômeurs seraient une charge

En résumé j'ai à faire beaucoup de grief à France travail.

Cela fait 7 ans que mon affaire dure et France Travail refuse toujours de reconnaître ses torts. C'est scandaleux.

Pouvoir avoir un échange constructif physique, avec des explications claires des textes qui font références à leurs accusations (calcul ARE et trop perçu) de la part de l'agent de référence ou de son responsable. Avec un écrit consigné au dossier.

Le respect des usagers qui sont des travailleurs qui ont perdu leur emploi, ce n'est pas un délit ni une honte pour la société.

Qu'ils assument leur erreurs. Et qu'il me rembourse .au jour d'aujourd'hui je dois encore 5000 euros

Qu'ils fassent leur travail simplement. Qu'il répondent rapidement et qu'ils trouvent des solutions

Qu'ils soient compétents et qu'ils aient la politesse de répondre et de me justifier par écrit pourquoi je ne suis pas indemnisé depuis le 9 janvier 2025 alors en licenciement économique en processus CSP. C'est un scandale de laisser les gens mourir dans leur coin sans jamais avoir une réponse, un échange. Mon premier RDV est fixé au 18 mars. J'ai tout un dossier contre France Travail, avec des preuves, l'appui de mon médecin, des photos, des mails. Ma

réclamation est restée sans suite du coup le médiateur ne peut intervenir et tout un tas de dysfonctionnements graves qui résulte de fautes lourdes et aggravées à mon égard. Je suis écœuré et désespéré

Des rdvs en présentiel et au téléphone avec le conseiller Indemnisation. Le téléphone et des rdv en présentiel et téléphonique avec le service France travail service mandataire. Les remboursements des charges payées à l'urssaf pour rien en tant que cogérante salariée minoritaire ou au moins avec une rétroactivité de 10 ans. Rétroactivité de 10 ans et non 2 ans.

Empathie, respect des demandeurs d'emploi et des juridictions, compétences des conseillers et écoute

J'attends d'être informée, que l'on réponde à mes mails. J'aimerais avoir confiance dans le calcul de mon allocation et dans ma conseillère. J'aimerais avoir un service téléphonique plus accessible. J'aimerais que mon dossier ne soit pas bloqué des semaines chaque année à ma date anniversaire parce que j'ai une petite activité d'enseignement au RG en parallèle.

Plus professionnel, humain. Plus de continuité et de souplesse avec les indemnisés.

5 car zero revenus pour ma famille !!! Ma situation est dramatique.

Je demande à ce qu'ils fassent leur travail correctement, d'un point de vue compétences sur l'étude des dossiers avant refus non recevable, et d'un point de vue moyens humains (je sais que c'est un service en souffrance, au même titre que celui de la Santé et de l'éducation nationale pour ne citer qu'eux...)

un minimum de compassion et un minimum de réactivité de la part de France Travail services concernant les études mandataires! ils annoncent minimum 3 mois de délais, j'en suis à 6 sans indemnisations! C'est scandaleux! Une vraie catastrophe!

un prise de contact à chaque changement de conseiller (15 en 13 ans !) où à minima 10 min au téléphone 1 fois/an même en modalité d'accompagnement autonome sans avoir à attendre l'entretien de CRE pour se justifier en vain de ses démarches et la sanction derrière ! ne pas devoir répéter son parcours et ses projets à chaque changement de conseiller : on perd un temps fou à faire le point et puis le temps pour des pistes ou propositions concrètes ! aucun suivi c'est inhumain ! tenir compte de mon engagement certain avec tzcl.fr c'est une sacrée démarche de retour à l'emploi décent durable utile et local pour tous même si c'est un peu long au départ à lancer ! !

plus de moyens pour répondre à ma demande explicite d'entretien avec un psychologue du travail (pas disponible depuis un an !) depuis le CRE et ma suspension 1 mois et réinscription l'an passé !

Du dialogue avant de prendre des décisions comme des sanctions

Qu'il soit mieux formé à la gestion des dossiers au cas par cas. Et compréhensif (direction) pour les cas compliqués!. Ma compagne a subi 2 interventions vésicule biliaire et implanté cochléaire en 3 mois après mon inscription et mon licenciement économique. Plus ma fille végétation lors de sa 1ère hospitalisation. (7 opérations en 9 mois entre ma femme plus enfant) dans cette même période j'ai eu 1 réservoir adblue 1 fap à réparée (coup 3500€) année 2023. Sans compter tous les rdv médicaux suite à toutes les interventions. 2024 commence par 1 réservoir cerine plus vidange pneu plaquette etc (1500€) puis le summum arrive la sanction 1 mois (1100€ de France travail de non versée) pour recherche insuffisante !!!! A part m'avoir envoyé des offres qui ne correspondent pas à mon CV ou demande de recherche !!!!! Nous arrivons décembre 2024 et la 1ère dévis à 1800 tombe encore pour la voiture que je ne peux plus réparer cette fois !!!! 2025 arrive voilà il reste quasi plus de chômage 4 mois youpi ! J'ai changé 3 fois de conseiller rentrer dans le nouveau dispositif (conseillère as) l'aide France travail est inexistante pour la recherche d'emploi concernant l'as oui ça m'a aidé. Si vous avez 1 recours à m'orienter afin de récupérer ma sanction ou pour échanger sur toute la situation je ne dis pas non. Sans compter dans tout ce temps les 2 dossiers mdph de ma compagne et refus puis rentrer dans l'ordre. Le seul truc qu'il m'on su me dire depuis 1 an et demi faites vous reconnaître aidant familial (mail à l'appui) hors je viens d'avoir confirmation par ma mdph que ce n'est pas légal de faire ça. Je n'en peux plus !!!!! Il me reste 2 mois de chômage malgré 1 candidature intensive depuis des mois. Il faut voir aussi dans toutes leurs offres le notre incalculable de sites différents ou il faut s'inscrire (pollution des boîtes mail) niveau intérim le néant (offre postée fautive juste pour le cas où j'en ai une demande (confirmer par les agences). Sans compter les forums de l'emploi. A quand on sanctionne les employeurs !!!!! Car ils ne répondent pas aux candidatures !!! Donc forcément pénalise les chômeurs en candidatures spontanées ou via les sites ! Les services recrutement des entreprises également y compris !!!!! J'espère avoir 1 retour de votre part.

De jouer un rôle pertinent et respectueux des lois à la faveur du Demandeur d'emploi, de l'informer de toutes alternatives possibles à la réinsertion professionnelle, d'informer et débloquent toutes aides financières susceptibles d'être accordées au Demandeur d'emploi et l'accompagner à obtenir ces dernières en cas de grosses difficultés.

Une institution (France Travail) douteuse et immorale, à qui l'on a donné pleins pouvoirs de gérer des cas en grosse précarité des profils type au Rsa ou en maladie longue durée s'alignant ainsi comme Référent social alors que son approche est répressive et pernicieuse.

Prise en compte des situations individuelles des seniors

J'ai perdu mon intermittence suite à une incompréhension au niveau des dates. J'attendais une écoute face à mon préjudice et surtout des solutions après la perte de mon statut. Par exemple on ne m'a jamais parlé de l'aide de fin de droits dont Yann m'a parlé. J'attends aussi depuis mai une réponse à ma lettre d'un potentiel rendez-vous avec la direction. Et au téléphone j'ai eu vraiment toutes sortes de réponses. Des compétents et des incompetents. Si en février 2024, la personne que j'ai eu au 3949 avait su mieux me répondre, où me répondre tout simplement plutôt qu'un "je ne sais, mais je vous débloque", je suis persuadée que je n'aurais pas perdu mon statut en novembre.

Des personnes formées et compétentes

Un suivi dans les litiges

Des vraies instances impartiales

Des conseillers mieux formés pour répondre précisément aux demandes particulières liées à ce régime spécifique.

Plus de réactivité

Plus d'agents formés à des thématiques spécifiques au spectacle vivant

Un accompagnement beaucoup plus personnalisé et une écoute plus attentive. Généralement quand on soupçonne qu'il y a un problème dans notre dossier, c'est qu'il y en a vraiment un. Les conseillers ont tendance à être sur la défensive quand on pointe une erreur (notamment une ARE très basse me concernant) car ils estiment que les calculs sont toujours bien fait. Au final, une attention plus particulière à nos requêtes nous permettrait à tous, et des deux côtés, de gagner du temps.

Et de l'argent pour les usagers.

Être vraiment à l'écoute pour apporter une solution.... avoir accès rapidement à un responsable si le conseiller ne comprends pas notre problème...ne pas demander 3 fois les mêmes justificatifs qu'on a déjà fourni

Réponses cohérentes et justes, de ne pas manipuler les mois à leurs avantages - de respecter les droits des personnes inscrites - de ne pas favoriser les grosses indemnités plutôt que les petites - prévenir de toutes les conséquences des choix que l'on peut faire, etc....

Plus de cohérence. Plus d'écoute. Plus de réactivité.

des informations claires concernant les indemnisations et l'accompagnement de recherche d'emplois . et ce des le début des périodes de chômage . identique sur tous le territoire de France travail

D'user de méthodes respectant la loi et d'être plus réactif aux demandes. Ces longs délais entraînent des situations financières critiques pour beaucoup de personnes. Mais il faudrait également cesser de demander sans cesse des justification ou des informations que France Travail est déjà censé avoir ou devrait déjà valider.

Ce que j'attends en priorité de France Travail, ce sont des informations cohérentes et harmonisées, quel que soit le conseiller rencontré. Il est important que les usagers puissent bénéficier d'un discours clair et constant, afin d'éviter les incompréhensions ou les contradictions.

Par ailleurs, un accompagnement réellement personnalisé serait un véritable progrès. Chaque situation est unique, et il me semble essentiel que les conseillers puissent prendre le temps d'écouter les parcours individuels, les difficultés rencontrées, mais aussi les projets professionnels.

Enfin, j'attends des réponses concrètes, adaptées aux réalités de chacun. Un service public moderne doit être capable de proposer des solutions sur mesure, en fonction du profil, du secteur d'activité et des objectifs de la personne accompagnée.

Des employé.e.s compétent.e.s qui soient en mesure de délivrer les bonnes informations selon chaque situation et problématique, et une meilleure communication interne entre les différents pôles (indemnisation et placement spectacles). Il m' a été extrêmement difficile d'obtenir ce à quoi j'avais droit lors de l'ouverture de mes droits à l'intermittence, et sans l'aide de la Bonne étoile, je m'en serais tenue aux renseignements erronés qui m'ont été donnés par téléphone par une employée de France Travail.

Une meilleure transparence quant à l'indemnisation, des personnes compétentes et investies, une recherche de résolution de problèmes (et non des justifications), une indemnisation juste et dans les temps.

Reconnaître et rectifier leurs erreurs rapidement.

- versement de l'ARE ponctuel car je dois payer mon loyer,
- réponses systématiques sous 48h au cas d'un problème ou d'une réclamation,
- être informé par mail ou téléphone si France Travail annule spontanément un RDV avec moi et me fait attendre 2h,
- informations correctes et précises,
- estime pour les demandeurs d'emploi (malgré mes 3 Master 2, France Travail me traite parfois comme un petit con).

- Beaucoup plus de transparence dans les informations fournies notamment pour le calcul des droits, versement des indemnités, etc. Pour que l'on puisse calculer et constater par nous-même s'il y a des erreurs.
- Versement d'indemnités alors qu'on a travaillé un mois et qu'on ne devrait pas en toucher, puis Pole Emploi/France Travail nous réclame des trop-perçus alors que le versement et donc l'erreur vient d'eux.
- contrôle de leur boîte de formation : l'une d'entre m'a fixé un rendez-vous arbitraire à une date à laquelle je n'étais pas disponible car je travaillais, elle m'a menacée de radiation, j'ai eu du mal à faire annuler ce rendez-vous
- plus d'écoute sur les cas particuliers : je suis pigiste et j'ai longtemps eu des difficultés lié à ce type de rémunération avant d'être au CNRJ
- contrôle de leurs conseillers car j'ai subi le "harcèlement" d'une conseillère qui me poussait à arrêter les piges, elle m'incitait clairement à arrêter de travailler sur les quelques collaborations et employeurs que j'avais et voulait que je lui rende des comptes tous les mois alors que je faisais un programme avec l'apec pour réfléchir à ma situation. Grâce à vous j'ai pu retrouver ma conseillère initiale au CNRJ
Il est nécessaire que les conseillers chargés de l'indemnisation aient une formation juridique et qu'ils fassent preuve d'empathie et d'écoute à l'égard des personnes ayant perdu leur emploi.
Du respect ,et ne plus être victime de comportement inadmissible
Qu'ils soient plus précis au niveau de leurs procédures
Fournir les missions qui lui sont dédiés
Formation de leur service réglementaire qui fait appliquer aux conseillers des note d'information interne contraire à la circulaire de l'UNEDIC
Le respect de la personne et des droits
Que les agents soient plus professionnels, humains, Et aide plus efficace pour la formation professionnelle. Pour un retour à l'emploi plus rapide
Qu'ils respectent les droits des personnes et donnent plus de détails sur les refus. Un traitement égal entre les personnes dans la même situation.
Avoir des gens professionnelle en face de moi.
Il est impensable qu'une réclamation soit traitée par la personne mise en cause. La moindre des justices serait que la réclamation soit traitée par un autre agent et non pas par celui qui est à l'origine du problème. C'est aberrant !
La transparence
Arrêté de prendre des personnes incompétente et prendre des personnes qui veulent aider les sans emploi
des offres de formation plus ouverte mais pas ce qu'il nous propose
Il faut que France Travail arrête de fonctionner comme une société visant un chiffre d'affaires. L'humain n'est pas un chiffre. Lors d'une précédente inscription, pour réussir à passer le questionnaire de réinscription, le conseiller m'a dit de mentir. Lors de mon inscription actuelle (démission pour suivi de conjoint), on m'a demandé des pièces justificatives qui n'ont pas été retenues bien qu'elles correspondent à ce qui était attendu, et on m'a fait refaire la procédure avec d'autres pièces.
De la communication
Être entendue, comprise Mieux informée de nos droits. On ne nous rappelle que nos devoirs. Pouvoir retrouver enfin un emploi qui corresponde à mon profil
Admettre leur erreurs France travail se pense supérieur et intouchable Plus d'écoute du directeur de l'agence, je doute qu'il est conscience de tout les problèmes.
des personnes compétentes qui font attention à vous.
J attend le règlement total de mes administrations qui a été volé par 15 personnes toujours salarié actuellement c est très inquiétant
Qu'ils respectent les textes de loi du journal officiel et répondent honnêtement et efficacement aux courriers et aux réclamations assurés.
Respect des droits de l'homme. Les droits ne sont pas une aumône. Les agents France Travail ne sont pas nos maîtres. La tyrannie et l'arbitraire doivent cesser!
Plus d'écoute et plus d'accompagnement
Je veux des remboursements de tous mes ARE et ASS et prime de précarité et de Noël non versés. Merci !

Pôle emploi est censé être une agence dédiée au retour à l'emploi, un lieu qui accompagne vers le monde professionnel. Pourtant, comment inciter les gens à retrouver une dynamique de travail quand la "maison" elle-même ne fonctionne pas ? Quand l'organisation ressemble plus à une usine à gaz qu'à un lieu d'accueil humain et structurant ?

J'attends de Pôle emploi ce que l'on est en droit d'attendre d'un acteur clé de la vie professionnelle : de l'écoute, de la bienveillance, du suivi, du professionnalisme. Pas des procédures impersonnelles, des formulaires automatiques et des rendez-vous fantômes.

On ne remet pas les gens en mouvement avec des cases et des murs invisibles. On les aide à se relever avec de l'humain, du concret, du lien. C'est ça, la vraie mission. Et aujourd'hui, elle est en grande partie abandonnée.

- réelle prise en compte et suivi d'un dossier lors d'un litige
- prise en compte de la situation du candidat, écoute et bienveillance
- offres d'emploi en correspondance avec mon métier
- formation des conseillers France Travail en région sur annexes 8 et 10 intermittence du spectacle

Rien, dans la mesure ou tous les recours possibles, et légaux ont été entrepris, pour faire reconnaître ma bonne fois, le bon sens, et un peu d'humanité, dont manifestement Pôle emploi, sensé gérer de l'humain, semble totalement dépourvu.

De l'écoute... et un comportement digne et non un acharnement. Cordialement

Que le travail de France travail sois vérifié sécurisé et transparent aux yeux de tous car trop d'abus et de profit

Qu'il respecte la loi (ne s'attribue pas des prérogatives qui ne leur sont pas dû et évite les courriers menaçants et frauduleux) et notamment qu'il respecte leurs devoirs d'informations et de protection des intermittents et de tous les usagers de France Travail.

Il serait temps de respecter les allocataires et ne plus les traiter comme du bétail.

Peut-être serait-il judicieux de commencer par combler le sous-effectif des conseillers France Travail?

Peut-être serait-il judicieux de former les conseillers France Travail à la réglementation Unedic et au code du travail au lieu de leur faire croire que leur action consiste à réduire, par tous les moyens, le nombre d'allocataires dans leur portefeuille respectif?

Peut-être serait-il judicieux de sanctionner les chefs ou "petits chefs" qui se comportent comme des électrons libres au mépris de la réglementation et qui pourissent la vie des allocataires?

J'ai été jusqu'à la tentative de suicide. Je voudrais que France Travail reconnaisse leur erreur et que je sois remboursée des 2300 euros ponctionnés sur ma banque en juin 2024.

Plus des erreurs : réclamations d'indus pendant mes années de retraite et paiement d'impôt illégal (somme envoyée par France Travail)

Les aides à la mobilité doivent être acceptées même quand on décide de se former hors de notre département

Les droits d'options doivent être connus et proposés systématiquement

Et stop aux trois perçus ou l'on donne des documents de justification et on se retrouve avec des sommes incroyables malgré les bonnes déclarations

L'acceptation de leur service parfois incompétent avec un résultat très néfaste pour les demandeurs d'emplois et de certains conseillers ou responsables

Une écoute réelle et une aide réelle

Que le gouvernement ou l'état dissolve cette institution parasite qui est une véritable calamité nationale et cela économiserait 5 milliards d'euros par an c'est ce que coûte en frais de fonctionnement pour les 53000 salariés de Pôle Emploi qui ne sont eux-mêmes que des chômeurs indemnisés au frais des contribuables et qui n'ont absolument aucune compétence pour aider les vrais chômeurs à retrouver un emploi

Prise des décisions en agence lorsqu'un dossier n'a pas besoin de passer en commission paritaire s'il est accompagné d'assez de justificatifs pour prouver la bonne foi du demandeur.

Que les interlocuteurs aient le même discours au téléphone ou en agence, car ils font croire des choses aux gens, et quand cela se passe c'est souvent l'inverse ! Et quand ils font des erreurs en interne, c'est à nous de payer, mon trop perçu par exemple, ça vient d'eux puisqu'ils ont refusé des courriers envoyés; puis quelques années après ils me les ont demandés et m'ont demandé de régulariser. Malgré, un abattement je dois leur rembourser quasiment 200€ pendant 24 mois.

Une uniformisation de l'information auprès des conseillers, et une lettre d'information régulière sur les ajustements.

C'est un service d'aide au retour à l'emploi on attend une vision réelle et non biaisée du marché du travail et que se soit vraiment la pour aider et pas une extension politique dont l'unique but est la radiation

Une assurance fiable réellement opérante en cas de chômage. Un système paritaire respectueux des usagers. Des personnels formés .De l'accessibilité . Une clarté sur les méthodes de calcul et la législation. De l'anticipation et de l'information. Une annulation des réformes de l'assurance chômage incessantes depuis 2021 . Un respect pour l'intégrité des personnes et une prise de conscience que la pauvreté, la precarisation la dégradation des conditions de dialogue est le plus grand facteur d'éloignement de l'emploi.

Qu'ils arrêtent de maltraiter leur collaborateurs afin qu'eux mêmes ne maltraitent pas les demandeurs d'emplois...tous leurs processus sont à revoir. Les "conseillers "changent toutes les 5 mins (c'est pire qu'à la banque), et si on appelle pour un renseignement on a autant de réponse que de conseiller au tel...Nous avons des obligations mais aussi des DROITS, rappelons à ces gens que NOUS COTISONS CHER pour avoir le droit à nos indemnités...ce n'est pas un DON de l'état qui sort de leurs poches MAIS UN DROIT qui nous appartient!

Plus de réactivité, moins d'insolence voir comportement insultant des personnes qui gèrent la partie financière. Application de la loi et ne pas avoir à passer par des avocats pour appliquer cette dernière comme le droit d'option ou la déduction abusive de trop perçus non fondés sans contraintes.

En tant qu'utilisateur des services de France Travail, j'attends des progrès significatifs dans plusieurs domaines cruciaux, en particulier concernant l'efficacité, la transparence et la gestion des dossiers individuels. Les points suivants résument mes attentes prioritaires :

1. Respect des délais de réponse : Il est impératif que France Travail respecte ses engagements en matière de délais de réponse. Mes demandes sont souvent restées sans réponse pendant des périodes prolongées, bien au-delà du délai annoncé de 48 heures. Une amélioration dans la gestion du temps de réponse est nécessaire pour éviter des situations de blocage ou d'incertitude prolongée.
2. Fiabilité et exactitude dans le traitement des dossiers : J'attends une amélioration dans la gestion de mon dossier, notamment pour éviter les erreurs récurrentes, comme la persistance de dettes injustifiées ou l'absence de traitement des documents fournis. Une prise en charge plus attentive et précise des situations individuelles est indispensable.
3. Prise en compte rapide des changements de situation : Ma cessation d'activité en tant qu'auto-entrepreneur n'a pas été prise en compte correctement, malgré l'envoi des justificatifs. J'attends donc une réactivité accrue dans le traitement de ces situations pour bénéficier des droits auxquels je suis éligible, comme l'ARE, sans retard.
4. Clarté et transparence sur les droits : L'absence de réponse claire à ma question sur mon éligibilité à l'ARE après avoir bénéficié de l'ARCE est problématique. J'attends une communication plus directe et transparente sur les conditions d'éligibilité et les droits liés à chaque situation.
5. Accès à un interlocuteur dédié et compétent : La complexité de certains dossiers nécessite un suivi attentif et personnalisé. Un interlocuteur dédié, capable de suivre et de traiter les dossiers sans les erreurs répétées, améliorerait considérablement la qualité du service et la satisfaction des usagers.
6. Excuses et reconnaissance des erreurs : En cas d'erreurs manifestes et de manquements graves, des excuses formelles et une reconnaissance des torts sont attendues. Cela permet de restaurer la confiance entre les usagers et les services de France Travail.
7. Refonte des procédures internes : Le cas de *** et mon propre dossier montrent que les dysfonctionnements ne sont pas isolés. J'attends une révision profonde des procédures internes pour éviter de futures erreurs similaires et garantir une gestion plus juste et équitable des dossiers.

Enfin, il serait souhaitable que France Travail adopte des mécanismes de contrôle interne plus rigoureux et une meilleure coordination entre les services pour limiter les erreurs administratives et améliorer la satisfaction des usagers. Ces changements permettraient à France Travail de remplir plus efficacement sa mission de soutien et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Que France Travail (pôle emploi) admettent qu'il en a commis une erreur car je n'ai jamais perçu la somme d'allocation qu'il dit m'avoir versé

Et que cesse la pression psychologique qu'il fait sur moi

De l'honnêteté, de l'intégrité, du respect et un vrai service public qui a le souci d'écouter et d'accompagner les personnes dans leur quête d'emploi

Qu'ils soient honnêtes et clairs

Être pris en charge immédiatement par un service de réglementation après 1ere réclamation au lieu de passer par le médiateur qui (en tout cas, dans toutes mes contestations) ne tente jamais de comprendre le problème mais se contente de confirmer le refus de France Travail

qu'il respecte la loi et nos droits acquis , sans détourner aux fins de résultats inique des directions d'agence

Juste de la justice et de l'objectivité...et un peu d'écoute mais c'est trop demander....

moins de brutalité, plus de compréhension de la part des contrôleurs.

Une médiation réellement à l'écoute des usagers et qui ne soit pas à la botte de l'institution

Mettre en avant sa fonction d'accompagnement dans l'emploi au-delà de l'application aveugle et parfois contre-productive d'un règlement.

-honnêteté

-respect de la loi

-mon dossier avait sous disant été bloqué pour des raisons informatiques pendant + d'un an !!!

- jamais aucune réponse des services de médiation...

L'article de loi concernant l'indemnisation affiché sur le site de pôle emploi n'a jamais été respecté...

Merci à la bonne étoile et Yann pour leurs actions qui visent à rétablir un peu d'ordre dans ce chaos !

Une forte remise en question étant donné notamment que les recours auprès de France travail et du médiateur sont traités avec la plus grande passivité et avec le tout pouvoir qui lui est donné de considérer ou non la suite réservée à notre dossier par le biais du médiateur et sans qu'il n'est à justifier du refus malgré la loi qui est reprise à cette occasion. Au même titre mais de manière plus ciblée cette fois-ci, suite à l'absence de réponse écrite demandée pourtant par la médiatrice pôle emploi elle-même à France travail qui citait la loi suite à une demande de réexamen d'une demande de financement de formation, ce dernier m'a privé de mon droit de bénéficier de la médiation de sorte que j'ai été obligé de saisir le tribunal administratif.

Des formations adaptées à ceux qui travaillent chez France travail. Car leur formation apportée est en décalage de la réalité

Ce que j'attends, c'est qu'ils fassent leur travail. Je suis actuellement à mon compte dans une situation extrêmement précaire selon les mois. Cela fait deux ans que j'essaie de trouver des solutions et voir si je ne peux pas reprendre un travail à côté, en insistant bien sur le fait que comme je suis prestataire de mariage et fait des reportages pour des tournages, je dois travailler essentiellement la semaine en horaires de bureau, mon activité me prenant déjà beaucoup d'énergie. On m'a répondu d'aller faire des ménages, de l'usine, d'être veilleuse de nuit dans des hôtels ou de me lever à 3h du matin le dimanche pour travailler en boulangerie (alors que je venais de dire que je finissais parfois les mariages à 3h du matin le dimanche...) Je suis désespérée de voir un service public tomber aussi bas (ou plutôt être aussi abject depuis déjà de nombreuses années car j'ai eu bon nombre de problèmes avec eux). Rien n'est clairement expliqué et selon vos interlocuteurs, vous comprenez les choses différemment. On a constamment l'impression d'être au bord de la fraude tant on ne nous explique pas les choses, et on nous infantilise sur les seules choses qu'on est capables de faire : rédiger une lettre de motivation ou de CV (je ne parle pas pour l'ensemble des travailleurs et peux comprendre les difficultés de s'adapter à chaque profil, mais j'ai eu par exemple une amie maquilleuse dans le monde du cinéma qui n'a jamais réussi à leur expliquer qu'elle n'était pas esthéticienne dans un institut, ils ne savaient même pas ce que c'était une micro entreprise !) J'ai conscience que ce témoignage part dans tous les sens, mais c'est à l'image même de ce que cette institution véhicule : incohérente, incompétente, dangereuse

L'anéantissement de cet Organisme et le versement automatique des aides.

Que les incriminés reconnaissent leurs fautes, leurs dérivés, et que France Travail rétablisse les droits des chômeurs enregistrés auprès de leurs services

Que l'administration ne se comporte pas comme une mafia, mais respecte les droits et l'intégrité des usagers.

- Écoute et considération

- Formation: équité entre salariés France Travail et demandeurs d'emploi.

- Obligation de résultats + répondre dans les temps.

- Ne pas faire attendre plus de 30 minutes au téléphone.

- Réduire les effectifs pléthoriques & sanctions disciplinaires.

Mieux accompagné et surtout mieux conseillé sur les droits

Je suis parent isolé, je me démène pour avancer dans ma vie professionnelle en conciliant ma vie de famille. Cela m'a amenée à prolonger des périodes de chômage vers l'ass pour finir des parcours de formation et retrouver un emploi "digne de mes efforts et de mes besoins". Je l'ai payé par de la précarité.

Je suis inscrite sur mon dossier comme bénéficiaire de l'ass depuis ... 2013, alors que j'ai travaillé en cdd, cdi, réouvert de nouveaux droits ARE ! C'est la manipulation de France Travail pour bloquer le cumul ass retour à l'emploi quand on l'a perdu une fois.

J'ai du aussi me battre pour me faire financer une fin de formation qui m'était due. J'ai engagé des efforts personnels, familiaux et me suis retrouvée en fin de formation à l'ASS, en pleine vacances d'été avec deux ados à charge. Notre chat est tombé malade et j'ai du le faire euthanasier par manque de moyens. France Travail à fini par régulariser ma situation et me donner mon dû. Mais notre chat est mort et mon fils de 13 ans pour qui l'animal était une béquille après du harcèlement et de la phobie scolaire était inconsolable. Et quel exemple ? Maman se démène pour améliorer sa vie pro et elle galère encore plus ? Heureusement j'ai la valeur de l'effort et nous sommes résilients. Je ne pardonnerai jamais l'administration qui écrase les gens sans humanité....pour des erreurs de leur part !!! Nous avons des droits qui ne sont pas des dus à quémander au prix de notre dignité. Les demandeurs d'emploi ne sont pas des fénéants. Les gens ont envie de travailler, pas d'être méprisés ou diminués. Cordialement

Un accès simplifié à des conseillers qualifiés dans le domaine de l'intermittence du spectacle lors de la première année. Une trace des échanges avec les différents conseillers afin de pouvoir y faire référence en cas de litige et de fausses informations ou de conseils trompeurs. Une médiation claire et de qualité sur l'accès aux droits de l'ARE.

Que pole emploi respecte les droits des usagers et cesse de leur faire des retenues arbitraires sur leur ARE. Que pole emploi cesse de mentir à ses usagers. Que pole emploi recouvre un trop-perçu en respectant les termes de la loi (r5426-20 du code du travail)

Que pole emploi trouve un travail à ses usagers, plutôt que de les fliquer et leur rendre la vie impossible. Que pole emploi cesse de pousser ses usagers au suicide.

Le respect des lois

J'attends de plus d'humanité, de compréhension et de bienveillance !

Lorsque je me suis déplacée en agence j'ai été traitée comme une personne dangereuse et on m'a menacée d'appeler la police. Cela faisait 3 mois que Pôle Emploi (à l'époque) refusait de reconnaître des heures de formation que je souhaitais faire entrer dans le calcul de mes heures, donc je ne touchais AUCUNE indemnisation, mais la compassion n'est pas une qualité que le demande aux employés de cette institution malheureusement. Faites faire le travail à chat gpt, au moins c'est un logiciel qui fait semblant de nous trouver des informations !

Plus de clarté dans les droits.

Plus de rapidité dans le traitement des dossiers sans avoir à aller jusqu'à la médiation pour faire accélérer les choses. Plus d'aides et d'accompagnement concernant les formations.

Un véritable service dédié aux intermittents avec des personnes compétentes. Des études d'ouverture droit sérieuses non automatique.

Beaucoup plus de disponibilité, une vraie aide quand j'en ai besoin et surtout qu'on arrête de faire des erreurs sur mon dossier.

Travail exemplaire au service des ayants droits. Propositions claires et démarches simplifiées pour les usagers.

Les employés qui s'occupent des intermittents du spectacle sont cachés; invisibles, tout puissant, ils peuvent ne pas répondre, ne pas justifier, laisser pourrir gravement une situation, et cela, de loin, sans être inquiétés, sans jamais devoir rendre compte du préjudice moral. Il se trouve que grâce à Yann Gaudin des situations critiques se résolvent. Pourquoi faut-il qu'il intervienne? Pourquoi devons-nous nous former en droit pour ne pas être maltraités par France travail?.... Les progrès attendus: professionnalisme, intégrité, probité, humanité.

Que les conseillers aient plus de formation, connaissance des lois et droits des usagers afin de ne pas faire d'erreur, d'expliquer les problématiques et permettre de les résoudre.

Qu'il y ait plus de conseillers afin d'avoir des délais de réponse réduits.

Que cela mené par des personnes ayant un minimum foi dans le service public et non l'inverse, là on a affaire à des solutionneurs libéraux qui nous prennent pour des fénéants, ils ne se rendent pas compte à quel point ce type de politique est contreproductive au vu de la souffrance qu'elle fait subir à tous les corps.

Qu'il arrête d'être des commerçants ce n'est pas leur travail. J'aimerais que les services France travail soit de vrai service. Et pas des agents fait pour vous tirer dans les pieds des que l'occasion se présente sous couvert de " c'est la loi "

L'erreur est humaine

Information claire, ne pas imposer des droits si c'est pour les réclamés après, surtout quand on les a pas demandés

Dossier de trop perçu en cours d'instruction pour une annulation de la dette où un échéancier aucune réponse et retenue de 180€.

Aide à la mobilité incompatible pour une prise de poste, demande d'acompte refusé pour financer ma prise de poste

Après 18 mois de travail en intérim, sans un jour de congé (agence d'intérim in-ADEQUAT ...)
(début juillet 2024) j'ai fourni tous les documents demandés par France Travail.
(mi juillet) Nouvelle demande de documents, je me suis déplacé au bureau de France Travail ; ils m'ont reçu plus de 2 heures, trois spécialistes tous plus qualifié ont traité mon dossier devant moi !?!

(mi août) J'ai reçu, par la suite, une proposition d'indemnisation ; j'accepte la proposition de France Travail (mi septembre) Puis 1 mois après je reçois un refus de leur part et des avis de trop-perçus...
(fin septembre) J'écris un recommander avec accusé réception à France Travail : jamais de réponse (encéphalogramme plat).
(mi octobre) Je porte réclamation au service des recours : le recours est irrecevable sans réponse de France Travail... (circuler il n'y a rien à voir).

« Je me suis cru dans les 12 travaux d'Astérix ! »
Grâce aux interventions de LABONNEETOILE, j'ai reçu une régularisation en mars 2025.
Depuis juillet 2024 je patauge dans leur incohérence, en 2 mois grâce à l'aide reçu, cela s'est débloqué.
Je clôture sans regarder si les calculs correspondent à mes droits.
Mille merci à M. Yann GAUDIN
Je recommande LABONNEETOILE.

Je souhaiterais que FT soit un service de proximité (agence ou accueil à 5 kms de chez soi comme préconisé par Thibault Guilluy dans sa mission de préfiguration de FT et d'être pris en considération comme être humain et non plus comme un identifiant servant uniquement les objectifs de FT. Qu'un médiateur indépendant de FT accompagne le radié (pas de syndicat) il n'y a plus de garde-fou et la bataille pour se défendre est perdue d'avance dans le contexte actuel. Qu'un reste à vivre soit appliqué lors de la radiation. J'ai subi une radiation d'un mois le 02/04/24 et je viens de recevoir une nouvelle radiation d'un mois jusqu'au 05/10/24. C'est de l'acharnement, uniquement autoritaire dans mon cas et pour me faire basculer au RSA. J'aurais voulu cocher la case radiation injustifiée mais ce n'est que mon appréciation. J'ai un parcours complexe depuis mon licenciement pour faute grave (révélation de fraude comptable) je suis à bout. J'ai noté un degré de souffrance estimé à 4 car j'ai vécu bien pire avant, pendant et après mon licenciement effectué dans des conditions infâmes tout comme vous. Je vous souhaite bien du courage et de trouver de la solidarité non intéressée, ce qui est rare. Si vous avez des conseils à me donner pour rester psychologiquement debout, je suis preneuse...physiquement ça devient compliqué également, je n'ai plus les moyens de me nourrir et j'ai dû me résigner à aller aux restos du cœur...

Renseigner, orienter vers les formations correspondant au projet professionnel du candidat.

Une disponibilité et des compétences en matière de gestion des problèmes liés à l'intermittence. Il est épuisant et dégradant de s'entendre dire constamment que mon cas est compliqué, que le système intermittent est délicat à comprendre.

J'attends qu'il envoie mes offres d'emploi pour que puisse trouver un emploi dans le domaine informatique technicien support en informatique

Ayant des difficultés à obtenir de l'assurance retraite un document chômage indemnisé régularisation de carrière j'ai avec les recours listés ci-dessus fini par obtenir une prolongation de trois mois qui finit le 31 octobre et ils ne veulent pas prolonger à nouveau alors qu'ils n'ignorent pas que cela prend un minimum de 6 mois.

Récupérer mes allocations chômages de 2 ans , à cause dès qu'elle je me retrouve à la rue faute d'avoir pu payer mon loyer

Simplement une avancer dans mon dossier c impossible d'être soi disan conseiller accompagné depuis mars 2024 on est bientôt janvier 2025

Un peu moins d'humiliation organisée. Respect de la dignité des personnes (droit fondamental). Respect des devoirs de France Travail. Véritablement accompagnement professionnel

De connaître le droit ?

J'attends que lorsque je pose une question ou que je fais une demande à FT, la réponse que je reçois soit précise et argumentée avec les références aux articles juridiques associés afin que je puisse la comprendre.

De l'écoute, de la disponibilité, de l'assistance et non du flicage.

De la clarté et de la transparence.

Des simplifications des démarches

Humanité, probité intégrité notamment respect de la loi et des droits. Arrêts des mensonges et des manipulations. Aide au retour à l'emploi réel et non inexistant comme aujourd'hui.

La prise en compte des réalités de notre travail en tant qu'artiste, qui sont des créateurs de projets et de défenses de droits humanistes et culturelles et développent leur projet eux-mêmes...

Qu'ils répondent aux courriers recommandés et aux demandes de rdv quand on veut régler un problème. Qu'ils cessent les radiations injustifiées et les fausses formations de CV lettres de motivation, où on vous fait refaire 4 fois une même formation pour vous occuper. Qu'ils tiennent compte du projet professionnel et du marché de l'emploi, au lieu de chercher à fournir de la main d'œuvre gratuite aux patrons (évaluations en milieu de travail, poiec) avant tout,, pour des postes pas forcément pérennes. Qu'ils apportent une justification en cas de radiation au lieu de "vous avez forcément fait quelque chose pour ça".

Rien. C'est un système fascinant qui oppresse aussi bien les salariés que les allocataires qui sont surveillés comme dans la pire des dictatures. Il faut casser ce système malhonnête avant qu'il ne nous casse. J'ai subi les faux rendez-vous comme d'autres personnes entraînant des radiations juste pour trafiquer leurs statistiques. Elle exige une « recherche active d'emploi » tout en faisant semblant de ne pas savoir que plus de la moitié des offres d'emplois sont frauduleuses. Le standard téléphonique est sciemment stupide : les réponses des agents sont les mêmes comme s'ils lisaient le même papier en ressortant des éléments de langage qui révèle ce système absurde qui se débarrasse de vous en peu de temps. Ce système inique n'aide pas, il vous laisse vous perdre dans les méandres des procédures judiciaires pour réclamer des droits supprimés pour des raisons stupides qui devraient être réglées intelligemment et en peu de temps. Il faut voir les comptes de France Travail sur les réseaux sociaux pour voir le dégoût qu'il procure. C'est un système mafieux et absurde qui doit être renoué de la cave au grenier.

À titre personnel j'ai engagé une plainte auprès du Tribunal à Marseille.

Cordialement.

Connaissance juridique des lois, décrets et de la réglementation qui encadre le droit du travail et de l'assurance chômage dans le secteur du spectacle.

Application de ces lois et des responsabilités inhérentes des interlocuteurs des agences (conseil, suivi indemnisation et direction).

Reconnaissance des lacunes et prise en compte et rectification des erreurs de France Travail le cas échéant.

Respecter les droits des usagers et répondre des obligations de l'institution envers ces premiers.

- Un accompagnement qui propose de l'aide plutôt que des menaces et de l'intimidation

- La prise en compte des handicaps et de l'état de santé dans le projet d'emploi ou la création d'activité

- Le respect de la loi (indemnités non versées pendant 5 ans) et un accès facilité aux documents énumérant les règles d'indemnisation

- Une reconnaissance du travail des artistes auteurs

- Une formation adéquate des conseillers

- Une gestion moins marketing et plus humaine

- Remplacer la présomption de malhonnêteté par la présomption de bonne foi des demandeurs d'emploi

Le respect des lois, plus de transparence, une communication plus rapide et humaine.

Une meilleure écoute de la part de certains conseillers qui vous font passer comme « ignorants »

De la véritable confiance dans le traitement de nos dossiers

D'avoir des vraies réponses un vrai suivi et de l'écoute pour chaque situation. Mais j'ai perdu espoir en France Travail. Et j'avoue ne plus rien attendre d'eux.

De connaître et d'informer les usagers de leurs droits.

De ne pas me rediriger indéfiniment vers des interlocuteurs ne connaissant pas mon dossier.

De ne pas me mentir sur l'accompagnement de mes démarches

qu'ils soient hyper réactifs lorsqu'ils se trompent et qu'ils s'excusent.

Lire les pièces jointes aux mails.

Étudier les dossiers et analyser les documents.

Ne plus résoudre des demandes de façon rapide ou bâclée en négligeant mes droits.

Concevoir que leurs inattention = précarité et difficultés psychiques / conséquences.

Former le personnel France Travail à des niveaux + dont un juriste droit.

Cesser de clôturer conversation mail alors que rien n'est résolu et absence de réponse étudiant les documents.

Posture de clôture / mur.

Yann Gaudin aime son travail de conseiller, il m'a permis d'avancer mon projet professionnel, je ne comprends pas que cela s'oppose au service public.

Il m'a permis de forcer l'étude du dossier via le service France Travail que je ne maîtrise pas.

Merci

Des interlocuteurs compétents (mais ce n'est pas de leur faute s'ils ne sont pas formés pour le travail qu'ils exercent)

Que ce service public réponde les usages et prenne compte leurs doléances. Et surtout leurs donner une réponse. Dans mon cas ni la direction départementale ni régionale n'a pris la peine pour me répondre.
Que France Travail forme ses agents, qu'ils deviennent enfin compétents et fassent valoir les droits des inscrits. C'est une vérifiable bataille pour faire valoir ses droits pour des statuts particuliers comme les artistes-auteurs par exemple. Ce n'est pas à nous de présenter aux agents les textes et articles correspondants afin de prouver qu'on a bien droit à une allocation. France Travail ou le monde à l'envers ... Stop à l'incompétence, à la maltraitance, au harcèlement et au refus systématique des demandes (rdv, formations et allocations).
Des réponses claires, rapides et précises. Surtout lors de notre première années pour nous accompagner à tout comprendre
Le versement de l'argent que j'ai cotisé
Un accompagnement plus personnalisé car si on ne coche pas les cases on ne rentre pas dans le système et on est donc lésé
Suivi sans erreurs
Qu'ils arrêtent d'embaucher des incompetents et des personnes profondément débiles. Merci Mon mari était en création d'entreprise. Il a accepté un droit d'option qui n'a jamais été enregistré par France Travail. Au moment de la création d'entreprise, il n'a pas vérifié si le droit d'option avait été enregistré et il ne lui restait que 10 jours avant le rechargement des droits. Il a créé en juillet dernier (10 jours avant le rechargement des droits de France Travail !) son entreprise et France Travail (malgré les dizaines de messages) a refusé d'enregistrer le droit d'option. Les réponses du conseiller étaient lunaires. Tant que le rechargement des droits n'était pas effectif ou que le droit d'option n'était pas enregistré, il ne pouvait demander l'ARRCE. France Travail a suspendu le versement des allocations. Mon mari a fini par lâcher l'affaire après 3 mois d'absence d'indemnisation de France Travail et à accepter un travail en CDD et donc à suspendre son activité indépendante. Il a quand même investi 15 000 euros dans cette activité indépendante et a suivi une formation de 6 mois ! Cela a été dur pour lui. J'ai demandé il y a quelques jours le paiement des 3 mois d'absence d'indemnisation et nous attendons cette régularisation. Cordialement
J'attends que ce service soit plus humain ! Vous trouvez ça normal que le service fraude me demande des documents et ensuite la personne qui gère mon dossier est en vacances plus de 15 jours !!! Et moi je fais quoi en attendant sans aucun revenu !
De l'empathie et de l'honnêteté et vis-à-vis des ex travailleurs au chômage
Qu'ils calculent correctement et que en cas d'erreur ils reconnaissent leur erreur au lieu de nous endetté
De la transparence, du respect des droits des usagers, de pouvoir être bien informé et accompagné. De ne pas accuser faussement une personne qui demande des informations. De ne pas falsifier les documents, de ne pas payer des prestations qui n'existent pas.
Un vrai service avec des personnes formées.
Que cette institution publique cesse de traiter les usagers comme des "sous merde". Je pèse mes mots.
Une prise en compte de la situation des usagers en précarité financière extrême = absence de ressources pendant le traitement de plusieurs mois du dossier, qui engendre des situations personnelles dramatiques: expulsion de son logement, surendettement, malnutrition, dépression, perte de chances professionnelles... Une réponse adaptée à ce qui paraît être dans un premier point un manque de moyens humains: embaucher ! Et former les employés au cadre légal ! Avec actualisation de la formation !
'- Obtenir des informations claires et justes surtout. Trop de fois les conseillers se contredisent entre eux. Difficile à suivre et obtenir une information vraie. - Les mails parfois survolés ou non pris en compte : Plus d'attention des conseillers svp. - Etre écouté en cas de problèmes, plutôt que de se faire " congédier" car évidemment ce n'est pas ce service là qui peut répondre... alors qu'évidemment on est au bon endroit ! - ne pas être jugé sur qui l'on est et l'activité professionnelle exercée
'- Des interlocuteurs physiques dès l'inscription (et pas en 5mn) pour éviter les erreurs dues aux "cas particuliers" qui ne rentrent pas dans les cases et qui ne figurent pas dans les menus déroulants (ce qui est plus souvent la norme que ce qu'on veut bien nous faire croire) et qui nous enferment ensuite dans des situations ubuesques dont il est impossible ensuite de sortir. - Le rétablissement des interlocuteurs en direct par téléphone ou sur rendez-vous. Il faut arrêter avec les machines, les

FAQ, les mails auxquels personne ne répond tandis que notre situation empire jour après jour !

- Le rétablissement du nombre "raisonnable" de dossiers par conseiller/ère afin qu'il ou elle connaisse notre situation et puisse nous orienter en toute connaissance de cause et, si elle ou il ne connaît pas notre domaine d'activités, qu'il ou elle ait le temps de se renseigner pour nous conseiller au mieux.

J'ai déjà raconté mon histoire à plusieurs reprises mais c'est encore, 6 ans après, un véritable traumatisme. Après avoir mis six mois à traiter mon dossier d'inscription, Pôle Emploi a commis une erreur de calcul (80€ d'allocation par mois au lieu de 1200€) que j'ai ensuite mis 6 mois de plus à leur faire admettre, en me battant sans relâche. Ce n'est qu'après avoir exigé de rencontrer un conseiller indemnisation (mais ça aussi, ça a pris du temps et de nombreux coups de fil pour être entendue), et parce que j'ai exigé qu'elle recalcule devant moi mon indemnisation sinon je ne sortais pas de son bureau, que l'erreur a été révélée et rétablie. Au final les 9000€ dus ont bien été versés, un an après mon inscription (avec des impôts payés dessus puisque la somme a été versée en une fois en période d'emploi - avec 80€ par mois, j'ai dû entretemps prendre le premier job que je trouvais, soit à 400km de chez moi - alors que si j'avais eu mes allocations chômage normalement, j'aurais été non imposable). Mais des mois de stress, de colère, d'échange avec des conseillers maltraitants, méprisants et ne voulant rien écouter. Surtout, ne fournissant aucun texte légal à l'appui de leur argumentation alors que j'avais trouvé, grâce au site CGT Chômeurs et surtout au blog de Yann Gaudin, des explications très claires qui m'ont confortée dans mon bon droit. Merci Yann pour tout ce que vous faites. Je suis depuis cette affaire votre parcours et votre combat. Je suis heureuse d'aider chaque fois que c'est nécessaire et possible. Halte à la maltraitance de Pôle Emploi ! Mobilisons-nous pour un accompagnement digne des chômeur-ses et des conditions de travail décentes pour les conseillers/ères.

Ce que j'attends de France Travail, c'est une véritable écoute et une prise en compte concrète des situations individuelles. Pendant trois ans, on m'a affirmé que je me trompais ou que je ne comprenais pas. Les réponses, quand elles existaient, arrivaient au compte-gouttes, souvent après des mois de silence et uniquement à la suite de réclamations insistantes. Les conseillers se renvoyaient la responsabilité entre eux, m'orientant vers d'autres services sans jamais rien résoudre, comme si le but était de gagner du temps plutôt que d'aider. Le vocabulaire utilisé était volontairement technique, ce qui rendait tout encore plus opaque. Ce n'est qu'avec l'aide d'un médiateur extérieur que l'on a fini par reconnaître que j'avais raison depuis le début. Cela m'a coûté des milliers d'euros et une énergie considérable. Épuisée, j'ai fini par accepter une solution partielle, simplement pour mettre un terme à ce parcours éprouvant.

De la clarté, du professionnalisme

Que les agents soient formés et respectueux . Mon conseiller indemnisation m'avait écrit que je n'avais plus de droits . Ce qui était faux .

Des conseillers qui connaissent leur métier ! On m'a réclamé plus de 7800€ de trop perçu soit la totalité des indemnités perçues pour 6 mois de chômage lors de ma réinscription plus de 2 ans après

Pour avoir cumulé la Prepare (aide de la CAF pour une reprise à 80% après la naissance de ma 2ème fille

J'ai fourni des textes de lois prouvant que j'avais le droit de cumuler ne touchant que 20% de mon salaire net par la CAF et ce depuis plus d'1 an avant mon inscription à pôle emploi

Ils m'ont envoyé au tribunal juste après le décès de mon mari en mars 2020 et ne se sont même pas présentés au tribunal ils ont renoncé le jour j !

Sachant que j'avais pleinement raisons mais ils m'ont fait vivre un stress énorme j'étais seule avec 3 enfants dont une grande prématuré à l'hôpital et je venais de perdre mon mari

La souffrance psychologique qu'ils m'ont fait subir est innommable et je n'ai jamais reçu de courrier d'excuses .

Une meilleure implication personnalisé des conseillers et proposer plus de formations et d'aide au retour à l'emploi.

Par exemple proposer dans le cadre d'une reconversion, une étude du profil psychologique et des compétences professionnels. Mettre en lumière les différents potentiels pour mieux les intégrer sur des missions professionnelles correspondantes à leurs profils

Des compétences et du dévouement, du temps, le respect des règles et que reprenne l'ouverture au public en continu, comme dans un véritable service public, pour résoudre les problèmes urgents en service d'accueil immédiat.

J'ai été confronté à 2 pb principaux.

-Un manque de moyens humains: attente au téléphone, mail et réclamations qui reçoivent des réponses très au-delà des 48h promises... et personnes qui ne peuvent pas agir sur un dossier

-Et un manque de formation de certains interlocuteurs.

J'aurais certainement renoncé à mes droits comme intermittents sans les conseils juridiques (payants) de la société être intermittents.

Plus d'informations sur les droits aux chômage des travailleurs. Plus de personnel afin de répondre plus facilement aux besoins des demandeurs d'emploi.
Respecter la loi, les demandeurs d'emplois, les intermittents du spectacle, répondre dans les 48h ouvrés comme indiqué dans leurs mails. Avoir un(e) conseiller(ère) spectacle en Bretagne comme avant...
'- Meilleure prise en compte et compréhension des demandes des usagers. - Explication claire et précise, pour ne pas compliqué des situations qui ne sont déjà pas évidentes. - Sentiment de confiance envers les conseillers (et vice versa), aujourd'hui impossible car sensation de ne pas pouvoir vérifier les informations et de se "faire avoir"
Qu'ils appliquent le droits ! (Et leurs propres règles). Ceci dit certains agents de France Travail ont été d'une grande aide et gentillesse. Et merci aussi a toi Yann.
Je suis assez chanceux je crois dans mes échanges avec FT, mon seul soucis venait d'une mauvaise lecture du droit d'option, solutionné par toi Mr Gaudin.
Réponse à la question : plus de disponibilité, moins de condescendance, plus de formation pour nous, usagers réguliers, aux lois et fonctionnement de l'institution.
Merci pour tout !
Que les conseillers indemnisation répondent aux questions posées sur le calcul des droits et appliquent les textes de loi
Meilleure communication et réponse plus appropriées et claire, soutenue par des textes de loi.
respect des règles, annonce explicites des possibilités et des droits, calcul exact des droits ouverts
Un interlocuteur fiable et bien informé.
Une amelioration dans la communication, de pouvoir contacter "notre conseiller" par telephone avoir une réponse urgente, que chaque conseillé soient eux même bien renseigné pour que nous puissions avoir la bonne réponse et ne pas avoir 3 avis différent, par mail par telephone ou par un autre usagé...
Que la rétention d'informations cesse ! France Travail traite les demandeurs d'emploi comme des ennemis...
Qu'ils fassent / puissent faire leur travail correctement.
Qu'ils soient plus transparent.
Que les service Intermittence et Régime général communiquent mieux entre eux pour les passages d'un statut à l'autre.
Qu'on évite d'engueuler les demandeurs, on a des droits qu'on veut faire valoir, on ne quémande pas.
Le respect des droits et de la réglementation. Ils abusent de leur postures et ont ne peux rien dire de peurs des représailles que nos dossiers
De l'aide et bienveillance, la reconnaissance des droits pour lesquels nous cotisons, des démarches simplifiées, l'égalité dans les droits et devoirs des ayant-droits et fonctionnaires France Travail (ex : retard, interactions,...)
Un peu plus d'humanité dans le traitement des dossiers et aussi qu'ils justifient leur décision avec des textes juridiques clairs et précis.
D'avoir des personnes compétentes dans notre domaine qui sachent répondre à nos questions (suivant le type d'interlocuteurs à France Travail, la réponse change) et qui connaissent la loi.
Mais que France Travail aussi prenne soin de ses conseillers. Ils ont une charge phénoménale d'inscrits à suivre, ils n'ont pas le temps de bien faire leur travail.
Meilleure communication / réponse aux mails, meilleurs délais de traitement en général.
Meilleure formation des conseillers
Meilleures instructions des employés de Pôle Emploi (par exemple inciter à l'utilisation d'échange écrit (mail etc) qui permettent une vraie traçabilité que les appels ne permettent pas)
De prendre le temps d'expliquer aux usages ce qui ne va vraiment pas dans le traitement d'un dossier car les appelez pour leur dire je cite "j'ai 1800 personnes je n'ai pas le temps débrouillez-vous pour comprendre", c'est limite quand même, d'arrêter de refuser des documents qu'ils nous demande sans justification valable et de redemander 5 fois les mêmes documents tous les mois donc le dossier d'inscription n'avance pas.
L'écoute et la prise en compte de mes droits.
Que les agents nous informent de nos droits. Et qu'ils appliquent nos droits. Parfois on a l'impression. Qu'ils bossent pas pour nous
meilleur suivi
meilleure compréhension de nos attentes

Qu'ils fassent leur travail au lieu de chercher de viser à optimiser les chiffres du taux de chômage par n'importe quel moyen.
Qu'elle respecte la loi.
Ecoute active
D'être à l'écoute de ce que l'on dit et ne pas nous prendre pour des idiots, tout en répondant concrètement à la question posée, REPONDRE aux mails, chose quasi inexistante!! Accélérer les temps de traitement de dossiers et des réclamations
'- Formation et augmentation des conseillers financiers (marre des infos différentes selon l'interlocuteur...) - retour de la gestion intermittence aux agences locales - une gestion "à décharge" plutôt qu'"à charge" (on a vraiment l'impression d'être mal considérés et d'être "poussés vers la sortie" plutôt que soutenus dans notre travail)
Plus de connaissances de la part de PE pour toute question et toute aide sur le régime de l'intermittence qui est déjà très compliqué à comprendre. Ce n'est pas normal de devoir demander à autrui (hors PE), des explications ou pire, demander de nous aider à être dans nos droits !
De l'écoute, de d'honnêteté mais surtout beaucoup de transparence!
Une meilleure explication et justification
Répondre aux réclamations dans les délais promis Expliquer plus clairement le montant de l'indemnisation ou des trop perçus Éviter leur mutisme chronique Résoudre la difficulté d'obtenir un rdv avec le conseiller indemnisation
Du temps pour comprendre les situations personnelles
Une meilleure connaissance des droits des chômeurs par les agents de France Travail.
Une prise en compte plus fine et mieux renseignée du travail de journaliste pigiste
Le règlement de mon indemnité chômage bloqué (sans preuves) depuis le mois de janvier pour cause d'enquête Plus de transparence et de réactivité. J'ai arrêté de travailler en février et je n'ai pu toucher mes indemnités qu'en mai après qu'on m'ait baladé pendant des semaines en me donnant des réponses contradictoires.
Un meilleur accompagnement et des gens formés afin de donner nos droits
Une meilleure transparence Un meilleur accompagnement Des agents mieux formés à tous les cas de figure. Bon nombres d'agents France Travail ne font qu'appliquer des règles pour la grande majorité des chômeurs mais dès que le profil des allocataires est particulier, peu de personnes sont véritablement qualifiées chez France Travail
De l'empathie, de la compréhension, l'application des règles juridiques, la preuve de ce qu'ils avancent.
J'attends qu'ils puissent nous fournir des réponses claires, concrètes, adaptées à notre profil. Que les réponses s'appuient sur des textes.
J'attendrais d'un conseiller une vraie aide en terme d'information concernant mes droits (à la formation notamment), un soutien pour mes projets. Mon conseiller m'a donné à plusieurs reprises des informations erronées. Se retrouver sans emploi est une épreuve et peut générer une situation de fragilité dans laquelle on se remet en question voire en cause... durant laquelle l'image de soi se dégrade très vite. J'ai toujours eu l'impression d'être jugée par mon conseiller ou suspectée de quelque manœuvre frauduleuse alors que j'aurais eu besoin d'un regard bienveillant, d'écoute et de soutien. J'aurais eu besoin de rdv mensuels en présentiel.... mon conseiller ne recevait qu'en distanciel. J'aurais apprécié être reçue par la direction quand j'ai formulé ma réclamation. Je n'ai eu qu'une réponse par mail parce que j'ai insisté. Je n'ai aucunement eu le sentiment d'être épaulée par France Travail... j'ai reçu bien plus de soutien de l'Apec.
une considération humaine. Que les conseillers puissent prendre le temps de connaître les personnes qu'ils ont en face pour pouvoir répondre de manière pertinente. Je suis assistante maternelle, ils n'ont aucune idée de comment on travaille
Lorsque mon allocation chômage a été mal calculée, j'ai eu affaire à une conseillère qui ne cherchait pas à comprendre ou régler mon problème et répondait par monosyllabe, de façon agressive. Depuis la situation s'est arrangée et j'ai eu des conseiller/ères bien plus attentionnés. J'aimerais que ce soit plus souvent la norme chez France Travail.
Une plus grande rigueur tout en comprenant que les conseillers et conseillères sont souvent en stress du fait de leur trop petit nombre et des pressions hiérarchiques

Plus d'écoute de compréhension et de bienveillance et aussi nous envoyer des annonces sérieuses
Que France Travail ne confie les dossiers des intermittents du spectacle qu'à des conseillers qui connaissent vraiment nos métiers. Nous sommes encore aujourd'hui des "chômeurs qui travaillent à temps plein" avec une épée de Damocles au dessus de la tête. Un sentiment de précarité renforcé par les réponses aléatoires et non fondées juridiquement de certains conseillers.
D'appliquer les textes. Je ne serais pas professionnel du social, j'aurais eu énormément de mal à obtenir mes droits. Ça a pris 3 mois. Et j'ai dû faire du forcing pour juste être entendu.
Qu'ils soient joignables ! Aucun de mes différents conseillers personnels pôle-emploi spectacle ne m'a jamais répondu.
Qu'ils sachent mieux que nous nos droits et gérer nos dossiers sans erreur ni mauvaise foi...plus d'humanité et de respect.
Respect des délais de réponse et de traitement de dossiers.
Plus d'empathie et surtout d'écoute, certains conseillers que j'ai eu n'écoutais absolument pas, me donnaient de mauvais conseils, qui ont amené à des conflits que j'avais rapportés à la hiérarchie (sans résultats), cela a contribué à ma dépression avec une angoisse importante
-droit de recours -changer de conseiller -vérification/explication des calculs des indemnités
J'attends qu'ils soient vraiment clairs car c'est au fur et à mesure des erreurs qu'on apprend tout seul comment fonctionne France Travail. Et ils ne donnent que très peu d'informations concernant le secteur pôle emploi spectacle qui lui est injoignable.
Une entreprise en Ile de France déclare une homonyme. Ses fiches de paie me sont attribuées. France Travail veut donc couper chaque mois mes droits. J'ai porté plainte et expliqué le problème à France Travail. Ils ont fait une enquête qui a porté ses fruits mais malgré tout, chaque mois, je reçois une demande de trop perçu et un avis de radiation, à chaque nouvelle fiche reçue. Je dois réexpliquer le cas chaque mois. D'autre part, j'ai fait une alternance sur 24 mois, terminée vers septembre 2023. Je devrais donc avoir droit à 18 mois maximum de chômage. France Travail veut y mettre fin le mois prochain, après "recalcul". Je souhaiterais donc que les résultats de leur enquête (bien faite) soient pris en compte automatiquement et non gérés par un ordinateur qui se remet à zéro en permanence et que les durées des droits soient correctement calculées. Cela rajoute du stress par rapport à la recherche d'emploi.
Reconnaissance des erreurs
Que ce service, maintenant informatisé, vérifie bien mieux les fiches de paie et cesse les trop perçus injustifiés !!!
J'attends de ce service public qu'il soit juste et à l'écoute
Qu'il aide les personnes et fasse leur travail correctement. Il comprenne tjrs mais ne fait absolument rien!
Plus d'empathie et admettre leurs erreurs
Le plus gros problème c'est le manque de transparence. J'ai déjà justifié ma situation à plusieurs reprises en remplissant des documents envoyés de leurs parts et ils m'ont envoyé des lettres de mises en demeure avec poursuite parce que j'aurais jamais répondu à leurs mails/courriers alors que je leur ai prouvé tout le contraire. Également, je rembourse un trop-perçu que je ne comprends pas. J'ai travaillé en septembre 2023 mais je n'ai eu aucun revenu ce mois en question mais seulement le mois prochain, forcément je déclare avoir travaillé mais je renseigne un faible montant pour au moins toucher mes allocations et payer mon loyer et autres charges. Ils n'ont pas voulu comprendre et en plus ils ne recréditent pas mon solde par la contrepartie en nombre de jours. C'est incompréhensible, on rembourse et en même temps on perd des jours d'allocations...
-De la souplesse administrative -Un accompagnement réellement constructif plutôt qu'un frein à la réalisation personnelle et professionnelle
Avant tout comme dans toutes les relations humaines le respect est de base. À travers mes diverses conversations avec la personne en charge de mon dossier, j'ai pu ressentir cette "orgueil" et ce sentiment de pouvoir pervers et cette "fainéantise" afin de trouver une solution à mon dossier.
J'attends tout simplement un professionnalisme de la part des agents de France Travail, que les discours ne soient jamais les mêmes suivant l'interlocuteur.
Avoir des conseils constructifs
Si je n'avais pas persisté, je n'aurais jamais récupéré mes droits.
Merci
Qu'ils aident réellement les gens, en fonction des droits qu'ils ont acquis au cours de leurs années de travail

Que France travail fasse son travail
Suivi des demandeurs d'emploi régulier, avec entretien. Espace en ligne facile d'utilisation. Réponses avec précisions législatives. Remboursement des cotisations sans délais. Arrêt de la pression mise sur les métiers en tension et prise en compte du profil, ancienneté du métier.
j ai travaillé 25 ans et j ai droit a rien car dossier deposer en retard a cause du covid et de changement de president dans l association pole emploi ne veut rien entendre
J'attends que les services et les personnes ne traitent pas les chômeurs comme des fainéants qu'il faut vite dégager pour qu'il fasse de beaux chiffres pour le ministère. Que l'on nous aide au lieu de nous forcer à faire n'importe quoi, nous pointant comme responsable de notre situation.
Je n'ai jamais eu d'un rdv à un autre le même conseiller à France Travail, dont j'ai pu percevoir par ailleurs le mal être au travail... Je regrette le manque de suivi qui ne permet pas d'accompagner réellement, je regrette aussi le manque d'information et de formations des agents qui ne peuvent que se renvoyer la balle et donner des informations contradictoires. Je déplore la défaillance organisée et j'aimerais avoir face à moins des personnes formées et présentes et pas des employés qui cochent des cases pour catégoriser une situation. Un vrai cadre de communication plutôt que de surveillance
Que tous les agents se comportent comme Yann Gaudin (je le pense !)
Des interlocuteurs compétents au sujet des profils atypiques à la croisée de plusieurs statuts : artiste-auteur, réalisateur (profession artistique, à caractère discontinu et à employeurs multiples), intermittent du spectacle (annexe X). J'ai quitté Paris pour Vannes en 2021 et j'ai découvert à l'occasion que mes nouveaux interlocuteurs Pôle emploi en province étaient bien moins familiarisés à nos cas particuliers, que ceux de Paris ! Ce qui n'empêche pas non plus que Pôle emploi Services - mon interlocuteur en tant qu'intermittent - puisse se tromper aussi. Il nous faut donc sans cesse rester vigilants !
J'ai commencé ma formation le 7 octobre jusqu'au 24 novembre 240h de travail et pourtant je me suis actualisé, j'ai fait mes dossiers avec MR. *** et ce n'est pas normal que je ne reçois pas ma paye.
Former leurs conseillers, informés les chercheurs d'emplois de leurs droits pour éviter les sanctions (radiation et non paiement des allocations), prendre en compte que certains chômeurs n'ont pas internet et ne reçoivent pas les courriers papiers ni appels concernant les rendez-vous donc qui sont systématiquement sanctionnés. L'obligation de France Travail d'accueillir au moins une fois par an les chercheurs d'emplois pour les accompagner dans leurs recherches de travail et de formation, je n'ai pas été convoqué depuis 3 ans, arrêter de moindrer les copains pour du personnel compétent qui maîtrise la langue française et l'orthographe en privilégiant la méritocratie.....ect
Ma conseillère est incompétente, quand elle ne sait pas apporter de réponse elle clôture les échanges écrits : après un retard d'actualisation au moment de mon renouvellement de mon statut, j'ai effectué le nécessaire pour être réinscrite, je n'ai jamais récupéré mon indemnisation en cours quand j'avais omis de me actualiser.
Qu'ils arrêtent de nous traiter comme des coupables en permanence. Qu'ils se montrent plus conciliants avec les travailleurs indépendants. Qu'ils arrêtent avec leurs convocations/chantage.
Avoir des réponses quand on demande des informations car les courriers vont à l'encontre des carences du site des prud'hommes et France Travail (page en erreur depuis la mise à jour de la page en septembre 2024)
Du personnel mieux formé, plus compétent et plus humble. Marre d'être pris de haut et que certains agents ne reconnaissent pas leurs torts quand ils se trompent (ils ne supportent pas qu'on les mette face à leur incompétence, s'enlisent dans leurs mensonges, et se montrent parfois même, méprisants.
- Simplification des processus pour accélérer le traitement des dossiers : demander de fournir une version papier de documents déjà en la possession de FT juste pour une signature alors que ce pourrait être scanné ou avec signature numérique. - Avoir systématiquement un conseiller et que celui-ci soit disponible (inacceptable les agendas avec 0 rdv dispos). - Avoir des conseillers en nombre suffisant et formés pour accompagner correctement les chômeurs. - Avoir un AR de réception des documents déposés en agence sous 24h ou une personne qui donne un récépissé à l'accueil. - Des agences ouvertes toute la journée, fût-ce pour le dépôt de documents en mains propres. - Des délais de réponse respectés. - Des réponses motivées et des excuses quand il y a eu des erreurs manifestes. - Cessez de sous-traiter l'accompagnement à des sociétés qui ne respectent pas les personnes et dont les prestations sont mauvaises.

- Des procédures d'urgence quand FT a commis une erreur qui prive un allocataire du paiement de son ARE. - La communication systématique du détail du calcul de l'ARE, avec son montant en brut. - Pour les cadres, travailler avec l'APEC. - De façon générale, traiter les allocataires avec respect et dignité. - Ne pas financer FT sur les cotisations mais sur des fonds de l'état. - Mettre en place une gouvernance tripartite avec des représentants de l'Etat, des Entreprises et des Allocataires. Après tout les chômeurs sont bien placés pour savoir ce dont ils ont besoin et ce qui fonctionne ou pas. - Mettre en place un conseil de surveillance et d'évaluation avec des représentants de l'Etat, des parlementaires, des entreprises, des chômeurs, des scientifiques spécialistes de la sécurité sociale et de l'économie. A discuter. - Interdire les courriers signés "Le Directeur de l'Agence", tous les courriers doivent être nominatifs et signés. - Pouvoir exporter ses échanges écrits avec France Travail. - Mettre en place des accompagnements spécifiques pour les personnes les plus vulnérables, dont les familles monoparentales.
D'être accompagnée en toute honnêteté, depuis ce problème avec cette conseillère indemnisation, j'ai toujours peur d'être sanctionnée, si je refuse de signer un CDI. Même si les conditions ne me sont pas bienveillantes et adaptées en tant que :RQTH,, de plus je n'ai aucune confiance en elle!
Avoir accès à des preuves et justificatifs des échanges téléphoniques avec ses conseillers pour pouvoir prouver ce qui a été dit ou non. De ne pas punir plus que nécessaire les personnes qui on peut être fait une erreur mais non jamais voulu délibérément être malhonnête et être considéré comme fraudeur.
Une. Réponse claire.
La bientraitance, l'équité. Le respect des droits
À comprendre comment France travail à gérer mon dossier d'allocation. Il refuse de réexaminer mon dossier donc j'ai droit à des refus systématique même la prime de Noël je n'ai pas eu droit. Pour tout vous dire je n'ai droit à rien. j'ai juste perçu pendant un certain temps les allocations mais j'ai l'impression qu'il y a une erreur quelque part je suis pas experte et vu que mes relances restent sans réponse et même on me réclame un trop perçu.
Une réponse appropriée des services dédiés afin de poursuivre sereinement mon activité. Ne pas être traité comme un coupable alors même que j'ai prouvé ma bonne foi et fais preuve de diligence. Arrêter de faire obstruction à un dossier ce qui m'a conduit à la faillite et à mettre en péril ma famille.
Je fais tout dans les règles, je souhaite simplement que France Travail fasse son travail correctement. On ne vole pas cet argent. C'est de l'argent cotisé justement pour ces moments là avec notre travail. Ils nous font croire que c'est un cadeau. C'est insupportable. Et ils ont toujours raison.
Un accompagnement agréable Informez tous nos droits Des échanges cordiaux Arrêter de prélever des montants injustifiés sous motif d'un trop perçu inexistant
Honnêteté Responsabilité Dialogue
Que les dossiers soient traités correctement et de manière professionnelle. Pour ma part, je suis à présent désinscrite car à présent active à nouveau mais je paie encore un trop perçu que j'estime ne pas devoir... Hélas après plusieurs messages, courriers à la direction j'ai abandonné par peur de saisies à tiers détenteur ou d'une radiation. J'ai même abandonné l'idée de demander une aide accre, pour lancer mon activité d'auto entrepreneur, à laquelle je n'ai plus droit aujourd'hui car fonctionnaire.
J'attends de France travail, un geste pour les personnes qui travaillent depuis des années et qui n'ont jamais été au chômage, d'avoir enfin la possibilité d'avoir les indemnités dont on cotise chaque mois et chaque année, le temps de trouver un nouveau travail juste deux, trois mois. Mais non il me bloque juste à cause d'une démission il y a maintenant 6 mois et deux semaines et un trop perçu de 11 ans. C'est inadmissible.
les décisions prises semblent ne reposer que sur des algorithmes. il est très difficile d'avoir
Compétences, professionnalisme et empathie

compétence et réactivité ! Il n'est pas rare d'obtenir des réponses différentes suivant l'interlocuteur, problème de formation ? Tous sont apparemment débordés et font des réponses rapides ou envoi de documents à côté de la réponse attendue à la question posée, ce qui permet de dire "on vous a déjà répondu".

Nous attendons une orientation, un accès à l'emploi et à la formation , au lieu de nous traquer, et nous surveiller.

Je pense surtout que France travail souffre d'un grand manque de moyen. Leurs salariés sont, comme nous, en souffrance pour beaucoup et largement débordé.es.

Néanmoins, il y a un vrai problème dans la volonté de chercher la faute pour radier le plus de monde possible...

Un réel accompagnement

Qu'ils fassent leurs boulot et arrêtent de nous infantiliser.

Qu'ils arrêtent de se tromper premièrement Car leur incompétence m'a valu un trop perçu de 11000 euros que nous avons réussi à descendre à 3340 euros... Mais je dois payer tous les mois, et je trouve ça injuste si on considère que j'ai tous fait dans les règles, leur système n'est pas fonctionnel !

Je ne savais pas que vous existiez, sinon je vous aurais contacté avec plaisir !

Autre point améliorable, leur système n'encourage pas à trouver du travail dans le sens où... Je suis confortable avec mes indemnités, mais je vais tenter ma chance dans une boîte. je me rend compte au bout de 3 jours que cela ne fonctionnera pas... Cela annule mon indemnité, pour seulement 3 jours de travail... Du coup, on ne veut même plus essayer de rentrer dans une boîte en CDI car on n'a peur de perdre tous ses droits en cas de problème avec le nouvel employeur.

Qu'ils forment mieux leurs conseillers. Que ceux ci au moins connaissent mieux le monde du travail. On a affaire à des gens complètement déconnectés, qui ne font que répéter ce qu'ils ont appris à leur formation initiale. En Guadeloupe nous avons une vague de jeunes conseillers (20 à 30 ans) qui ne font que de la présentation car ils ne font que lire ce qu'il y a sur leur ordi, chose qu'on peut faire nous même ! Il y a tant de choses à dire sur leurs progrès à réaliser ! J'ai 43 ans, je me suis inscrite 3 fois à cet organisme. La 1e fois à la fin de mes études, la 2nde, à la fin de mon congé parental, suite à mon abandon de poste, pour lancer mon entreprise, ça n'a pas pu se faire car il me fallait l'HACCP. La 3e, suite à ma rupture conventionnelle pour créer mon entreprise. Je n'ai jamais trouvé d'emploi grâce à eux! A chaque création d'entreprise je demandais des formations, il n'y avait jamais de fonds ! Par contre leurs formations bidons de création d'entreprise obligatoire sur une semaine, il m'en ont fait manger! J'ai coupé court à cela en créant ma société car cela me faisait perdre du temps à tous ces rdv! En bref, France Travail, Pôle Emploi, Assedics, Anpe, PLUS JAMAIS !

J'ai subi un abus de faiblesse de ma conseillère, qui via chantage à la radiation, a failli me basculer en suivi social stricte de mon contrat rsa alors que je pouvais toujours travailler. J'ai 2 problèmes de santé (problème de dos et position assise prolongée) qui me limite bcp d'emplois. J'ai une rqth mais pas +. Immense lacuse de postes tertiaire à réserver pour les handicapés physiques, le pire étant que personne ne le dit.

Que les situations font l'objet d'un vrai traitement qui justifie un effacement de cette dette infondée.

Des informations plus fiables et un suivi du dossier plus professionnel.

Je me suis retrouvée à être menacée d'être radiée alors que France Travail me reprochait de ne pas répondre à une convocation alors même que j'étais en arrêt maladie

le conseillère était particulièrement insupportable par sa mauvaise foi et un dialogue impossible

j'ai écrit avec toutes les preuves et je me suis déplacée et j'ai réussi à obtenir une personne humaine qui a rectifié ma situation

j'ai trouvé ça particulièrement dure à vivre surtout dans l'état de fragilité dans lequel j'étais à ce moment là

J'ai senti qu'on voulait me radier de façon totalement abusive et j'ai pensé à toutes les personnes à qui ça devait arriver qui était dans l'incapacité de se défendre

un article de Mediapart sur le fonctionnement kafkaïen de france travail m' a fait bcp de bien, me disant que je n'étais pas la seule

et l'injustice est mon moteur donc j'ai trouvé l'énergie pour obtenir justice

donc comme progrès j'attends une cohérence de leur part

de plus il ne cessait de me dire que j'avais des devoirs à remplir, alors qu'eux-mêmes ne remplissaient pas du tout leurs devoirs - c'était particulièrement insupportable

J attends donc une exemplarité et une cohérence de leur part surtout lorsqu'ils la réclament aux demandeurs

au lieu d'être aidée et soutenue je me suis sentie enfoncée

de même je souhaitais suivre une formation de coach et la conseillère m'expliquait que je devrais suivre une formation pour la sécurité car le coaching ne pouvait être pris par France Travail car n'étant pas un métier salarié, c'était précaire

Elle me demandait de remplir un questionnaire sur la création d'entreprise alors même que j'étais en arrêt de travail.. et j'étais incapable de remplir ce questionnaire dont je ne rentrais pas dans les cases

Arrêt des primes à la radiation pour les personnels des prestataires privés de France Travail. Plateforme Unique entre France Travail et prestataires privés, respect des droits humains de la part des prestataires. (le prestataire m'avait convoqué le 24 et le 26 décembre 2024 par exemple... ..

Qu'ils nous respectent en tant que personne c'est tout de même grâce à nous "les chômeurs" que ces personnes sans respect ont du travail! Une mauvaise réputation du chômeur que l'on mène en bateau pour justifier leur travail, ils mentent et nous sanctionnent constamment par courrier ou mail en plein week-end ou dans la nuit, nous informant de rdv téléphonique à une heure précise sans jamais nous appeler, puis voilà la descente aux enfers si vous n'anticipez pas leur plan vicieusement. Ecrire, laisser des traces, rappeler le 3949 se justifier, car l'application ne fonctionne pas ou mal... et quand vous leur envoyez à la direction un mail il vous revient en postmaster!! Le pire c'est un envoi LRAR que je leur ai fait, présenter 2 fois par la poste et jamais récupérer. N'ayant pas reçu le retour de recommander, j'ai pu consulter sur l'application de la poste qu'il a été présenté 2 fois et que personne n'a voulu le réceptionner!! J'ai dû aller au bureau de poste et faire une réclamation pour récupérer mon courrier en LRAR. Un an à me battre avec eux pour valider des formations pour un futur auto-entrepreneur. Une bataille épuisante et inexpliquée, validation par une responsable de France Travail de mon projet professionnel puis annulation sans aucune réponse concrète. Ils vous épuisent et nous forcent à accepter des formations inutiles du genre "active projet" et obligent à accepter une formation achetée par centaines qui ne nous conviennent pas, puis en cas de refus ils ne vous louent pas. C'est continuellement combat sur combat, punition, avertissement injustifié etc... ils vous poussent à bout jusqu'à ce qu'arrive la fin de vos indemnités! Vous retrouvant démunis en déprime c'est le cadeau final de France Travail.

Ne pas radier quelqu'un, hospitaliser sous prétexte qu'il ne peut pas venir à un rendez-vous de France Travail alors qu'ils avaient été prévenus avec un justificatif

Un réel effort concernant l'accompagnement, tant sur l'indemnisation que sur la recherche d'emploi. Ne plus changer de conseiller tous les 4 matins. Des rendez-vous en agence afin de pouvoir échanger et dialoguer sur les difficultés de recherche.

D'arrêter d'être des voleurs

Une réelle prise en compte des usagers,

Un respect de leurs obligations (je suis sans conseiller référent à ce jour)

La disponibilité

De l'aide

Cesser de saboter les efforts

Beaucoup de progrès, et déjà d'avoir à faire à des gens professionnels. Je risquerais d'être vulgaire si j'en parlais. C'est une honte, on m'a volé 6 mois d'allocations chômage dans la pire période de ma vie, sur des motifs fumeux et au moment où j'en avais le plus besoin (et avais normalement les droits!!!!) Ils m'ont sorti une excuse lunaire présente dans aucun texte de loi : je suis juriste, j'ai contredit les textes à l'appui, leur employée a été extrêmement agressive et m'a menacé, puis plus de nouvelles.

Qu'ils me versent les 3 mois d'indemnités auxquelles j'ai légalement droit au lieu d'exiger une pièce qu'ils ont inventée et qui n'existe pas.

Qu'il respecte la loi, c'est eux même qui font les erreurs et ensuite viennent vous les réclamer en disant que c'est un trop perçu. Ils viennent vous mettre des coups de pression pour réclamer la somme, alors que vous même êtes déjà affaibli par la situation

Qu'ils me paient mon dû, et qu'ils acceptent de me former comme demandeur à plusieurs reprises pour enfin pouvoir évoluer

de la compétence et coordination, des informations claires avec réf. juridiques

Une surveillance plus optimale devrait être mise en place pour les personnes ayant des parcours professionnels hachés, souvent dus à l'absence de suivi ou d'accompagnement de la part de France Travail/Pôle emploi. Comme l'indiquent leurs propres procédures, et obligation une vigilance accrue est nécessaire pour les personnes en situation

de sans domicile. Cela inclurait l'imposition de rendez-vous réguliers et d'échanges téléphoniques, dans la mesure du possible, afin de prévenir les accusations systématiques ou automatiques de trop-perçus.

Il semble que l'organisation du système de suivi soit fortement influencée, voire priorisée, par des algorithmes, ce qui explique en partie ces dysfonctionnements. Une plus grande transparence et un accompagnement personnalisé devraient être appliqués, conformément à leurs obligations légales.

Afin d'éviter des pratiques préjudiciables et dangereuse, France Travail a laissé perdurer des situations d'inaction, répétant les mêmes accusations et erreurs. Cela laisse penser qu'il s'agit d'une technique visant à dissimuler leurs propres manquements, en s'appuyant sur la vulnérabilité financière et professionnelle des demandeurs d'emploi. Ces derniers, souvent dans des situations précaires, n'ont pas les ressources ou l'énergie pour engager des procédures, qui peuvent être fastidieuses et éprouvantes, particulièrement pendant leur recherche d'emploi.

Une communication régulière et directe, informatique et entre agents, des services de PE et de la Carsat sur les dossiers des personnes approchant de la retraite

Qu'ils soient plus humains devant un jeune de 19 ans: il commence dans la vie avec une radiation d'un an et une dette de 25000€.

Lui et sa famille ont vécu dans l'angoisse pendant les 6 mois de traitement du dossier, puis pendant l'année de sa radiation, puis pendant les années que vont durer les recours en justice dans l'incertitude d'une issue positive.

L'avocate est confiante, mais tant que ce n'est pas jugé, l'angoisse est là.

Une meilleure transparence et des explications quand des erreurs de ce type sont réalisées par France Travail.
Une reconnaissance de ces erreurs.

Je pense qu'il faut un grand ménage au sein des agences France travail, ce n'est pas normal que le personnel ne soit pas formé et juste là pour prendre leur salaire, aucune aide n'est apportée lors de mes entretiens suite à une liquidation judiciaire on m'a fait comprendre que j'étais payé à rien faire donc de restez tranquille et cherche de temps en temps un travail, si c'est ça faite comme le système de la CAF et plus besoin de rendez vous avec des agents ...

J'ai retrouvé un travail tout seul dans la fonction publique 1 mois après mon inscription au pôle emploi ...

Une approche personnalisée et humaine et plus de communication.

Dans mon cas (j'ai été responsable de projets au siège des missions locales interface État Région et des 66 Directeurs franciliens) et 10 ans salariée mission locale de paris opérateurs du service public pour l'emploi) de la considération entant que professionnelle de l'accompagnement des DE. Rien !! Ignorée pas considérée aucun accompagnement depuis que je suis au chômage !!

Une remise en cause totale, la reconnaissance et réparation de leurs erreurs. Actuellement mon litige refus de reprise ASS en raison d'une activité réduite en micro-entreprise (CA 2024 : 5488€ brut donc très en dessous des plafonds) est clos par le médiateur au motif « FT maintient sa position », la DDETS d'Indre et Loire a répondu « ne pas être compétente pour régler le litige et ne pas avoir de contact avec France Travail ». J'attends un retour de la DREETS à qui j'ai envoyé un mail il y a 10 jours maintenant et je prépare un recours au tribunal administratif. En parallèle j'ai redemandé à FT les bases juridiques et la correction d'une erreur dans mon dossier (la mention une fin de contrat de travail en mai 2023 qui n'a jamais existé, j'étais en ACRE ASS à cette date) depuis plus d'une semaine sans aucun retour de leur part alors qu'ils sont censés répondre sous deux jours ouvrés.

de la compétence, des justifications juridiques, de l'écoute, de l'analyse, de la bienveillance... Je tiens à dire que les services de la médiation ont eux été compétents, bienveillants... à l'opposé des conseillers, comme si il y avait une volonté de faire que l'intermittent concerné lâche l'affaire!

Écoute et compétences

Respect du RGPD depuis plus de 8 ans tant par la CNIL que la Direction générale de Pôle emploi.

J'aimerais que les agents de France Travail soient vraiment qualifiés pour le statut intermittent : la plupart du temps j'ai au téléphone des gens qui n'ont aucune réponse à mes problèmes je suis obligée de passer par des tiers personnes et heureusement que Mr. Gaudin et d'autres sont là parce que la plupart du temps c'est avec eux qu'on a des réponses concrètes pas avec France Travail. Je n'ai pas confiance en France Travail et ce n'est pas normal !

De plus je suis fatiguée d'être considérée en tant que chômeuse : le statut de l'intermittence ne devrait pas être considéré comme tel. Nous travaillons tous et la plupart du temps ce n'est pas grâce à France Travail que nous trouvons nos emplois.

De l'indulgence, du professionnalisme est respect.

Des formations pour les conseillers pôle emploi !

Qu'il soit à l'écoute et qui ne radie pas

Il a fallu 4 réclamations dont un message au service de médiation pour enfin avoir le bon montant d'allocation. Je suis comptable de base donc j'ai appliqué à la lettre le règlement de l'Unédic. La seule particularité de mon dossier c'est mes congés qui étaient payés par une caisse et la personne en charge de mon dossier n'avait ni envie ou ni les compétences pour gérer cette spécificité. J'ai donc fait un dossier complet avec mes calculs et tous les justificatifs que j'ai envoyé au médiateur de France Travail et après un retour à France Travail j'ai obtenu gain de cause (4 mois d'échange) Il faudrait que le résultat d'un dossier d'indemnisation ne dépende du bon vouloir d'une personne. J'ai eu ce sentiment et mon dossier a abouti car j'ai fait leur travail de réflexion.

Plus d'emploi proposé dans notre domaine, et formation payé.

Un service mieux adapté aux personnes qui travaillent dans le milieu du spectacle. Une véritable connaissance et compréhension du milieu et des difficultés qu'il comporte.

Un service 3949 plus enclin à répondre aux questions liées aux trop-perçus, qui prend le temps d'en expliquer les raisons.

Des services qui répondent à la messagerie (j'ai attendu un mois et demi avant d'obtenir un retour).

Des algorithmes moins buggés. L'algorithme n'a pas toujours raison. Un accès plus simple et plus complet à nos dossiers.

Qu'il demande eux même les attestations employeur

Au employeur qui ne veulent pas la donner

Il faudrait que les textes de lois soient connus et appliqués, particulièrement dans les domaines complexes comme l'intermittence ou le régime des pigistes.

Un meilleur suivi des dossiers et des personnes

Une

De ne pas être considéré comme coupable ou suspect quand on ne fait que les démarches liées à nos droits.

En 2023, mes indemnités ont été suspendues plusieurs mois sans aucune explication, aucun recours, aucune réponse de ma conseillère. J'ai remué ciel et terre car je me retrouvais sans ressources, à découvert pendant plusieurs mois avec des charges à payer et un fils à charge.

Progrès attendus :

Cesser de verser des trop perçus, cesser de suspendre les indemnités sans explication valable (2 fois en ce qui me concerne). Assurer des réponses dans des délais raisonnables. Plus de justice, de respect et de rigueur

J'aimerais que les conseillers répondent.

J'aimerais que les services informatiques soient mis à jour.

(exemple : être obligé de déclarer 1h de travail en tant qu'auto entrepreneur lorsque je n'ai pas travaillé, pour que le système puisse tout de même prendre en compte mon activité)

J'aimerais plus de clarté sur la justification des jours de carence, et sur les comptes rendus de manière générale.

Que ce soit bien géré

une attention humaine. l'assurance chômage est un dû pour un usager qui a cotisé et qui se retrouve en situation d'en avoir besoin. Quand un super conseiller du régime général répond en moins de 24h et qu'une fois le passage à l'intermittence, les réponses aux messages restent absentes 3 mois malgré les réponses parce qu'on "n'a pas eu le temps". C'est inadmissible. Je souhaite plus d'agents pour un service public nécessaire et une attention humaine adaptée pour éviter la détresse.

répondre aux questions

Je n'attends plus rien des services de France Travail puisqu'ils me mentent, que ce soit ma conseillère ou en les joignant par téléphone Je vais me battre à une autre échelle et j'ai vraiment envie de porter plainte. Ils ne respectent pas un décret qui est toujours d'actualité.

Ils m'ont mis dans une immense précarité financière, je pense que j'ai toujours aujourd'hui une forme de traumatisme par rapport à l'année blanche que je n'ai pas pu percevoir.

que ce soit plus clair ! tout est tellement compliqué, même pour joindre un conseiller pour demander une info...

J'attends simplement qu'ils respectent les règles, la loi.

Déjà, changer de nom. Retrouver du humain.e.s en face de nous, ou au bout de mail. En tant qu'intermittent, dégoûté depuis longtemps de mes "relations" (?) avec pôle emploi, j'ai toujours souhaité que nous puissions gérer notre propre caisse d'allocations. Que pôle emploi "général" cesse de nous traiter comme des enfants, avec des rdv abscons et des propositions complètement hors propos. En 29 années, j'ai vu la grande casse de ce service public qui devait à la base nous aider pour en définitive nous fliquer. À chaque déménagement, mon intermittence était à nouveau à gagner auprès de pôle général. Ici, en Alsace ce n'est toujours pas le cas, avec des offres dans la bâtiment ou la restauration (j'ai une rqth) par exemple et des rdv's obligatoires "sous peine de radiation" etc. Bref, je n'ai plus aucune confiance dans

cette institution et pense quitter ce régime spécifique pour un emploi plus pérenne - cela juste pour ne plus jamais avoir affaire à pe. Bon courage Monsieur Gaudin, ce que vous faites est admirable. Bien à vous.

Plus de réactivité

la prise en compte de la situation réelle (par ex, il y a qq années, j'avais fourni tous les documents demandés, mais mon dossier a mis plusieurs mois à être débloqué.). J'ai également bcp galéré qd j'ai fais un peu de régime gén.pdt mes intermittences(cours, journées d'interim), ce qui m'a parfois fait refusé des petits boulots juste à cause de la complexité des démarches(c'est mieux maintenant).J'ai aussi été traité de fainéant + ou - ouvertement un certain nombre de fois (je suis intermittent depuis 25 ans).Un gros pb à régler est la rétention d'informations, je ne vous apprendrai rien sur le sujet (dans tous les domaines: indemnisations, formations ect). un mode de calcul des indemnisations détaillé lors de l' admission éviterait également de nombreuses suspensions (ou pas) d'erreurs de calcul. Là, on nous balance un chiffre sans qu'on sache d'où il sort(J'utilise le logiciel "intermittent", tous les ans il me dit qu'il y a une erreur sur mon taux).

Je n'attends rien, c'est tellement d'une bassesse qu'en attendre de mieux serait que ces personnes qui font en sorte que cela se produise soient comme vous...

Ayant travaillé en tant qu'intérimaire durant une période d'environ un an, l'usine ferme un mois et ayant des droits ouverts au chômage, pour moi cela passe. Donc, vient l'actualisation que j'ai effectuée tous les mois, puis ensuite une lettre me disant que je n'ai plus aucun droit. RDV à l'ANPE pour tenter de récupérer mon droit.

À l'accueil, la personne me stipule que je n'ai plus de droits ouverts. J'ai dû batailler pour lui faire comprendre que ce n'est pas possible (justificatif d'ouverture de mes droits jusqu'à telle date en main). Elle contacte une supérieure et direction dans un bureau où la pression s'accroît, 3 contre 1...

Pendant une heure, ils ont nié mes droits car il y a eu un changement de convention. J'avais beau leur dire que cela ne me concerne en rien car mes droits sont antérieurs... pffff...

Nous vous octroyons vos droits pour ce mois-ci si vous acceptez la radiation et donc la fin de vos droits.
Oui, je signe un CDI donc ok

Là, je vais tenter d'obtenir une reconversion car ma femme a une maladie professionnelle, elle est au chômage, et nous voulons reprendre un camping.

En gros, nous vendons notre maison pour acheter un fonds de commerce, mon patron ne voudra probablement pas d'une rupture conventionnelle, mais, je vais tenter la rupture en lui mettant la pression, car je suis dérouleur de bois et pour former un simple dérouleur, il faut un an, sinon plus, je n'ai qu'une semaine de préavis...

Sinon, je tente la reconversion via France Travail, mais j'ai des doutes. Elle peut démissionner et moi la suivre, avec une reprise d'activité... Je ne vois pas trop comment ça pourrait fonctionner ^^

Un accueil humain, le respect des demandeurs d'emploi, de ne pas prendre les demandeurs d'emploi "de haut", ni avec un ton condescendant, infantilisant. D'étudier les dossiers avec attention, de ne pas s'appuyer sur l'intelligence artificielle et des algorithmes qui se trompent, de croire a priori à la bonne foi, l'honnêteté des demandeurs d'emploi, de ne pas leur parler avec l'a priori qu'ils seraient des fraudeurs. De savoir reconnaître leurs erreurs. de ne pas mettre des articles de loi à la fin de chaque courrier, comme si tout le monde fraudait. je suis encore traumatisée de la bataille que j'ai dû mener pour faire valoir mes droits. Je n'en dormais plus, j'ai perdu 3 semaines d'énergie au lieu de consacrer cette énergie immédiatement à mon projet professionnel.

De recevoir un document de la CARSAT afin de faire valoir mes droits aux indemnités de chômage suite à un licenciement brutal et sans aucun recours possible (salarié à Monaco)

Des courriers plus clairs

Qu'ils prennent en compte tous les documents que j'envoie car certains sont rejetés

Qu'ils lisent toutes les informations que l'on envoie+ justificatif avant de rejeter des demandes

Je peux juste vous dire qu'actuellement ils me pourrissent la vie pour des questions de justification de recherche d'emploi pour pouvoir me virer et que je suis tellement à bout de nerfs avec eux que je commence sérieusement à considérer l'idée d'aller me tailler les veines dans un de leurs locaux pour leur faire comprendre que j'en peux plus d'eux.

(ah et ils ont mon original de diplôme, jamais voulu regarder pour me le rendre, ça fait environ 10ans que je le demande régulièrement et que la seule réponse que j'ai est "c'est pas moi qui ai fait ça".)

Respect, explications, clarté.

Arrêts de demandes multiples de documents déjà envoyés.

Je souhaite une transparence totale et une prise en charge plus professionnelle de mon dossier concernant l'obtention du document U1, ainsi qu'une clarification sur la gestion des montants qui me sont versés. Voici mes attentes précises :

1- Traçabilité des démarches

Être informé des démarches réellement effectuées par ma conseillère, car le Service Public de l'Emploi Espagnol (SEPE) n'a aucune trace des demandes supposément réalisées à mon nom.

Obtenir les numéros d'identité des demandes effectuées via le système EESSI, comme recommandé par le SEPE, afin de garantir la traçabilité et de clarifier si France Travail gère mon dossier avec la diligence et la bonne foi requises.

2- Identification des intervenants

Comprendre pourquoi les demandes n'ont pas été réalisées directement par ma conseillère mais par un intermédiaire. Je souhaite connaître l'identité de cet intermédiaire, ainsi que les actions spécifiques qu'il a entreprises sur mon dossier.

3- Régularisation urgente

Je réclame une action immédiate pour résoudre ce retard administratif, qui me pénalise lourdement. En effet, l'absence du document U1 bloque mes droits à l'indemnisation d'intermittence depuis plusieurs mois, alors que je dépends de cette allocation pour assurer ma subsistance.

4- Clarté sur les procédures légales

Je souhaite être informé des démarches exactes à entreprendre pour obtenir le document U1 à l'avenir, particulièrement si je dois travailler dans d'autres pays européens. Ces explications doivent s'appuyer sur des textes de loi, afin que je puisse anticiper et éviter de tels désagréments.

5- Amélioration de la communication

Je déplore le manque de réactivité et d'implication de ma conseillère : absence de réponses répétées aux messages, annulation de rendez-vous d'accompagnement et refus de communication par téléphone. France Travail doit garantir un suivi régulier et des réponses précises à mes questions pour rétablir une relation de confiance.

6- Explications sur les délais invoqués

Bien que l'on m'ait signalé que certains pays, comme l'Italie ou l'Espagne, sont parfois lents dans le traitement des documents, mon expérience avec le SEPE prouve le contraire. Ils ont toujours répondu rapidement, avec clarté et en se référant aux lois. En comparaison, l'opacité et l'inaction de France Travail sont incompréhensibles et inacceptables.

7- Transparence sur les montants versés

Je souhaiterais une explication claire concernant les montants qui me sont versés avec, à ce jour, des régularisations peu compréhensibles. Je souhaite obtenir les informations comptables détaillées, qui me sont nécessaires pour comprendre et vérifier mes propres indemnités.

En résumé, j'attends de France Travail une action rapide pour régulariser ma situation, une meilleure communication et une transparence totale, que ce soit sur la gestion administrative ou financière. Cette expérience soulève des doutes sérieux sur leur fonctionnement, et il est impératif que ce cas soit éclairci pour éviter d'autres préjudices dans l'avenir.

Qu'ils soient mieux formés à leur travail, c'est scandaleux un tel niveau d'incompétence pour certains.

- Stabilisation site internet (souvent inaccessible) : particulièrement en début d'année 2025.

- Transparence (trop perçu repris en 2024 au titre de 2 mois en 2022. Remboursement d'un des 2 montants mais toujours pas convaincue que le nbr d'ARE du mois concerné m'ait été rendu. Aucun remboursement de l'autre montant et toujours sans explication alors que j'ai sollicité et eu un RDV avec le référent indemnisation.

- Prise en compte de l'activité de Management de Transition notamment en portage salarial. Nous nous "payons" nous-même notre indemnité de licenciement (provision mensuelle) en sus de toutes les cotisations salariales et patronales. Or, mon Indem. de Lic était inférieure au montant provisionné au fil des mois. Donc, ma société de portage m'a reversé le trop provisionné via une rubrique de salaire mais sans avoir travaillé le mois du versement!

France Travail m'a demandé une attestation (doc transmis) puis une attestation employeur rectificative de ma société de portage qui n'était plus en capacité de le faire puisqu'il s'agissait de l'année 2022.

D'appuyer les candidatures et ne pas balancer n'importe quoi comme offres d'emplois ainsi que respecter les demandes faites dans le sens d'un emploi futur mais aussi de la vie privée

Qu'on me donne des informations fiables qui respectent la loi et le code de la sécurité sociale dans mon cas. Qu'on reconnaisse son erreur et qu'on corrige la situation rapidement (ma situation n'est pas corrigée alors que ça fait plus de 6 mois que je me bats pour mes droits et 3 mois que j'ai fait une contestation et que j'attends une réponse du service juridique).

A cause de leurs informations non fiables + du retrait d'une partie de mes allocations chômage d'intermittente + du conseil de la part de France Travail d'arrêter mon activité d'artiste auteur pour ne pas que mon CA soit déduit de mes allocations d'intermittente du spectacle j'ai dû :

- me battre pendant plus de 6 mois (pour une situation toujours pas réglée soit disant le service réglementaire à pris du retard pour des histoires de pont en mai)
- travailler plus et gagner moins d'argent à la fin du mois
- stresser de ne plus pouvoir payer mon loyer
- devoir arrêter une partie de mon activité artistique (mes cours) pour ne pas être en galère financière à cause de France Travail
- rendre les clés de mon local pro que je louais pour donner mes cours
- chercher un nouvel appartement pour avoir un loyer moins cher (que je puisse payer avec des allocations diminuées)...

Que les salariés ANPE-pôle emploi-france travail, payés par nos impôts ne se conduisent pas comme des juges, des policiers, des donneurs de leçons. Les propos de la majorité des agents sont d'une rare violence, et d'un dénigrement condescendant inacceptable. Arrêter de faire comme si nos indemnités sortaient de leur poche personnelle serait également une excellente idée.

Arrêter de feindre d'ignorer certaines violences de certaines entreprises.

Reconnaître des erreurs qui ont parfois de très lourdes conséquences.

Et pour certains, arrêter de traîner les pieds négligemment en déambulant (il n'y a pas d'autre mot) au sein de l'agence.

Mon ex adorable conseillère (car il y a des exceptions et il faut le dire) m'avait confié que l'équipe était plus intéressée par quel canapé et quelle deco mettre dans la salle de pose avec terrasse (que nous les gueux pouvons admirer depuis la terre ferme) que par leur mission d'aide aux usagers.

Actuellement enfin en CDI dans un super poste, je « prie » pour ne plus jamais avoir à faire avec eux. J'ai tellement pleuré à l'issue de rendez-vous dans cette agence... si par malheur je devais y retourner, je me suis juré d'enregistrer chaque conversation et de porter plainte si besoin.

Une meilleure écoute de nos besoins, une vraie adaptation aux besoins des personnes ayant des parcours différents de la norme (personnes cumulant plusieurs emplois, au régime général et intermittence)

J'attends principalement trois choses :

- une meilleure communication
- une meilleur communication
- une meilleure communication

Les échanges avec les agent.e.s de conseil téléphonique France Travail Spectacle sont relativement de bonne qualité dans l'ensemble, quand on parvient à les avoir sans trop attendre (il m'est arrivé d'attendre 45 mn avant d'abandonner).

En revanche, les échanges par mail lorsqu'il s'agit d'un dossier sensible et/ou relativement urgent peuvent être angoissants et décourageants : il m'est arrivé d'attendre longtemps une première réponse (suite à réclamation), constater à réception de cette réponse que malgré mes explications initiales, pourtant consciencieuses, j'allais devoir expliquer à nouveau, et ne pas pouvoir répondre directement, devoir repasser par la plateforme, angoisser d'attendre encore plusieurs jours...

Donc plus de fluidité dans les échanges serait salubre !

Je souhaiterais aussi ne plus être dérangé par des sollicitations régulières à participer à des réunions d'aide à la recherche d'emploi dont je n'ai pas besoin. Je continue de recevoir ces sollicitations malgré mon signalement. En bref, j'aimerais que mon profil d'intermittent du spectacle vivant soit pleinement compris et pris en compte.

Enfin, j'aimerais pouvoir compter sur mes conseillères ou conseillers, comme j'ai pu personnellement compter sur Yann Gaudin à plusieurs reprises, pour prendre en compte et résoudre les problèmes lorsqu'ils se présentent.

Une meilleure prise en charge des personnes RQTH

Plus de clarté sur l'indemnisation, un système informatique plus simple et moins défaillant , des sous traitants efficace, des versements d'allocation en temps et en heure, DES COURRIERS PLUS AIMABLES ET MOINS MENAÇANTS ET INFANTILISANTS

D'avoir des gens aimables et compétents qui aident vraiment les intermittents et les chercheurs d'emploi en général.

Une reconnaissance de leurs défaillances (quand c'est le cas bien sûr). Une meilleure possibilité de communication que le formulaire en ligne. Une instance vraiment indépendante vers laquelle se tourner (avant de devoir saisir le défenseur des droits). Je pense aussi que la fusion indemnisation et aide au retour à l'emploi a généré un certains nombres de problèmes. Plus d'agent.e.s ?

Que France Travail sache exactement les références juridiques et qu'ils puissent y communiquer en fonction des cas afin d'apporter plus de transparence sur les droits et les devoirs. J'ai ressenti du stress, de l'agacement chez ma conseillère lorsque j'essayais d'avoir plus d'informations : références juridiques, suite à des informations contradictoires reçues. J'ai ressenti un jugement actif et précipité sur ma démarche. J'ai le sentiment que les conseillers sont dépassés : il faudrait plus de moyens, de formation, d'accompagnement et de meilleures conditions de travail auprès des conseillers pour que l'on soit ainsi mieux accompagné dans un cadre plus bienveillant.

Un réel accompagnement

Des conseils concrets et adaptés

Des réponses claires

Du professionnalisme

avoir des interlocuteur.trice.s (dans mon cas) formées à l'intermittence

Des conseiller.es compétent.es en matière de réglementation, calcul des montants (qu'ielles soient davantage formé.es au régime intermittence)

Une cohérence et une homogénéité dans les réponses apportées aux usager.es

De la transparence et de la clarté avec les usager.es

Des échanges plus fluides et plus rapides avec les conseiller.es

Pas de mépris de classe

Ne pas enfoncer la tête dans l'eau de ceux qui se noient déjà

que les agents soient mieux formé a notre statuts et aux exceptions possibles. De ne plus avoir 3 informations différentes si je suis face à 3 personnes différentes. Que l'on me réponde sans clôturer les échanges en indiquant que le problème est résolu alors que c'est faux et sans vraie réponse.

un accès téléphonique plus rapide et une personnalisation des dossiers

réactivité, travail bien fait et juste

Ce que j'attends comme progrès de la part des services France Travail : Réactivité respectée (le conseiller ne répond jamais sous 48h, et parfois pas de réponse même lors de réclamation , idem par téléphone) ; le partage d'informations vraies ainsi que des recours possibles/informations sur nos droits en tant qu'usager (il y a actuellement beaucoup trop d'erreur qui sont faites chez France Travail, des erreurs majeures qui impactent la vie des usagers ;

Être à l'écoute des bénéficiaires, répondre à leurs questions et régler leurs problèmes. Maîtriser le fonctionnement de leurs services, être capables de l'expliquer et de le justifier. Nous permettre tout simplement d'accéder à nos droits, sans devoir systématiquement longuement nous battre...

De la meilleure information sur mes droits avec documents ou trace écrite à l'appuie.

Une cohérence dans les réponses apportées lorsque l'on app3l de 3949 (pour une même question il est très fréquent d'avoir une réponse différente, voire erronée)

Avoir une réponse me mon.ma conseiller.e qui ne me répond jamais soit pas du tout dans les 48h promises.

Pouvoir leur faire confiance

J'attends un meilleur suivi de la part des services de pôle emploi.

Des réponses et une résolution des problèmes plus rapides.

Une meilleure compréhension et un intérêt plus important de les part des services de france travail.

Calcul des indemnités plus clair : pour une totale transparence : il faudrait inscrire le mode de Calcul utilisé, les jours de carences... dans la notification finale que l'on reçoit.

Il y a Trop de trop perçu (j'ai ai eu 3 ou 4 et principalement de gros montants) donc quelle est la règle quand on vous réclamer l'argent quand vous ne travaillez plus ?

D'autant que comme cité plus haut leur mode de calcul n'est pas clairement démontré...

Obligation de nous informer des avantages nous concernant. On passe à côté de toutes les aides ou primes légales ... donc à force on ne demande rien...

Les réponses lors d'un recalcul sont toujours biaisées et jamais dans l'optique de nous permettre de Faire le bon choix (surtout au téléphone et sur place on ne vous explique rien) .

Pour infos les intermittents n'utilisent pas leur service pour trouver des employeurs. Et ne compte en définitive sur FT que pour l'actualisation et le paiement des allocations.
Que l'on puisse avoir un interlocuteur autre que l'échange mail, une personne physique et compétente
La personne chargée de traiter ma réclamation a appliqué un taux de change à l'envers. J'attends que France Travail forme ses salariés, à la fois sur la conversion de devises, mais aussi sur leur communication qui est extrêmement violente. En effet, au lieu de reconnaître leur faute, ils m'ont fait revenir 2 fois présenter ma CNI au motif de lutter contre la fraude. Ceci est une mesure d'intimidation basée sur la discrimination raciale.
Plus d'honnêteté venant des conseillés de France Travail lorsqu'une erreur est commise de leur part. Arrêter de changer d'interlocuteurs après chaque messages de réclamations (jusqu'à 6 conseillés différents par mois). Respecter leurs engagements sur les indemnisations au lieu de remonter jusqu'à 900 jours en arrière pour mieux diluer les indemnisations (oui, je n'ai pas travaillé pendant l'année blanche dû au covid). Arrêter de bloquer les dossiers pour des erreurs administratives de leur fait qui remonte à 3 ans en arrière lors du renouvellement de l'intermittence (dossier bloqué pour une attestation concernant 1h de cours en 2021, pour ma demande de renouvellement en 2024...) France travail est une machine à créer de la précarité
J'aimerais pouvoir leur faire confiance. Le régime de l'intermittence est très angoissant de par sa précarité, alors j'aimerais à ne pas m'angoisser aussi de France Travail qu'il me verse trop ou trop peu d'allocation, qui cherche à me radier à la première occasion. J'aimerais aussi avoir des documents compréhensibles. Le tableau qui récapitule ma situation mensuellement est tellement incompréhensible qu'il m'infantilise (je ne comprends pas l'argent que je touche) et me rend dépendante de mes interlocuteurs à France Travail.
'- de se mettre à la place de l'utilisateur - d'offrir un service digne d'un service public et notamment une information claire concernant les droits de l'utilisateur, le calcul de ses allocations par exemple. - d'offrir aux salariés France Travail une formation complète et efficace.
Que ma conseillère fasse simplement son travail ! Qu'elle me réponde lorsque que je lui envoie un mail et qu'à force de relance, elle n'attende pas que ça soit un collègue qui traite mon dossier ! Laisser les gens sans réponse est insupportable et surtout cause un stress monstrueux!
Un peu plus de rigueur dans les propos, et surtout qu'ils soient étayés par une réelle connaissance des articles en vigueur !
Un peu plus de clarté et d'information dans les démarches à accomplir.
D'être vraiment payé correctement, que les calculs soient corrects dès le départ et que l'on ait des explications sur le mode de calcul.
Nous avons l'impression que France Travail nous prend pour des escrocs en devenir... Nous demandons seulement que l'ensemble des textes de lois soient respectés et que nos dossiers soient traités avec professionnalisme.
j'attends de France travail plus de transparence, moins de suspicions, l'arrêt des tentatives de blocage d'une partie des allocations dues, un renouvellement du statut intermittent plus serein, car c'est toujours un moment d'angoisse même si on remplit toutes les conditions d'admission. Enfin, une aide plus active et ciblée dans la recherche de travail, ce qui est très loin d'être le cas.
Les agents doivent être formés et informés. Chacun devrait être en mesure de pouvoir répondre précisément aux questions posées par les allocataires. De l'empathie ! Être privé involontairement d'emploi est déjà difficile mais ne pas être accompagné correctement rend la situation encore plus pesante. Le contact humain devrait être privilégié. Usant de ne pas pouvoir tout simplement obtenir un renseignement par téléphone, échanger sur une problématique.... Un usage intempestif de mails n'est pas la solution.
J'attends :
1- que les bases juridiques permettant le calcul des indemnisations soient visibles sur l'attestation employeur destinée à France Travail
2- que France Travail reconnaisse ses erreurs de calcul des indemnisations
3 - que France Travail contacte systématiquement le salarié licencié afin de contre vérifier les données inscrites dans l'attestation employeur destinée à France Travail

4- que tous les abus de France Travail ne restent pas dans l'impunité

Un service juste, complet qui respecte nos droit acquis par notre travail.

A titre personnel, j'ai énormément souffert de l'absence totale d'information, d'accompagnement et de reconnaissance de mon activité d'artiste à l'étranger (Belgique). Bien qu'il soit inscrit dans de rares textes de références qu'il est tout à fait possible de faire valoir ses heures d'intermittence effectuée dans l'UE en vertu de conventions établies, j'ai du multiplier les recours pour obtenir gain de cause, face à des interlocuteurs sans aucune formation sur le sujet, et incapables d'admettre leur méconnaissance, quitte à me donner de mauvaises informations. A de rares exceptions près, je n'ai eu affaire qu'à des conseillers très condescendants qui remettaient sans cesse la faute sur moi (évidemment, jamais les mêmes conseillers, donc aucun suivi possible). Une situation de stress et d'insécurité qui ne me quitte pas, tant j'appréhende le prochain renouvellement comme une nouvelle bataille à mener. Une information plus détaillée des possibilités apportées par France Travail ainsi que des droits des personnes concernées et un accompagnement plus sérieux pour les projets professionnels novateurs.

Il faut qu'il forme des gens compétents pour répondre aux questions simples !

France Travail n'est actuellement pas au service; les conseillers donnent régulièrement des conseils erronés ayant des conséquences dramatiques pouvant mettre votre vie en danger (par exemple l'arrêts de vos allocations). J'attends donc que les conseillers soient formés pour nous transmettre les bonnes informations, qu'ils soient disponibles et qu'ils soient aimables, et qu'ils sachent rapidement corriger leur erreur s'ils vous ont mal orientés.

Efficacité

J'aimerais que France Travail soit plus au courant des lois régissant assurance chômage, que les conseillers puissent gérer les dossiers dans leur intégralité plutôt que simplement les événements indépendamment, et qu'elle essaye d'apporter toute aide possible aux usagers comme peuvent le faire les centres d'impôts.

Un minimum d'humanité ! Dossier bloqué en période de Noël sans compassion, sans effort pour m'aider à le résoudre. Création d'A-E, aucune explication, dossier bloqué car manquait une attestation (je n'étais pas au courant). La personne a été d'un mépris au tel qui a choqué mon fils de 17ans !!!

et la semaine dernière pour un renouvellement anticipé : « ça va vous gagner bien votre vie... » réponse mais madame je cotise en conséquence, je pense même être passé du côté créateur.... Juste hallucinant

Il m'est déjà arrivé plusieurs fois de tomber sur des conseillers (ères) très impliqué(es), sérieux dans le suivi du dossier et aptes à trouver les meilleures solutions ; on aimerait que les services de France Travail soient toujours orientés vers des solutions optimales pour les usagers!

Ma conseillère pôle emploi est actuellement très bien, efficace et précise. Mais auparavant, j'ai souvent rencontré beaucoup de retard dans les délais de réponse et aussi des flous sur certains sujets (ex: lorsque j'étais en CDD, on m'a dit que je pouvais commencer à faire des cachets pour mon intermittence future, or ce n'était pas vrai. Ces cachets n'ont pas compté pour mon intermittence car j'étais justement en CDD). Heureusement que la bonne étoile existe !

Que les conseillers soient déjà au courant de ce qui se passe ; parfois ils en savent moins que nous ; donnez aux conseillers une vraie pause déjeuner ; parfois j'appelle et je tombe sur qqn qui est en train de manger pendant sa pause déj'. Franchement ça craint, c'est pas agréable à l'oreille et on sent qu'ils veulent vite raccrocher pour déjeuner, bin décrochez pas les gars. Je remercie cependant les conseillers patients - et pas blasés du métiers (comme certain.es) - qui ont pu me venir en aide ; et aussi encore merci à Yann

Le gouvernement devrait mettre plus de disponibilité pour les demandeurs d'emplois en presenciel. Il faudrait beaucoup plus de conseillers.

Une mutuelle pour chômeurs.

Des service de transports pour les milieux ruraux.

Un service juridique pour nous défendre suite aux abus de certains employeurs.

Prendre en compte la difficulté, la penebilité des emplois pour les seniors.

Une meilleure écoute sur les parcours professionnel surtout sur les professions avec "peu de débouchés " comme l'intermittence du spectacle.

Personnellement je me suis retrouvé seul lorsque que j'ai voulu passer cette étape.

Une écoute et surtout un résultat ou réponses rapides aux questions posées.

Une plate-forme mieux formée

Meilleure organisation et coordination avec les autres services de l'état (assurance retraite)

Que France Travail me communique mes droits et pas une information erronée ou incomplète leur permettant de me verser moins d'indemnités

J'attends de France travail que les agents soient mieux formés et qu'ils nous aident dans nos démarches de recherche d'emploi ou d'ouverture de statut intermittent par exemple. Qu'ils nous soutiennent et nous aident plutôt qu'ils nous surveillent, nous suspectent et nous moralisent sur nos modes d'existence, choix professionnels, etc.
Qu'ils se mettent à nous aider à trouver du travail et à faire valoir nos droits et qu'ils arrêtent de nous empêcher de travailler et de nous empêcher de toucher nos droits.
J'attends avant tout plus de bienveillance et d'écoute de la part des services de France Travail. Sans l'intervention de Yann, le montant de mes droits aurait été largement sous-évalué, ce qui aurait pu avoir des conséquences désastreuses sur ma situation. Pourquoi devons-nous traverser une telle épreuve pour simplement percevoir ce qui nous revient de droit ? Pourquoi ne pas appliquer automatiquement les bons droits dès le départ, plutôt que de laisser des personnes dans la détresse ?
Heureusement, j'ai croisé la route de Yann. Il a été ma bonne étoile dans ce parcours difficile. C'est une belle âme, profondément humaine, compétente et investie. Des personnes comme lui redonnent confiance, et font toute la différence.
Nous ne demandons ni aumône, ni charité, mais simplement l'accès aux droits que nous avons durement acquis par le travail, parfois au détriment de notre santé. Cette reconnaissance devrait être une évidence.
Une transparence des modes de calcul. Et des données collectées pour le calcul de l'ARE J'ai un écart entre mes chiffres et le montant global fourni par France travail. Et je n'obtiens pas le détail de leur chiffres !
Informers les gens de leurs droits, arrêter de culpabiliser les gens quand ils réclament ce à quoi ils ont droit, former mieux les conseillers qui ne sont souvent pas au courant des textes de loi
Plus de transparence, moins d'erreurs administratives.
Qu'ils respectent la loi en vigueur, que les directives soient tournées dans une démarche d'accompagnement personnel et non déshumanisé car très procédurier. Que France travail ne soit pas gérée comme une entreprise qui doit faire du chiffre.
Des employés plus compétents, plus à même de répondre aux questions des usagers.
Plus réactif aux messages
Une meilleure connaissance de leur obligation
Plus de personnes disponibles et formées.
Des réponses démontrées par des articles de la loi.
Des réponses plus rapides et plus justes, une connaissance des lois de la part des équipes de France travail.
Une communication des règles claires et un ajustement de celles-ci cohérentes avec le monde du travail d'aujourd'hui. Comme l'article r.5411-8 du code du travail quant aux absences.
Compétence et honnêteté
Éviter de donner une réponse erronée pour se débarrasser des gens . Éviter de demander les mêmes documents sachant très bien qu'il n'y aura pas de suite juste pour vous dire on a autre chose à faire de ça !
information exacte et claire justifiée par les textes correspondants aux problèmes rencontrés.
des réponses effectives liées à des questionnements de ma part et reconnaître des erreurs faites par un agent.
J'aimerais qu'ils nous écoutent, qu'ils jouent vraiment leur rôle en nous aidant à travailler plutôt qu'en nous empêchant de le faire. Ce serait bien aussi qu'ils se mettent d'accord entre eux : souvent, mon conseiller, mon bureau municipal et le 3949 ne me donnent pas la même réponse quand il y a un problème.
Plus de transparence sur les modes de calculs , un meilleur ajustement des calculs automatisés tenant compte de notre situation et nos activités . J'ai eu trop de "trop perçus" importants suite à des indemnités perçues à partir des infos précises que j'ai fournies
Qu'il virent tout ses voleurs incompétents
La prise en compte exacte de ma situation et un suivi "normal"
J'aimerais pouvoir avoir un lien direct par téléphone avec mon conseiller.
Communiquer les bonnes informations
Que l'on nous explique plus en détails le pourquoi on nous redemande de l'argent. Mon trop perçu était finalement une erreur. En finalisant le dossier avec le bon conseiller, c'était car ils n'avaient pas analysé tous les documents de mon

employeur avec toutes les dates. J'ai du tout renvoyer, mais avant d'en arriver là ils auraient dû tout bien m'expliquer par téléphone.

De traiter les dossiers avec sérieux et professionnalisme et respect pour les demandeurs.

Une prise en compte des informations communiquées par écrit ou oral et non uniquement des documents fournis. Un humanité dans l'échange qui ne doit pas être robotique.

Une réelle instruction des dossiers présentés.

Un suivi plus en accord avec nos besoins, ne pas avoir à redemander les mêmes choses et expliquer notre situation sans arrêt et ne pas avoir à tout vérifier car on ne peut pas faire confiance. Les calculs d'indemnités sont souvent erronés et on perçoit l'équilibre après-coup, ce n'est pas agréable ni rassurant. Autrement, l'accès au compte perso est plutôt pratique et j'ai eu des réponses plutôt rapides de mes conseillers, heureusement.

De la clarté et des règles claires, applicables pour tous. J'ai découvert à mes dépens une règle qui m'a annulé ma première année d'intermittence, et j'ai dû passer par des allocations minimum (ASS - 580€ par mois), alors que j'avais fait mes 507h... L'articulation intermittence / régime général est une catastrophe...

Rendez vous non maintenus

Trop perçu fréquents

Remboursement trop perçu trop important.

Difficulté à démarrer une VAE, projet depuis 02/2024

....

Je vais développer mes réponses et la façon dont je vois France Travail à l'heure actuelle suite à 1 an et 8 mois de recherche d'emploi indemnisé par l'ARE suite à une fin de CDD.

Mon expérience est la suivante tout se passe à distance via le site France Travail avec un dépôt dossier de demande d'ARE suite à une fin de CDD. Ils sont rapides pour traiter le dossier dans les temps ça je ne peux pas leur reprocher, par contre quand on commence à mettre le nez dans le montant et de comment celui-ci a été calculé c'est une autre histoire.

J'avais de gros doute concernant mon montant journalier j'ai donc fait une réclamation, je n'ai eu droit qu'à des réponses vagues sans explication de calcul et zéro référence juridiques. Je me suis rapproché de ma conseillère indemnisation qui ne m'a pas apporté plus de réponse que cela, j'ai donc décidé de ne pas aller plus loin et de faire des concessions car au bout d'un moment on perd patience.

En ce qui concerne la recherche d'emploi, n'en parlons pas, tout est externalisé. Ma conseillère pôle emploi qui a changé 3,4 fois c'est plus moi qui la contacte qu'elle. Si on veut participer à un atelier on vous guide par téléphone en me disant et d'aller sur leur site et de choisir ce que l'on souhaite sur « mes services à la carte ». Ensuite il faut parler en mais tous ses services sont externalisés, aksis, envergure, acopad, acpm, euromedia, bge ... ces prestataires sont très sympas, mais il n'en reste pas moins que des généralités en termes de recherche d'emploi et de création d'entreprise. A part rabâcher qu'il faut remplir son profil de compétences et mettre son CV à jour sur France Travail afin de continuer à percevoir ses indemnités et de montrer que l'on est actif dans sa recherche. Mais quels est l'intérêt de payer ses prestataires et de les engraisser.

Il n'y a même plus besoin de se déplacer à France Travail, je n'ai jamais vu en présentiel mes 2 conseillères en 1 an et 8 mois. C'est hallucinant, France Travail est devenu un vrai bunker, on ne peut même plus s'y rendre pour déposer un nouveau RIB. On vous ordonne de le laisser dans la boîte aux lettres.

Tout est fait d'une façon à ce que vous remplissiez les conditions pour toucher vos allocations ensuite pour les maintenir faite le minimum d'effort en remplissant les profils de compétences et mettez-le à jour une fois par semaine afin de faire façade et de montrer que vous êtes actif dans vos recherches.

France Travail devrait se renommer France Allocations Travail. En aucun cas ils sont d'une grande aide dans la recherche d'emploi, à part vous renvoyer vers leurs prestataires qui doivent nous coûter les yeux de la tête. Où est le travail ? malheureusement il n'y a pas des masses, les entreprises recrutent des stagiaires, des alternants forcément moins coûteux vu les charges qu'on leur impose.

Je n'attends aucun progrès de France Travail, je me demande s'il ne faudrait pas justement couper court à leurs prestataires externes et se focaliser seulement sur l'aspect administratif des ARE.

Que les calculs soient effectués par les agents de pôle emploi et non par des prestataires et qu'ils prennent en compte des situations particulières tel le statut des vacataires dont j'ai fait parti pour le calcul des jours calendaires et des indemnités

Tout d'abord un service contentieux avec lequel il serait possible d'entrer en contact. Ensuite une meilleure formation des conseillers (parce qu'un mauvais conseil que je paye chaque mois alors que nous sommes dans une situation financière délicate ça n'est pas très marrant, surtout avec deux enfants en bas âge).

Un meilleur suivi de pôle emploi pour les pros aussi, ma femme ayant lancé son entreprise se retrouve régulièrement

à devoir se battre pour avoir son allocation, ce qui occasionné pas mal de retards de paiements.

Enfin bref, si France travail était une box internet il faudrait débrancher puis rebrancher.

Meilleur suivi des dossiers, dans mon cas le financement du permis de conduire en zone rurale.

Une seule conseillère à fait bouger le dossier(par miracle).

Les formations sous traitées et les "coaching" sont de très très mauvaise qualité, voir de exécutés par des usurpateurs qui n'y connaissent rien.

Ils ne sont pas évalués, ni suivi, ils font ce qu'ils veulent une fois en contrat avec FT.

Une responsabilisation des échanges ou les conseillers répondent correctement au questions quitte a rappeler après s'être renseigné, une prise en compte de la présomption d'innocence dans les échanges, la possibilité de s'exprimer avant décision et savoir ce qui est soupçonné lors des enquêtes afin de savoir quels éléments mettre en avant, une meilleure information et un meilleur respect des droits de l'usager..

A minima, qu'ils respectent leurs propres règles et arrête de tout faire pour nous voler de l'argent. Que les conseillers soient réellement au service du public : qu'ils ne mentent pas, qu'ils soient cordiaux et serviables, qu'ils apportent de vraies réponses. Que FT fasse moins d'erreurs et les reconnaisse, assume et corrige quand c'est le cas. Que les règles soient justes. Que l'information correcte soit disponible.

(je précise que j'ai rencontré des problèmes importants avant d'être intermittent et pour mon passage à l'intermittence)

De meilleures explications

des réponses à mes questions! / une disponibilité par mail et téléphone / un service spectacle en Bretagne / des liens entre service indemnisation et accompagnement emploi/formation car ils se renvoient la balle / des informations non erronées, précises et similaires d'un.e conseiller.e à l'autre ! / un suivi personnalisé et spécifique à ma situation / un intérêt pour ma situation ! / de réelles compétences et connaissances notamment du secteur artistique et de ses particularités / la fin des emplois précaires au sein même de France Travail

Qu'ils lisent les documents et appliquent leur propres règlements

Meilleure prise en compte des réalités des intermittent.e.s du spectacle... Avoir des interlocuteurs compétents, et ne pas attendre plusieurs mois pour avoir des réponses. Obtenir des réponses cohérentes qui ne se contredisent pas entre elles.

Tout ! De A a Z = ameliorez vous (France travail) svp. Et surtout revoyez tout depuis le début; de votre heure de service. Car vous aurez enfi du travail (et non pas juste 1 acte de présence steril attendantuneretraitebienméritée!!).

De prendre réellement en considération le parcours des usagers, de leur domaine spécifique d'activité, et de ne pas expédier un entretien en 5 minutes dont l'issue est décidée à l'avance par FT et ainsi faire perdre des contrats à l'intermittent. Je parle d'expérience.

En 15 ans d'intermittence , en moyenne une embrouille par an, radiation, trop perçu, en commençant bien sûr par une première ouverture de droit refusée parce qu'un employeur n'avait pas renvoyé les documents ni payé les charges. Les mauvaises informations communiquées par leurs services, notamment sur la question de la formation, et suspension des versements qui suivent... bref j'ai eu à peu près tous les problème de base, comme mes collègues. Heureusement il y a Yann Gaudin qui veille.

Plus de transparence

Un controle de ces agences

Plus de moyen de se défendre

Un acces plus simple a ses droits

On m'a verser un trop perçu (déjà je comprend pas pk) j'ai rembourser ...3 mois après il me prenne encore sur mes indemnités car soit disant je n'ai pas rembourser alors que si ... démarche auprès de la banque etc ... c'est vraiment épuisant .

De la compétence et de la rigueur.

Ne pas avoir 2 réponses différentes à une seule et même question.

Des réponses claires pour connaître mes droits. C'est beaucoup trop opaque

Réactivité de mon conseiller

Sûreté des réponses apportées

Suite à un congé maternité , j'ai eu un mauvais calcul, après un rdv ou le conseiller a été méprisant en me demandant si je comprenais cette loi, et le mode de calcul, il m'a laissé partir. j'ai dit que j'allais consulter mon syndicat car cela me semblait inexacte comme calcul. le lendemain, il me téléphonait à 8H30 pour me dire qu'il y avait eu une erreur informatique, mon allocation avait triplé dans la nuit...

Ma deuxième grossesse j'ai une des informations contradictoires. J'ai perdu mon statut pendant un peu moins d'un an à ma reprise..... J'attends des informations exactes et une explication claire quand au trop perçu ou autre...
Que le personnel soit courageux compétent et libre de faire son travail dans une qualité humaine d'ouverture. J'ai l'impression personnelle qu'il et elles sont en prisons et que le Public est pour eux-elles composé d'animaux dans des zoos. Avec pour pancarte "intelligence, information efficace et transparence, sont interdites". Mais j'y ai croisé parfois des moments de grâce et de courage. 2 équivaut qd même à des crises d'asthme. Merci
De ne pas donner des informations fausses ça me semble le minimum.
'-Régularité des demandes -La prise en charge de chacun soit égale , pour avoir plus de personnel pour nous aiguiller ainsi que des personnes sympathique
Que le probleme informatique m'obligeant a faire mon actualisation papier + contacter france travail tous les mois soit résolu . Avoir une réponse de mon conseillé
La diminution des "bug" et la prise en compte des réclamations. Une meilleure communication et investissement.
Que les employés soient très bien formés et qu' ils aient envie de travailler. Sinon qu' ils fassent autre chose...
Des explications claires, pas uniquement des tableaux imbuables et des rdvs physiques en urgence en cas de problématique (grosse source d'angoisse)
Une véritable transparence, une réparation des torts a la hauteur, que France travail arrête de nous moraliser sans cesse, la fin des algorithmes de suspicion de fraude révélés par la quadrature du net... Une meilleure gestion des situations inhabituelles, et une facilitation de l'accès et de l'accompagnement a l'intermittence du spectacle (dans mon cas, plus de dix ans sans réussir a obtenir ce statut)
Je suis actuellement en formation reconnue par France travail. Mes droits finissent dans 10 jours. Je ne sais toujours pas si j'aurais droit au RFF. J'ai appelé à plusieurs reprises ma conseillère formation, qui ne me dit que quand mes droit seront épuisés, mon droit à la RFF sera calculé. Cela ne m' a pas été stipulé par courrier officiel. Je vis donc dans l'incertitude de mes revenus à venir....faut il que je fasse une demande de RSA? faut il que je fasse une demande de bourse à la région?Personne n'est en capacité de me donner une réponse claire et sure...on me dit d'attendre le courriere généré informatiquement....en terme de précarité c'est vraiment dur...et jh'ai envoyé deux courrier à mon conseiller indemnisation qui ne m'a pas répondu. Le fait que les secteurs soient segmentés entre formation et indemnisation empêche des suivis et compréhension de dossiers par les conseillers...ils se renvoient la balle..mais je ne leur en veux même pas, je pense que cette organisation est pensée de la sorte, justement pour rendre plus compliqué l'accès aux droits et aux dossiers.
De L'HUMANITÉ au lieu de nous enfoncer encore plus bas tandis que nous sommes déjà assez fragilisés comme ça par la perte d'un emploi.
Plus de transparence , et d'accompagnement dans nos projets pas leur projet, je me voit refuser toutes mes demandes de formation lié à mon métier
De la transparence sur l'ensemble du process: comment sont calculées les droits, quelles sont les règles, etc. A chaque souci, je réitère des demandes d'informations précises pour éviter tout problème, en vain. Le dernier gros blocage a consisté en la rétention de plusieurs milliers d'euros (décompté de mon compte d'heure), et Pôle Emploi m'avait indiqué qu'ils travaillaient à la résolution du souci, ce qui n'était pas le cas (problème avec des décla employeurs), j'aurais donc pu rester des mois supplémentaires sans versement si je n'étais pas intervenu.
De l'écoute et du personnel formé à l'intermittence et pour mon cas, des questions avec sur le handicap invisible. Mais personne n'est en capacité de me répondre...
qu'il redeviennent un service de qualité..... tout en reconnaissant que malgré tout la partie spectacle s'en sort mieux de manière générale (majorité de conseillé compétent au téléphone).
Une transparence mais aussi qu'on nous donne ce qu'on nous doit et pour lequel on a travailler.
J'ai été victime à plusieurs reprises dans ma carrière (pendant l'intermittence). Un jour j'ai reçu un coup de tél d'un conseiller des assedic. Il m'a dit que je perdais 120h car un de mes employeurs ne pouvait plus rémunérer des intermittents (pas le code APE désormais nécessaire). Je n'ai rien pu faire. J'ai perdu 120h (je ne s aïs pas où elles sont passées d'ailleurs) du jour au lendemain sans pouvoir me retourner. Ce sympathique monsieur se réjouissait à l'autre bout du fil. L'autre problème récent, c'est lorsque j'ai dû prendre ma retraite (j'avais le nombre de trimestres), j'ai été en rupture de ressources totale pendant plusieurs mois car le dossier n'avancait pas. J'ai appelé à plusieurs reprises la CNAV et, un jour, ma complémentaire m'a fait une petite avance. C'est très stressant.

Lorsque j'ai expliqué l'erreur que j'avais repérée la conseillère a nié, et en plus m'a mise en garde que désormais elle ne répondrait plus à mes questions. Manque de politesse et de disponibilité. Au final j'avais raison, mais je n'ai pas reçu d'excuses.

Une autre fois (2004) j'avais perdu mes droits, il manquait 3 heures!!) La raison était le changement de loi (un contrat du 1 au 30 avec des cachets isolés faisait compter chacun des cachets en groupés, donc 8 heures). Aucune solution m'a été proposée, j'étais seule avec ma fille, avec un crédit maison. Uniquement l'aide de ma tante m'a fait survivre. Merci !

Qu'ils nous informent de nos droits

Qu'ils facilite nos projets de reconversion ou Formation pour Les plus de 50 ans sans oublié Les jeunes.

Le 30 juin 2020, Pôle emploi m'a notifié du rechargement de droit à l'ARE seulement après avoir travaillé régulièrement en CDD jusqu'à l'arrivée du COVID, le montant de mon allocation a été calculé que sur les 12 derniers mois et a vu chuter son montant alors qu'avant le calcul se faisait sur les 24 mois précédant la fin de notre contrat de travail. J'allais avoir 55 ans et donc la durée s'élevait à 908 jours à partir du 11 juillet 2020. Malgré la confirmation par l'agence que cette période de calcul était désormais la bonne, je me suis toujours posée la question parce-que nulle part, j'avais entendu que le calcul avait changé en 2020. Je voulais juste votre avis si vous avez le temps. Merci beaucoup Aujourd'hui, j'ai 59 ans loin d'avoir tous mes trimestres et alternant toujours CDD moitié moins depuis le COVID et allocations France Travail. Il me reste 261 jours avant son re-calcul qui chutera encore plus depuis les réformes macron. Je vous suit assidûment et mon cas doit être si futile par rapport aux autres. Vous faites un travail incroyable pour aider celles et ceux que l'on assomme. Merci

Honnêteté

Une meilleure maîtrise et compréhension des textes de loi.

De la TRANSPARENCE et de l'équité...

Qu'il y ait une équité dans le traitement. Selon le centre duquel on dépend le traitement n'est pas du tout le même Étant assistante maternelle, je souhaite que les agents de France travail soient correctement formés à la spécificité de notre métier. Beaucoup trop de trop perçu générés par leurs services par inattention ou ignorance. C'est inadmissible.

J'attends de France travail qu'ils aide réellement les gens. C'est un service qui est sensé apporter un soutien financier et dans les démarches de retour à l'emploi. En ce qui concerne le retour à l'emploi, il n'y a pas de problème, on a même l'impression qu'ils veulent absolument nous renvoyer dans n'importe quelle travaille le plus vite possible pour éviter de nous payer nos allocation trop longtemps. Et au sujet du versement des allocations chômage, nous avons l'impression que l'argent sort directement de leur poche et qu'ils faut toujours pleurer pour avoir ce qui nous revient de droit. J'aimerais que France travail est la mentalité de service d'aide et non de réprimande. Surtout quand il s'agit d'argent.

D'être plus humain, d'arrêter de regarder que les cases et non les situations particulières.

J'ai travaillé pendant des années avec des traiteurs événementiels (donc des journées souvent supérieures à 12h consécutives) mais si ils comptent en jour je n'ai pas assez pour avoir droit à l'ass, j'ai eu beau appeler plusieurs personnes différentes on a fini par me dire d'arrêter de les embêter.

Je n'ai donc à ce jour droit à rien du tout.

Qu'il explique mieux le calcul du montant are

Temps de réponse et prise en charge de dossier plus rapide

Un peu d'humanité et de compréhension.

De la transparence, une vraie aide pour trouver du travail, des vraies formations compétentes car j'en ai fait 2 et c'est une catastrophe

Un retour à l'emploi plus efficace, une meilleur prise en considération du discours du demandeur, une plus juste rémunération des droits

Versement des allocations rapide pas 6 mois après et juste pas de réclamation des allocations perçu 3 ans après au moment où on se réinscrit..

Un bon calcul des allocations avec explications claires sur les changements légaux qui ont impactés ces allocations.

Une ré humanisation des services.

Se remettre en question. Mon agence france travail réalise des formations avec une entreprise frauduleuse qui ne respecte pas le droit du travail et dont les responsables ont comis des actes pénalement répréhensible à mon égard

J'attends de l'inclusion total dans cette société car ya beaucoup de choses à changer au niveau comportement.

Il devrait être formé et faire les boulot au lieu de mentir et privé les gens de leur droit

Être plus à l'écoute, plus clair et moins hautain vis à vis des demandeurs d'emploi

Plus de détails concernant les droits

Une meilleure communication et arrêter de se foutre des gens.
Qu'ils soient davantage formés aux situations particulières
J'attends un véritable service aux usagers et des réponses précises aux questions posées. Un accompagnement à l'emploi et à la formation est attendu.
Plus de transparence, plus de réactivité
Il me faut des explications claires sur la manière de déclarer mes revenus, jusqu'à maintenant on me disait toujours que rien n'était de ma faute, mais au final c'est moi qui me retrouve avec les huissiers qui me demande des remboursements.
plus d'information pour bien renseigner les personnes sur leur droit
ECOUTER LES DEMANDEUR EMPLOI QUI NE SAVENT PAS TOUT. ET PRECISER LA BONNE DEMARCHE A SUIVRE LORS DES ENTRETIEN OU RDV.
Que les conseillers puissent effectuer la gestion des dossiers en profondeur afin de bénéficier des prestations cotisés
écoute, informations précises accompagnement et aide à la formation
une pro activité et clarification pour les personnes en interim, qu on prévienne les pseronne en cas de trop percu (ma conseillère a retirer 150€ sans m avertir; savoir si le contrat de travail qui est considéré comme preuve ou ce que l entreprise transmet. j aimerais que ma conseillère indemnisation réponde aux mails ne pas etre infantilisé quand j appelle le 3949
D'être humain et non une machine à e pas vouloir payer.
. Respect de nos droits. . Courriers et Droits lisibles et compréhensibles par tout allocataire. Réponses aux demandes . Accompagnement respectueu . Les recours sont très difficiles, chronofages car on est seuls isolé Pas accompagnement . 10 pages illisibles pour supression are pour renouvellement disponibilité.. privation brutale allocations qui nous met en précarité. Mesure injuste pour ceux qui travaillent sans interruption, qui cherche du travail au quotidien.... (J'ai pris disponibilité pour ne pas sombrer BROWN OUT) (J'ai maintenu ma disponibilité pour garder le bénéfice de mon grade (ça are B/compétences) si je retrouvais un emploi fonction publique (bibliothécaire)...
Législation disponibilite/ARE= démission = fainéant = pas recherche emploi= supression allocations.
Malgré 3 demandes étude droit option ... Jamais eu réponse
Après 2 ans réclamations j'ai eu 4 ans arriéré 5000 euros (Qui ont manqué dans mon quotidien) Qui m'ont valu'etre imposable... (Donc réclamations impôts...)
Sans fin... Épuisée
Merci de cette initiative... A refaut aide à mes réclamations j'ai pu déposer ici ma grande cOlere depuis 5 ans PAS TEMPS énergie (en grande difficulté administrative) pour réclamer mes droits
Délivrer des informations fiables sur le droit à l'ARE
Faire preuve d'humanité
Qu'on nous donne les bonnes informations concernant nos situation. J'attends de pouvoir leur faire confiance dans le traitement de mon dossiers et qu'ils soit plus sociale que qu'économiste.
Que le dossier soit traité quand ils disent l'avoir traité. J'ai dû appeler 3 ou 4 fois pour certains problèmes. A chaque fois on me promettait que tout était ok pour le paiement. Puis rien. La personne suivante expliquait que rien n'avait été fait.... Hâte d'être à la retraite :)
Une refonte de ce qu est devenu pôle emploi sous Macron
Des conseillers vraiment formés et surtout un conseiller qui gère une situation sur un dossier du début à la fin (trop d'intermédiaire pour résoudre un problème parfois...)
Les "bonnes" réponses et ne pas changer de conseiller tous les 15 jours. J'en ai eu 8 dont 7 différents en moins d'un an.
Qu'ils fassent leur travail correctement et en temps et en heure

Des conseils plus précis
Lors du renouvellement anticiper la demande de documents ou en tout cas tout demander en même temps
Qu'ils reconnaissent leurs incompétences et leur fautes
Plus de transparence
J ai assisté à une réunion pour recrutement chez pôle emploi ensuite le lien ne marchait pas pour s'inscrire
Plus de professionnalisme quant aux versements des allocations chômage .
Ça date de plus de 10 ans mais je veux savoir si je peux encore avoir mon due
Plus de compréhension
Qu'ils respectent la loi, leurs contrôleurs sont des fraudeurs
Qu'on puisse avoir des explications et en fournir avec un rdv physique.
Que l'on puisse être accompagné pour y aller. Que seul l'avis d'un contrôleur PE ne suffise pas pour refuser une inscription, surtout quand celui ne répond aux mails. Cordialement merci.
La communication ! Pouvoir joindre les personnes qui sont en charge de votre dossier et ainsi avoir des explications claires et cohérentes et éviter le temps perdu. Exemple : demande de documents déjà envoyé et réceptionné sur l'appli ...réclamé maintenant par courrier. Ceci signifié par un mail du directeur de l'agence non signé = INTIMIDATION en même temps c'est pour gagner du temps et si vous n'avez pas la force de vous défendre et bien c'est déjà ça de gagné
1- Qu'ils respectent la loi concernant le calcul des indemnisations
2- qu'ils répondent précisément aux questions posés sur le calcul de l'indemnisation
3- qu'ils n'appliquent pas de retenue sans explication.
4- qu'on ait pas à attendre 1 semaine voire 3 pour une réponse qu'on est censé avoir en 48h
5- que sa conseillère indemnisation à qui on envoie un mail le lundi n'attende pas le vendredi après-midi pour y répondre
6- que sa conseillère réponde par mail à des mails et non par des messages vocaux (mais ça doit gêner : "les paroles s'envolent, les écrits restent ")
7- Qu'ils admettent avoir tort comme c'est souvent le cas .
Des interlocuteurs compétents et pédagogues. Un calcul de l'ARE moins injuste : dans mon cas on reprend mes droits datant de novembre 2018, sans aucune prise en compte de mes dernières 6 années de travail bien mieux rémunérés. Je pense que s'ils étaient plus avantageux, ils m'auraient opposé le fait que ces droits sont censés être déchés, puisqu'ils sont sensés l'être au bout de 3 ans. Mais comment s'en sortir avec des règles qui changent tout le temps, des outils qui fonctionnent une fois sur 2, on a du mal vraiment à s'y retrouver
Plus d'honnêteté, une meilleure connaissance du statut d'artiste auteur et surtout le respect des lois concernant les AA qui n'ont pas à déclarer leurs revenus d'activité pour être indemnisés par rapport à des droits concernant une activité salariée
Que l'on me laisse m'expliquer
Les informations données par ma conseillère indemnisation ne sont pas claires. En somme, je ne comprends difficilement leurs explications, pourtant je suis assistante sociale, j'ai l'impression que la complexité des informations est mise en place pour décourager les usagers.
Un meilleur accompagnement. Une meilleure connaissance des règles d'indemnisation.
Que les informations soient claires et précises et avoir une réponse du conseiller lors de mes demandes car je n'ai pas eu des réponse à mes multiples messages (ni via mon espace, ni via mail directement).
Je suis sans versement de mes indemnités depuis 2 mois ce qui me mets dans une situation financière très difficile.
Du travail de leur part surtout et des sourires ?
Plus de clarté dans le calcul des prestations
Un peu de considération et de bienveillance
Plus rapide moins bureaucratique ,plus humain moins robotisé
De répondre tout simplement... 8 mois que ça dure... pourtant le problème est très simple ! Il suffit de recalculer les droits, de répondre à la demande d'effacement de dette, il faut juste communiquer et effectuer les actions à mener pour résoudre le problème.
Faire correctement leur boulot
Qu il fasse leur travail correctement comme quand c était L ANPE RECHERCHE EMPLOI ET LES ASSEDICS INDEMNISATION ÇA FONCTIONNAIT PARFAITEMENT À CETTE ÉPOQUE LÀ....ET QU ILS PRENNENT EN COMPTENT LA MALADIE ET LE HANDICAP PARFOIS INVISIBLE
Une communication plus verbale un accès plus fluide à l'agence

Plus de flexibilité et une aide réelle des personnes qui SEULE sans France Travail essaient de s'en sortir et de retrouver un emploi
Plus de transparence, moins d'automatisme et surtout une cohérence avec la soi-disante politique affichée
Le respect de la loi, une communication fluide entre les différent.es interlocuteurices, un accompagnement plus ciblé
Des propositions décentes, une écoute réelle, autant de respect que France Travail exigerait pour lui-même, des contrats payés décemment...
Le calcul de nos droits et l'accès à l'information sont très opaques. En très peu de temps, j'ai eu 2 courriers de "trop perçus" me désignant comme responsable du fait de mauvaises déclarations que j'aurais fait alors qu'en réalité, mes actualisations sont toujours conformes à la réalité de la situation. Je dois à chaque fois régulariser sans comprendre pourquoi et comment ils s'étaient trompés. Quant à l'accompagnement vers l'emploi, je n'ai jamais eu de rencontre, ni de conseils avec ma conseillère depuis 2020 que je suis inscrite. Cette institution m'est nécessaire uniquement pour le versement des indemnités chômage. Si je pouvais faire sans, je le ferais sans aucun doute.
Plus de clarté sur nos droits car à chaque fois que l'on perd son travail, une semaine de carence est ôtée alors que l'on est toujours inscrit pendant l'activité professionnelle, cela est arrivé trois fois, donc trois semaines de carence sur les mêmes droits de chômage, injuste
Service et communication plus clair
Être cohérent et réactif aux problèmes et faire preuve de professionnalisme
Qu'il donne des réponses claires, qu'il soit aidants et qu'il conseille correctement les gens, bref ce pourquoi ils sont payés.
Humanisation
Arrêtez les menaces de radiation, répondre aux questions adressées par mail, arrêtez de mentir ouvertement, apportez de l'aide quand on en demande (comme aider à ce faire réorienter "non, mais je suis conseillère, je suis là pour signer les stages, pas pour vous aider" j'ai des preuves de cette discussion enregistrées)
Arrêtez de forcer, de vendre, des formations à tout va sans avoir au préalable étudié le cas des personnes, arrêtez d'être systématiquement sur la défensive de manière excessive, arrêtez de dire qu'on fait pas d'effort, que tout est notre faute, enfin arrêtez simplement violent quoi, faites son boulot d'accompagnement des demandeurs d'emploi...
De l'humanité, du respect, de l'honnêteté, de la politesse et de la considération.
Une meilleure information des aides possibles au lieu de les cacher ou de mentir.
Plus de flexibilité sur les horaires de rdv, surtout avec la maman-solo qui se tape une heure de route pour un rdv qui ne sert à rien, à part perdre du temps, du carburant, de l'énergie et se faire agressé verbalement, et doit aller récupérer son enfant à l'école. On a quand même osé me dire "non vous ne partirez pas à cette heure-là pour récupérer votre enfant à l'école !" honteux!
Qu'ils soient plus encourageants quand les gens ont des projets au lieu de les décourager et les rabaisser.
Une vraie aide plus humaine quoi.
Moi perso je vais changer de dispositif, et aller vers un dispositif pro-social, je préfère l'humanité et l'aide réelle de mon assistante sociale, plus compétente que certains/es conseillers/ères F.T.
Perso je n'ai eu que deux conseillers FT humains encourageants et qui aident vraiment. Et à chaque fois que tout va bien on me le change. Comme si ça dérangeait.
Plus d'humanité et aussi qu'ils soient plus formés au régime de l'intermittence car à chaque renouvellement on essaye de m'avoir en me disant que je ne peux pas renouveler (consciemment ou non)
être compréhensif avec les usagers
Des réponses explicatives aux questions posées
Justifications argumentées de leur calcul d'indemnités et de sa durée
Arrêt du harcèlement via leurs applications
Fourniture des textes et méthodes de calcul
C'est kafkaïen et maltraitant au plus haut point
Un vrai accompagnement, un suivi et de la réactivité !
Meilleure formation des agents pour la rémunération régionale via le droit d'option RQTH en formation professionnelle afin de ne pas verser l'ARE à tort malgré les alertes du bénéficiaire.
Un suivi plus personnalisé de son dossier (inscription en novembre pas de conseiller à ce jour) par la même personne sans avoir à soumettre son problème sans cesse à une personne différente.
Un retour concret à nos demandes, sans attendre une réponse qui ne vient pas alors que France Travail s'engage sur son site à une réponse par mail sous 2 jours.
Une réponse claire sur les conditions à rassembler pour déclencher des droits.

Une réponse adaptée aux demandes de formation (comme ne pas envoyer un unijambiste à une formation au 2^e étage sans ascenseur ou lui proposer un travail d'élagueur).

Arrêter de répondre à chaque question que de toute façon démissionner ne donne droit à rien comme si c'était la réponse à tout et justifiait le fait de ne rien déclencher en démarches derrière, comme si c'était une situation figée et la fin de tout (alors que j'ai travaillé 650 h depuis)

Ne pas insister pour nous faire remplir une demande d'ASS alors que l'on sait pertinemment que nos revenus indirects (revenus du mari et autres) dépasse le plafond pour nous octroyer une allocation alors que l'on demande juste d'être pris en compte pour les années travaillées (32 ans dans mon cas à quoi servent nos cotisations!). Comme si les autres revenus indirects devaient justifier le fait de se retrouver sans indemnités.

Que la personne à l'accueil cesse de refuser de prendre une enveloppe de documents à déposer parce que le livreur n'est pas l'expéditeur et de lui demander de plutôt la déposer dans la boîte aux lettres à 1 mètre parce qu'elle n'a soit disant pas le droit de prendre les documents directement.

Arrêter de se moquer de nous quand on se déplace physiquement pour déposer à l'accueil un même document que l'on a déjà envoyé 3 fois et que l'on demande un récépissé pour être sûr que le document soit certifié reçu et que l'on vous répond ironiquement "non on n'est pas à la mairie ici".

Tenir à jour les offres d'emploi sur le site de France Travail (des offres sont pour des postes parfois déjà occupés). Ce sont quelques remarques qui reviennent à ma mémoire.

L'unijambiste en question cité ne contestera plus rien puis qu'il est maintenant décédé. Mais je peux témoigner que ses démarches auprès de France Travail étaient un calvaire. Sans compter que dans son cas la loi trouvait normal de défalquer ses indemnités de son allocation handicapé alors qu'il avait travaillé plus de 35 ans quasiment sans interruption. Il est décédé juste avant le début de sa retraite et je me souviens de son amertume pour ses démarches auprès de France Travail.

Quant à moi, après à peu près 32 ans de carrière, une inscription en novembre 2024 après une démission ; j'attends toujours de savoir si je pourrais percevoir l'ARE un jour, quand et sous quelles conditions sans n'avoir aucune réponse claire à ce jour.

Que l'évaluation de mes indemnités soit revu et que ma conseillère m'accompagne pour trouver une formation

De l'écouter lorsque nous détectons un problème. Et proposer des emplois correspondants à ce que nous avons fait par le passé ou correspondant avec nos études merci

Un meilleur accompagnement et une plus grande ouverture d'esprit on dirait qu'ils n'ont juste pas envie

Une vraie aide pour les demandeurs d'emplois. Des meilleures aides pour les droits à la formation. Un accompagnement plus personnel. Des employés de PE plus compatissants et compréhensifs. Plus de temps alloués aux employés pour démarcher des entreprises

Que cessent les menaces induites (demandez votre retraite à taux réduit sinon plus d'allocations) et le cynisme (c'est pas nous qui envoyons ces informations ce sont les algorithmes)

Ce qui serait formidable, ce serait que France Travail reconnaisse ses erreurs et présente ses excuses. Ce n'est absolument jamais le cas.

Les pires exemples sont dans le cadre d'un soit disant trop-perçu. Il y a quelques années, j'ai été informée d'un trop-perçu de 1500 euros. Je l'ai contesté mais le temps d'étudier mon dossier, je n'ai perçu aucune indemnité pendant trois mois. Je peux vous dire qu'il n'y avait plus rien dans mon frigo. J'ai vécu des moments très difficiles pendant cette période. Au bout des trois mois, après avoir recalculé, France Travail a finalement découvert que je ne lui devais rien du tout. Je n'en ai pas été informée et j'ai vu que le trop-perçu avait disparu dans mon espace personnel. Je n'ai jamais eu la moindre explication ni des excuses.

Second cas que je subis actuellement : j'ai signé un contrat PEC qui a duré deux ans, de février 2020 à février 2022.

C'est donc un contrat France Travail, qui devrait savoir comment cela fonctionne, avec deux fiches de paye : l'Etat et la structure. J'ai envoyé les deux documents et l'un des deux était systématiquement refusé.

Je me suis retrouvée au chômage en septembre 2024 et France Travail me réclame un trop-perçu qui date de février 2020 ! J'ai fait une réclamation qui a été refusée malgré toutes mes explications. Je me retrouve à rembourser alors que l'erreur vient d'eux et que j'ai eu des échanges lunaires à propos de ce contrat, que je ne résignerai pour rien au monde, même en étant au chômage depuis des années !

Un réel soutien et de l'aide pour les personnes en situation de chômage, surtout quand celui-ci est dû à des discriminations comme dans mon cas.

Aujourd'hui j'ai l'impression d'être surveillée comme une fraudeuse et devoir constamment montrer patte blanche et des personnes qui ne veulent que me piéger comme si j'étais sous liberté conditionnelle à pointer au commissariat !

J'attends que France Travail rémunère une formation même si le secteur n'est pas en tension pour les personnes qui comme moi sont séniors (52 ans en décembre) et ont une RQTH. J'ai subi un licenciement économique dans le secteur de la parfumerie sélective après 23 ans d'ancienneté en 2024. Je ne souhaite plus travailler dans le commerce de part mes problèmes de santé et malgré que j'ai bien avancé sur mon projet de reconversion, la conseillère que j'ai rencontré m'a dit que France Travail, ne finançait pas ce genre de formation (comportementaliste félin). Je me retrouve dans une impasse, car malgré de nombreuses candidatures envoyées en tant qu'assistante administrative (j'ai aussi un bac pro secrétariat), il semble que mon profil n'intéresse pas les entreprises pour lesquelles j'ai postulé.

Cordialement

D'arrêter de s'acharner contre les saisonniers, nomades, pour des problèmes de changements d'adresses alors que l'on en change sans arrêt toute l'année et que nos recherches s'effectuent partout dans le pays et pas nécessairement dans "notre région".

C'est une stigmatisation dont le but est ouvertement de refuser/retirer des droits, suspendre ou changer de catégorie des personnes qui peuvent sans ça être en chômage longue durée en cumulant les contrats courts.

On fait déjà les métiers les plus ingrats dans des conditions difficiles en contrats CDD saisonniers abusifs, aux heures sup non payées, sans statut, parfois sans logement fourni (parfois "logés" en tente sur des terrains vagues sans eau, agglutinés dans des algeco en plein soleil. etc..), les réformes successives nous privent déjà d'un chômage taux plein ou freinent notre accès aux ARE en rallongeant le temps de travail nécessaire.

Si au moins on évitait de nous radier à tout va ou de nous coller des RDV en présentiel obligatoires irréalistes à 600km A/R de notre saison (le transport n'est pas gratuit) en PPAE à chaque changement de conseiller ce serait super, c'est un véritable frein pour les personnes nomades.

Heureusement j'ai aussi eu des conseiller.e.s super et très investis faisant leur possible, seulement parfois ça n'a pas suffi à éviter radiations, suspensions de droits ou non recours

Qu'ils fassent leur travail, ni plus ni moins.

Une meilleure communication et un meilleur accompagnement

Le mot progrès est extrêmement faible, l'intégralité du système de fonctionnement ainsi que tous les "employés" exerçant chez France travail doivent être jugés sévèrement.

Respecter les lois en vigueur et recruter des agents compétents notamment sur l'indemnisation.

Donner les informations sur nos droits. Par exemple en 2023 je n'ai pas eu l'information que ma formation pourrait être financée par l'AGEFIPH. Quand je l'ai su en 2024, ce n'était plus possible. J'ai dû revoir mon projet de formation et j'ai perdu plus d'un an.

Avoir un conseiller attitré qui aide dans les démarches

Qu'une toute simple opération comme s'inscrire, c'est juste possible. J'ai deux fois complètement rempli le dossier pour valider, je devais être rappelé le jour où je suis rappelé quand je décroche, je tombe sur une machine qui prétend qu'elle n'a pas accès à mon dossier pour une raison obscure et non énoncée. Et puis ça raccroche.

Honnêteté et une explication écrite des calculs des are

De ne pas léser les demandeurs d'emploi qui sont déjà dans une situation difficile

Etre honnête

Défendre les intérêts des personnes sans emploi

Des conseils

Plus d'accompagnement et des justifications transparentes sur les coupures d'aides ou d'accès aux formations.

Des professionnels formés et qui renseignent de façon pédagogique avec des références juridiques.

Précision : ma mésaventure date du 26 décembre 2017 et cette personne était très accablante, ne me laissait pas m'exprimer et m'accusait à tort de fraude (car j'avais démarré une auto entreprise et m'étais trompée dans la déclaration) mais j'avais toutes les preuves de mes déclarations faites à l'Urssaf. Mais si je n'avais pas tenu tête, cette dame j'aurais été sortie de l'intermittence et je ne connaissais pas Yann Gaudin à l'époque. Je veux tout de même préciser qu'il m'est arrivé aussi d'avoir des agents aimables et par téléphone c'est 2,5/5 qui sont aidantes. J'ai eu une seule fois un agent exceptionnel au moment de la période Covid car ça a été compliqué pour moi, mais ce monsieur qui était mon conseiller a quitté Pôle emploi à l'époque. Depuis je m'arrange pour ne pas avoir affaire à qui que ce soit.

De faire leur rôle leur travail trouver un emploi

qu'ils s'occupent réellement des gens et que l'on puisse indemniser en fonction des années cotisées

J'attends à ce que France travail paie la totalité des cotisations que l'on cotise lorsque l'on travaille et qu'on nous retire de l'argent dans notre salaire. Que les offres d'emplois publiées sur le site France travail soit réelles ou à jour car la plupart

sont fausses et quand on postule, l'offre d'emploi réapparaît des jours plus tard mais quand tu recherches l'offre ailleurs, il n'est plus disponible.
Une écoute plus attentive lors d'un rdv en présentiel
Il faudrait que tous les agents tiennent le même discours et ils devraient être de véritables aides et non des freins face aux soucis administratifs. En effet, selon le conseiller qui traite notre dossier, les résultats sont très différents : quand ma conseillère indemnisation est en congé, ses remplaçants règlent tous les soucis qu'elle a refusé de régler. De même, lorsque je téléphone et qu'on me refuse de l'aide, il arrive que lors d'un second appel, un autre agent règle le problème instantanément.
Des entretiens individuels plus appropriés en fonction de chaque cas
Plus d'humanité et de compétence...
Répondre plus rapidement, pour commencer... J'ai eu le temps de retrouver un travail avant même qu'ils commencent à instruire mon dossier
'- Prise en compte de la réalité ; - recevoir de la considération en tant qu'être humain, et non de la suspicion en tant que fraudeur potentiel ; - obtenir des réponses claires, concrètes et sourcées dans la mesure du possible ; - cesser de devoir se soumettre aveuglément à toutes sortes de lubies éphémères, éreintantes et humiliantes telles que : - recevoir un contrat engageant avec son nom en bas en guise de signature sans jamais en avoir entendu parler avant, - devoir se connecter chaque jour pour justifier qui sait quoi, sous peine de radiation.
Traitement des dossiers en faveur des allocataires et conformément à la réglementation UNEDIC, et non pas en faveur de France Travail
Arrêt de la culpabilisation par les agents France Travail lors de contacts téléphoniques
Prise en compte du statut d'artiste-auteur avec des agents formés sur la question. A ce jour dans mon agence (haute-Vienne) les artistes-auteurs sont associés aux cadres d'entreprises (niveau bac +5) alors qu'artiste-auteur est un statut d'indépendant et non un niveau d'étude. J'ai dû subir une réunion collective d'information sur l'utilisation d'outils pour les cadres. Je n'ai pas la possibilité sur mon espace perso de faire une demande d'ASS à laquelle je peux prétendre. De plus, ma conseillère a refusé de prendre mon dossier de demande et m'a renvoyée vers un numéro de téléphone.
page moins touffue (ex : l'inscription ne génère pas la demande d'indemnisation, pas très visible dans le foutoir) et fait louter la date de calcul du coup même la possibilité d'être indemnisé voir au minimum la tête de celui qui nous appelle (zoom ou autre) demande et demande et demande de papiers sans savoir même ce que c'est et comment on les a ne pas faire semblant d'écouter pour ensuite mettre le contraire dans le courrier (c'est une violence, cela oblige à se battre pour chaque mot et "procédures) ainsi que langue de bois cv : ON NE peut en mettre qu'un en valeur même si on a plusieurs métiers contrôle des annonces passées SUR Pe : ZÉRO réponse la sous traitance est malhonnête : double rv dont un non honoré et éjection immédiate
Trois mois après avoir eu 62 ans, menaces claires de la part d'un responsable départemental de m'obliger à quitter ma famille et mon logement pour prendre un travail sans rapport avec mes compétences et nettement en dessous de mon dernier salaire pour aller prendre un job au rabais à 800 km pour un employeur qui aurait reçu une prime Macron pour m'esclavagiser. A 62 ans avec ce type de revenu PRECAIRE il est impossible de trouver un logement ! Par ailleurs je suis handicapé du travail et incapable physiquement de déménager mes affaires pour vivre à 12h de transport de ma famille. Angoisses profondes nuit et jour pendant les deux ans qui ont suivi.
Que France Travail rende accessible au public leurs circulaires internes, informations auxquelles toute personne, inscrite ou non à France Travail, devrait avoir accès : j'ai eu une seule fois l'impression et le PDF (pour les avoir demandés et obtenus, si tardivement) d'un document décisif pour moi mais n'était accessible nulle part. Que France Travail respecte ses propres textes, notamment aussi quand il s'agit d'apporter un "accompagnement personnalisé et adapté à vos besoins", en ne convoquant pas à des ateliers ou réunions inutiles, convocations assorties de menaces de sanctions, que France Travail n'humilie pas ni n'infantilise les inscrits, ne disqualifie pas leur parole et s'abstiennent d'évoquer la fraude. Tout cela est dévastateur pour la santé, qu'elle soit physique ou mentale. Je suis inscrite actuellement à France Travail depuis le 1er septembre, non indemnisable, mais la pression reste inchangée, et la violence ressentie aussi. J'ai 60 ans.
Des personnes formées et compétentes dans la réglementation du travail et des règles d'indemnisation, et pourquoi pas avec une certaine humanité
Je tiens à préciser que j'ai été en lien avec des perles de gentillesse et de compétences aussi

Plus de transparence et d'explications
'-Qu'ils donnent les droits au chômage au lieu d'attendre qu'on les réclame -Qu'ils spécialisent des agents pour gérer les personnes qui ont un parcours pointillé, qui indique habituellement un problème de neurodivergence non connu de la personne. Traiter un autiste ou tdah de paresseux parce qu'il n'arrive pas à trouver ou garder un travail, c'est empirer sa vie, parfois pour le pire.
Un peu plus d'humanité
Précision et validation des réponses données par France travail
Une écoute sincère et une considération.
Explications et pédagogie
Que les conseillers indemnisation puissent recevoir les allocataires et priorisent les dossiers ...je suis depuis 2 mois sans indemnisation parce que ma conseillère n'a toujours pas mis à jour mon dossier...
Qu'ils fassent leur travail, nous aident vraiment, et ne soient plus un instrument politique sur le taux de chômage.
Je souhaiterais au minimum des réponses quand on envoie des mails. Un entretien individuel (avec ses conseillers emploi et indemnisation) au moment de l'inscription pour éviter les problèmes au moment du potentiel versement de l'allocation, surtout quand on a un statut particulier (artiste-auteur dans mon cas). Car je savais pertinemment qu'il y aurait des cafouillages... Je l'ai précisé dès le début par mail à ma conseillère mais elle n'en a jamais tenu compte. Je me demande même si elle l'a lu... Je devais percevoir mon allocation depuis le 4 novembre, je n'ai toujours rien à ce jour (19/11) et aucune information malgré toutes mes demandes par mail et appels. Hier une personne du 3949 m'a dit que ce n'était pas grand chose une semaine pour avoir une réponse (1er mail à ma conseillère le 08/11 sans réponse, puis 4 autres sans réponse non plus)... Je lui ai dit que derrière les numéros de matricule il y a de « vraies » personnes avec des enfants à nourrir et des charges à payer et qui ont besoin de réponses. J'ai peur d'avoir empiré les choses du coup...
J'aimerais qu'ils aident réellement, Y a jamais de créneau disponible pour les rendez vous, ils ne répondent jamais dans le temps impartis. J'ai fait une demande de formation, y a aucune aide sur les démarches (j'ai devis, admise dans la formation,...) Il n'y a pas de mise à jour sur les formations que propose la plateforme il les mettent mais n'ont pas acheté de place dans la structure,
Il faut qu'il y ait une fiche claire sur comment faire une demande de formation
Il propose des offres d'emploi aucun rapport avec le profil. J'ai un problème cardiaque et au poumon et il me propose de rejoindre la police. Je fais une reconversion car je ne peux plus travailler dans mon domaine.
Il devrait aussi travailler la communication car au téléphone j'ai eu une dame qui m'a super mal parlé, je lui explique mon problème et elle me répond qu'on a tous des problèmes (le problème -> je veux juste un rdv et avoir une information sur le CPF et aide financière)
Elle m'a raccroché en disant « maintenant vu que vous n'avez plus de question bye »
Y a un réel problème avec France travail.
Empathie
Qu'ils comprennent les concepts de période d'essai, d'handicap invisible, de bienveillance
Plus de réponse à nos demandes.
Qu'ils fassent leur boulot et qu'ils accompagnent réellement les gens et cela est valable pour les gens du RSA
Je souhaite que France travail se renseigne davantage sur le maintien de droit de chômage quand un chômage est en formation et qu'il perçoit l'ASS au lieu de la rémunération de fin de formation
L'humanité, le respect, le professionnalisme
Une meilleure coordination avec les pays frontaliers
Meilleure coordination et gestion entre les documents demandés. Il y a aucune information et leurs réponses sont évasives.

Voici ce que j'attends, en tant que demandeuse d'emploi sourde et en projet de formation professionnelle :

1. Une meilleure accessibilité pour les personnes sourdes

- À chaque rendez-vous, je dois attendre 30 à 45 minutes qu'un interprète soit disponible via ElioZ, ce qui est fatiguant et non professionnel.
- On me demande souvent de lire sur les lèvres ou de communiquer par écrit, alors que ma langue naturelle est la LSF.
- Or, j'ai appris qu'il est tout à fait possible de réserver un interprète à l'avance via ElioZ. Je ne comprends pas pourquoi cela n'est pas fait systématiquement.
- J'attends donc que France Travail anticipe les besoins en accessibilité, et réserve en amont un interprète pour garantir un vrai accueil dès l'arrivée, sans délai ni compromis.

2. Un traitement plus humain et individualisé des projets professionnels

- Mon projet est solide : je suis déjà tatoueuse, avec une clientèle existante. Je souhaite me perfectionner à travers une formation professionnelle certifiante.
- Malgré cela, ma demande de financement a été refusée pour des raisons standardisées : manque de débouchés et coût trop élevé.
- Pourtant, le tatouage est un métier qui fonctionne en indépendant, en dehors du marché salarié classique. Il aurait fallu prendre en compte la réalité de mon activité et non uniquement des statistiques.

3. Un respect des délais et une meilleure communication

- J'ai reçu la réponse de refus à peine une semaine avant le début de la formation, alors que j'avais fait mes démarches bien en amont (y compris pour la prise en charge de l'interprétariat).
- Ce délai extrêmement court m'empêche de me retourner, de chercher des alternatives, ou de défendre mon dossier correctement.

En résumé, j'attends de France Travail :

- Plus d'anticipation pour les rendez-vous avec interprète,
- Plus d'écoute et de reconnaissance des projets indépendants,
- Moins de traitement automatique, et plus d'humain et d'adaptabilité, surtout quand il s'agit de publics en situation de handicap.

Merci encore pour votre soutien et votre engagement.

Former assez bien leurs employés pour qu'ils puissent connaître leur métier/ ne pas contrôler les gens pour rien / ne pas donner de fausses informations et faire en sorte qu'ils aient des comptes à rendre / ne se sentent pas tout puissants face à qqn souvent déjà paniqué.

Que les personnes qui s'occupent des intermittents soient FORMÉS pour répondre aux questions des intermittents. C'est fou que l'on m'attribue une conseillère qui va me réclamer de l'argent alors que si elle avait fait son travail correctement je ne lui devais rien. Formez vos équipes

exemple : lors de l'année blanche 5 appels différents en 1h : 5 sons de cloches différents

J attends du professionnalisme auprès des conseillers.

Aucun suivi, information erronée.

De plus je doute fortement sur le calcul de mes allocations.

De l'empathie, et des actions concrètes, et une indépendance vis à vis de la politique régionale, mon problème et un problème politique, car comme la région de Loir atlantique et de droite, elle a décidé des conditions pour fournir L'AIF. Depuis 2023, les formations d'hygiène en cuisines HACCP, ne sont plus disponibles grâce au compte CPF, mais via L'AIF. Or pour recevoir L'AIF, la région Loir atlantique demande ce que l'on soit déjà employé ou que l'on ait une promesse d'emploi pour que la formation soit financée. Or pour trouver un job dans le milieu de la restauration, dans de bonnes conditions il faut L'HACCP. On parle d'un milieu en forte tension. On me donne comme solution de "payer moi-même ma formation" or, je suis en recherche d'emploi, et vu que j'ai démissionné de mon précédent travail, (ou l'on me refuse la rupture conventionnelle) je n'ai actuellement pas le droit au chômage, donc je n'ai pas les moyens de payer une formation.

Que les personnes soient à l'écoute au lieu de raccrocher sans prendre l'appel, de clore les discussions sans répondre, qu'ils se rendent compte qu'ils ont des humains en face d'eux et non des robots dénués de sentiments. Je ne me rappelle plus pourquoi le refus d'acte avait été acté (à tort) mais j'ai bataillé 2 mois contre des portes closes avant d'avoir gain de cause (et merci à l'URSSAF qui m'a un peu aidée en fin de parcours)

Plus de rigueur et de communication dans le calcul des droits, plus d'humanité et d'empathie

J'ai perdu 10 ans de ma vie à me battre contre le pot de fer tout ça parce que j'étais la sœur de mon employeur je suis artiste au RSA depuis 2015 et j'ai perdu tous mes points retraite. Aujourd'hui je suis très précaire et je n'accepte pas c'est injustice subie. J'attends de France travail de la justice et non du mensonge et du vol.

Une vraie prise en charge globale de chaque humain en recherche d'emploi.

Cela inclut de vrais professionnels et exclus les "gestionnaires de comptes" copies conformes de ceux que l'on trouve dans les grandes entreprises et qui travaillent en BtoB, BtoC ou CtoC, et dont l'unique objectif est : le CA le Chiffre d'Affaires.

De vrais professionnels (recruteurs, psychologues, accompagnement social, accompagnement au mieux-être qui permet de mieux se présenter -tenue, expression...- développement de la confiance en soi...) , œuvrant pour le Bien Public et dans un Service Public dont la devise nationale Liberté Égalité Fraternité serait respectée.

Plus de transparence et une meilleure communication.

Un conseiller qui transmet des informations confidentielles sur une entreprise et ses salariés et de plus fais travailler au black un demandeur d'emploi pour lui sa famille et amis.

De plus, quand il divulgue mon adresse et des informations sur moi à mon mari en cours d'annulation de mariage pour abus de confiance (violent juge coupable) J'aimerais que toutes les connexions soient nominatives et que le Directeur d'agence soit au courant de ses pratiques

Je souhaite que France Travail cesse de fonctionner comme une machine à broyer les individus en difficulté. Lorsqu'on se retrouve sans ressources, on attend de l'aide, pas des délais interminables, des radiations injustifiées ou des comportements déplacés.

Personnellement, j'ai connu :

- une radiation injuste qui m'a plongé dans l'angoisse,
- des retards de plusieurs mois, voire des délais infinis, pour des aides vitales comme l'ARE (et actuellement l'ASS),
- des réponses floues, erronées, ou contradictoires,
- une souffrance morale bien réelle, qu'un simple accompagnement humain aurait pu atténuer.

J'ai travaillé, j'ai cotisé, j'ai tenté de me reconstruire, j'ai formulé des demandes claires, structurées, respectueuses... et on m'a répondu par l'oubli, la méfiance ou le mépris.

Je demande simplement un service public digne de ce nom :

- des délais raisonnables,
- des réponses justes,
- une écoute réelle,
- et surtout :

qu'on cesse d'alimenter un climat de suspicion,
qu'on arrête de fliquer les gens alors qu'il s'agit de leurs droits,
qu'on ne punisse plus les plus précaires comme s'ils étaient coupables... simplement d'exister.

Que les courriers déposés sur demande de Pole emploi obtiennent une réponse.

En plus de mon activité salariée, je donne des cours à l'université en tant que vacataire avec des contrats renouvelés annuellement. C'est une activité complémentaire uniquement.

Lors de mes périodes de chômage, les modalités de calcul ne sont pas claires et cette activité complémentaire, au lieu d'augmenter mon taux d'indemnisation, elle vient le faire chuter.

Les progrès que j'attends de France travail sont les suivants :

- Plus de clarté dans les règles de calcul pour les cas qui ne sont pas standards
- Un meilleur conseil sur ce que je dois faire pour ne pas me faire piéger
- Un peu plus de souplesse et de bon sens pour être juste

plus de transparence et d'avoir un discours cohérent d'un agent à un autre.

Le retour à de vraies informations sincères et dans l'intérêt du candidat demandeur d'emploi

1) Les problèmes : Calcul du SJR erroné et pension d'invalidité de catégorie 1 traitée en catégorie 2 ; aucune transparence sur la méthode de calcul et sur la détermination de la période de référence.

2) Niveau de souffrance minoré parce que les problèmes ont été résolus rapidement grâce à ton conseil. Il est évident que la réponse n'aurait pas été du tout la même si la situation avait perduré.

3) J'attends des services de France Travail, la communication et le respect des règles / lois applicables (selon la situation spécifique de l'ayant droit, vis à vis par exemple des réformes applicables ou non selon la date du licenciement, selon les critères d'âge, et toute autre spécificité qui le concernerait.), la transparence sur l'application des règles (méthode, identification des données de références retenues / applicables, calculs...).

Une meilleure écoute pour de meilleurs résultats

Une meilleure réactivité, de meilleurs conseils pour chaque type de situation.

Humanité

France Travail ne donne aucun accompagnement à ses usagers. J'ai réussi à ouvrir mes droits à l'intermittence du spectacle grâce aux conseils et au soutien de mes proches et mes collègues, et surtout grâce à l'intervention de Yann Gaudin. Sans cette aide, je n'aurais jamais rien compris aux démarches, et pire, j'aurais abandonné jusqu'à mon métier tant mes interlocuteurs de m'accompagnaient pas, voire m'indiquaient des informations erronées. J'attends donc de France Travail un réel accompagnement de ses usagers, avec des conseillers capables de donner des réponses adaptées à leurs usagers, et dont le but est d'informer sur les droits de ces derniers.

Que France Travail soit plus humain...

Que Pôle Emploi réponde au téléphone... Il y a 3 semaines, j'ai appelé 5 fois... JAMAIS PERSONNE

On m'a mise en attente, soit disant pour 12 mn et 3/4 d'heures plus tard j'attendais toujours !!!!

Que la loi soit respectée.

Que les règles soient plus claires et mieux expliquées.

(Qu'on arrête de nous prendre pour des feignant·e-s et/ou des profiteurs·euses; on a besoin d'art et d'artistes; de plus, le régime de l'intermittence existe, nous sommes donc en droit de l'utiliser et d'être considéré·e-s avec respect)

Plus de clarté dans les documents à fournir et dans les démarches à accomplir

De vrais spécialistes intermittence.

Un discours commun, compréhensif, réactif.

Une info claire et appropriée

Un juste calcul des droits

Plus de transparence, des conseillers formés qui ne répondent pas n'importe quoi à l'emporte pièce. Que la hiérarchie soit plus facilement saisissable et accessible si il y a blocage avec les conseillers.

J'attends qu'il calcule réellement mes droits car je ne comprends pas comment je peux avoir un chômage bas, sachant que j'ai toujours travaillé, je n'ai jamais été au chômage par avance la toute première fois j'ai toujours touché des salaires entre 1500 €. Net et 3000 €. Net et par la suite je suis descendu à 1100 €. Net. 1300 €. Net et je me retrouve avec un chômage à 1098 €, chose que je ne comprends pas, je souhaite également savoir si j'ai droit à d'autres aides qui pourraient compenser ce chômage.

Également la date d'inscription n'est pas correcte. Mon CDD s'est terminé le 22 juin 2024. Je me suis inscrite à Pôle emploi le 1er juillet 2024, ils ne m'ont pas donné d'explication du pourquoi, ils ont commencé à m'indemniser à partir du 16 juillet et non au 1er juillet. Et à chaque fois que je demande des explications, ils ne savent pas quoi me répondre et ça c'est intolérable.

Des interlocuteurs mieux formés pour que les réponses soient harmonisées, car selon sur qui on tombe ça peut être le jour et la nuit suivant notre situation. Et plus de personnes aussi pour traiter nos dossiers notamment pour l'intermittence

Clarté.

Une réelle considération et un véritable conseil et soutien

Des personnes qui soient plus humaines et qui prennent leurs responsabilités et leur travail au sérieux.

Qu'ils respectent la loi.

Un meilleur accueil... La première fois j'ai été agressée verbalement car je venais soit disant profiter de la mer et des allocations chômage !!! Alors que j'ai démissionné car je n'ai pas eu ma mutation et déménager pour m'occuper de ma maman de 83 ans !!!

J'ai demandé à faire un CAP fleuriste à 57 ans.... Refus net car trop vieille ! Voilà faut bosser jusqu'à 64 ans

J'attends une meilleure transparence au niveau de leurs textes et explications lors des échanges, car cela reste bien trop vague, il n'y a pas d'information. De ce fait il faut attendre une notification à chaque fois, et à chaque fois cela retarde le processus.

Il faut à France Travail des moyens financiers et/ou matériels supplémentaires pour embaucher du personnel et le former à l'accompagnement des allocataires, une phase indispensable pour obtenir un service efficace et donc économique.

J'attends qu'ils sachent mieux communiquer avec les usagers. C'est la principale défaillance consécutive de l'inhumanisation de France Travail depuis des années.
Déjà, que nos droits soient respectés, au lieu d'avoir à subir et de ne pas donner d'informations exactes.
Une meilleure transparence sur nos droits, des services moins opaques. Une constance dans les discours (d'un conseiller à l'autre cela change) Une meilleure passerelle entre intermittents et régime général qui semble être la terre et l'espace.
Qu'ils soient tous comme Yann Gaudin !! Heureusement qu'il est là à aider les personnes à avoir ce qu'il mérite !! Merci Yann, vous êtes vraiment notre bonne étoile.
On me demande un document qui n'existe pas (il suffit de taper le nom du document dans google pour voir qu'on est des milliers dans cette situation après un congé parental). Quand je les appelle et que je leur explique, on me dit qu'ils règlent la situation et la situation n'est en fait pas réglée et on me redemande le même document le lendemain ce qui bloque tout versement - je ne peux même pas connaître le montant de mon allocation. J'habite à Paris avec un coût de la vie exorbitant (crèche, loyer), je vais finir à la rue si j'ai pas de visibilité. je veux juste qu'on arrête de se foutre de ma gueule.
Qu'ils soient plus réactifs et qu'ils répondent à nos questions.
Des humains formés et compétents
Une meilleure connaissance de la loi et application très variable d'un agent à l'autre. Plus de rapidité et disponibilité.
Écoute, professionnalisme et volonté d'aider surtout lorsque nous sommes face à des problématiques complexes
Meilleure écoute du demandeur d'emploi.
Transparence, honnêteté et respect des lois et règles
Trouver plus facilement du travail (Plus d'annonces de préférence pas erronées), faciliter une reconversion professionnelle avec plus de formation diplômante financée par France Travail, revoir à la hausse les indemnités journalières (En +15 ans les pertes sèche pour les chômeurs sont considérables et ne facilitent pas la reprise de travail), baisser drastiquement les contrôles qui n'apportent que stress et désespoir, Supprimer les 2 dernières lois sur le chômage...
de la compétence !
Plus de sérieux dans les enquêtes pour suspicion de fraude. Respect de la "présomption d'innocence" avant cessation des paiements
Que les cas des personnes comme moi qui sont certes autonomes soient traités avec plus de professionnalisme ...
Amélioration de ses services. Concernant le montant d'indemnisation proposé par France Travail, j'ai dû faire appel à la "bonne étoile" afin de résoudre mon problème d'indemnisation.
Être un peu mieux calé sur les textes qui les concernent ce qui permettra de donner de meilleur conseil et d'améliorer le service
Des informations justes concernant ma situation, des réponses dans les temps, des explications claires, des démarches simplifiées.
Que le calcul d'indemnisation pour l'arce cesse soit clair et cesse d'être recalculé à la baisse
Plus de professionnalisme et rapidité dans le traitement des dossiers des demandeurs d'emploi
Que les situations singulières soient prises en considération ! Les passerelles médecines devraient être considérées comme de la formation continue
Plus de clarté dans les procédures notamment d'inscription
La communication
De l'écoute et faire valoir mes droits
D'informer ses bénéficiaires comme tout autre service peut apporter des réponses aux questions qui peuvent se poser à un moment M
Le droit d'option devrait être calculé obligatoirement par le conseiller indemnisation afin de suivre l'évolution de la carrière du demandeur d'emploi. J'ai dû chercher cette information sur internet pendant longtemps avant de pouvoir en faire la demande. Je ne connais pas les conditions d'application. Il est possible qu'elle me soit refusée à tort
Note : Rien n'a été résolu car le jugement n'a pas encore été rendu.
J'attends de France Travail qu'ils tiennent au courant les usagers de leur droit. Qu'ils les accompagnent dans les démarches afin de bénéficier de leurs droits.

Un bon progrès serait aussi de ne pas citer un texte de lois en prétendant l'inverse de l'article en question.

J'aimerais que France Travail assure un suivi sur les offres d'emplois qu'il propose. Les annonces de stage illégaux, les offres d'emploi CEE qui coute plus cher en transport que le salaire proposé, les annonces déjà pourvu qui sont tout de même mise en ligne, tout ça désoriente et provoque un état d'abattement lors de la recherche d'emploi.

Je vous souhaite une bonne journée et vous remercie pour cette enquête.

Plus de transparence et une meilleure communication sur le suivi des dossiers.

Respecter les règles de calculs indiqués sur le site France Travail

Donner des références précises aux textes de loi

Une augmentation significative du niveau d'expertise des interlocuteurs est indispensable!!!

Les collaborateurs se cachent derrière LEUR réglementation qui est une interprétation erronée (volontairement ou pas) des lois...

J'attends plus de transparence sur la façon de calculer les droits, le droit à l'erreur car si on se trompe il n'y a pas moyen de corriger, les jours de carence..bref, sur tout ce qui concerne les différentes possibilités d'indemnisation. Tout ce qui concerne l'indemnisation reste dans un flou total, donc c'est pratiquement impossible de se défendre !

Une considération et impartialité

Merci à tous les usagers pour leur participation !

© Octobre 2025 par La Bonne étoile
Images de couverture : Stocklib
Photo de Yann GAUDIN : Vincent MICHEL