

Annexe 2 : Typologie des motifs réclamations

L'actuelle typologie des réclamations demandeurs d'emploi

Motifs	Raisons	Commentaires et exemples
REGLEMENTATION Réclamation concernant une application erronée, non acceptée ou incomprise de la réglementation	Activité réduite	« Il y a des erreurs, à cause de mes emplois conservés... »
	SJR	SJR : salaire journalier de référence, équivalent au salaire journalier moyen calculé « Vous avez oublié d'intégrer les primes dans mes salaires » « Vous avez oublié un salaire/13ème mois/prime de Noël »
	Durée	« Je ne suis pas satisfait de la durée d'indemnisation qui m'a été notifiée »
	Montant	« Je ne suis pas d'accord sur le taux calculé »
	Date de départ des droits	« Je conteste la date calculée pour le départ de mes droits »
	Paiement (sauf A8/A10)	« Je ne suis pas d'accord avec mon paiement »
	Indus	« Je ne suis pas d'accord avec le trop perçu qui m'a été notifié » « J'ai repris le travail et je conteste mon indu »
	A8/A10	A8/A10 = Ouvriers, techniciens et intermittents du spectacle « Je suis intermittent du spectacle... »
	Rejet	« Je ne suis pas d'accord avec le rejet qui m'a été notifié lors de l'ouverture du droit »
	Aides	Cette rubrique concerne l'ensemble des aides financières de Pôle emploi, dont les aides à la mobilité, à l'embauche, développement des compétences, indemnisation des frais, allocation de fin de formation, conditions d'éligibilité, attribution des mesures d'aide à l'embauche (ex: contrat aidé...) « Je ne suis pas d'accord sur le montant d'une aide » « Je conteste le rejet d'un aide »
Recours administratifs	Nouveau motif. Dédié à l'enregistrement des recours administratifs : Désaccord sur l'inscription (date, catégorie...), contestation d'une radiation, Décision d'indemnisation/Aides AUTRES QUE RAC, Incidents de paiement AUTRES QUE RAC	
Gestion des offres d'emploi	Offre d'emploi discriminante, Offre d'emploi frauduleuse, Employeur discriminante « L'offre présentée est discriminante car elle est restreinte à une catégorie d'âge ou de sexe sans raison »	
DELAI DE TRAITEMENT Délai de traitement jugé insatisfaisant par le client	Etude et notification des droits	« Je n'ai pas encore reçu ma notification » « Je n'ai pas reçu mon paiement suite au dépôt de mon bulletin de salaire (activité réduite) » « Je n'ai pas reçu de réponse à ma demande d'aide au déménagement, à la formation... »
	Réponse à un courrier	Toute absence de réponse à un contact initié par un client « Je n'ai pas reçu de réponse à mon courrier / courriel » « Je n'ai pas reçu de réponse à ma réclamation »

FONCTIONNEMENT INTERNE <i>Insatisfaction client liée à l'offre de service, au service rendu, ou à l'organisation pour proposer le service</i>	Qualité accueil physique et/ou ATT	ATT (Accueil Traitement Téléphonique) = téléphone Sous cette rubrique sont rassemblées les réclamations ayant trait à la qualité d'accueil et à la qualité du service rendu (informations contradictoires, manquantes ou erronées, inefficacité) « Je suis mécontent de l'accueil qui m'a été réservé (téléphone, accueil physique) » « Je me suis déplacé et j'ai été redirigé vers le téléphone » « Je n'ai pas réussi à vous joindre au téléphone » « Le site était fermé » « Le conseiller m'a donné une information différente de celle obtenue la semaine dernière »
	Contenu Courriers/Courriels	Cette catégorie comprend également les notices, affiches, dépliants, flyers, ... « Le document qui m'a été adressé ne correspond pas à ma situation »
	Temps d'attente accueil et/ou ATT	ATT = téléphone « J'ai attendu 11 minutes avant d'être mis en relation avec un agent »
	Aménagement des locaux	Manque de confidentialité, pas d'accès aux sanitaires, pas d'accès handicapés, ... « J'ai été reçu dans un bureau sans chaise »
	Qualité et teneur des services sous et co-traités	« Je ne veux plus être suivi par l'organisme XX » « Je ne suis pas content des services rendus par l'organisme qui me forme »
	Qualité et teneur du service	Offre d'emploi non complète, mauvaise rédaction de l'offre d'emploi « L'offre d'emploi est incomplète » « vous ne m'avez fait aucune proposition d'emploi »
MULTIMEDIA INFORMATIQUE <i>Insatisfaction client liée aux modalités d'accès aux services et à l'utilisation des outils (utilisation des services en ligne, temps de réponse, panne, fonctionnement général)</i>	Bornes	Outil qui permet d'obtenir l'historique du compte, d'obtenir une attestation d'indemnisation, d'actualiser le pointage et de déclarer un changement de situation « Je voulais l'attestation de paiement mais il n'y avait plus de papier »
	Point Phone	Point Phone = cabine téléphonique « Dans la salle le téléphone ne fonctionne pas »
	Points d'accès internet	Postes d'accès à Internet en libre accès « On m'a demandé de m'inscrire, et le poste ne fonctionnait pas » « Je ne peux pas candidater sur une offre car le poste est indisponible »
	Pôle-emploi.fr	Ergonomie et contenu non adaptés pour le client « Je n'arrive pas à créer mon profil CV sur pôle-emploi.fr »
	39 49	« Je ne retrouve pas mon besoin dans le 3949 »

L'actuelle typologie des réclamations Entreprises

Motifs	Raisons	Commentaires et exemples
REGLEMENTATION <i>Réclamation concernant une application erronée, non acceptée ou incomprise de la réglementation</i>	Aides et mesures	« Je conteste le refus de l'aide demandée ? » « Je conteste votre demande de pénalité alors que j'ai proposé le dispositif à mon salarié »
	Offre d'emploi	Légalité de l'offre, publication de l'offre « Je suis mécontent du fait que mon offre a été refusée »
	Gestion et incident de compte	Mise en demeure Impayés Etudes mandataires « Je conteste le refus d'exonération du dispositif X » « Je conteste le fait que même si mon crédit date de 5 ans, vous ne voulez pas me rembourser la totalité des sommes que nous me devez ». « Je ne suis pas d'accord avec la mise en demeure (montant réclamé) ou la contrainte reçue »
	Contrôle URSSAF	« Je ne suis pas d'accord avec les sommes réclamées après un contrôle URSSAF »
DELAI DE TRAITEMENT <i>Délai de traitement jugé insatisfaisant par le client</i>	Aides et mesures	« J'ai déposé un dossier d'aide et je n'ai toujours pas été payé » « Je n'ai toujours pas reçu de réponse à ma demande d'aide » « Je vous ai adressé l'attestation trimestrielle et je n'ai toujours pas été payé »
	Offre d'emploi	« J'ai déposé une offre d'emploi sur Dépôt d'Offre en Ligne (DOL), mon offre n'est toujours pas diffusée »
	Gestion et incident de compte	Paiements groupés, délai de traitement d'une demande de remboursement, d'une demande d'exonération de contribution ... jugés insatisfaisants « Je n'ai pas encore de réponses sur : mise en demeure, délai de paiement, impayés »
	Gestion du fichier	Délai de traitement d'un RIB, d'une étude mandataire,... jugés insatisfaisants « Je nous ai envoyé un RIB et je n'ai pas reçu mon remboursement (RIB perso envoyé à la place RIB société) »

FONCTIONNEMENT INTERNE <i>Insatisfaction client liée à l'offre de service, au service rendu, ou à l'organisation pour proposer le service</i>	Qualité de service	<p>Cette rubrique regroupe toutes les réclamations portant sur la qualité de l'accueil et la qualité des services rendus</p> <p>« Je suis mécontent de l'accueil qui m'a été réservé (téléphone, accueil physique) »</p> <p>« Je n'ai pas réussi à vous joindre au téléphone »</p> <p>« Le site était fermé »</p> <p>« Le conseiller m'a donné une information différente de celle obtenue la semaine dernière »</p> <p>« Vous ne m'avez pas présenté de candidats depuis le dépôt de mon offre »</p> <p>« Vous n'avez pas fait de suivi de mes offres d'emploi »</p> <p>« Vous n'avez pas tenu compte de telle pièce envoyée ou de tel renseignement déjà signalé (ayant un impact sur le compte) »</p> <p>« Vous auriez pu m'appeler avant de m'envoyer une mise en demeure »</p> <p>« J'ai attendu 11 minutes avant d'être mise en relation avec un agent »</p>
	Contenu et lisibilité des courriers et documents	<p>Cette catégorie comprend également les notices, affiches, dépliants, flyers, ...</p> <p>« Le document qui m'a été adressé ne correspond pas à ma situation »</p> <p>« Votre réponse à ma lettre du XX est incompréhensible »</p> <p>« Je suis insatisfait de la lisibilité de ce document »</p>
	Majorations de retard	<p>« Je suis très surpris de recevoir des majorations de retard alors que j'ai déposé le courrier le 15 dans votre boîte aux lettres »</p> <p>« Je suis mécontent des majorations de retard et vous demande de les annuler car j'ai envoyé mon paiement dans les délais prévus, le cachet de la poste faisant foi »</p>
	Procédures collectives et contentieuses	<p>« Vous me réclamez X euros donc vous n'avez pas tenu compte des conclusions du jugement »</p> <p>« Je suis très surpris d'avoir vu aujourd'hui un huissier, je n'ai jamais reçu de mise en demeure »</p> <p>« Vous m'avez envoyé une contrainte alors que je n'ai pas de salarié »</p>
MULTIMEDIA INFORMATIQUE <i>Insatisfaction client liée aux modalités d'accès aux services et à l'utilisation des outils (utilisation des services en ligne, temps de réponse, panne, fonctionnement général)</i>	Pole-emploi.fr	<p>« Je n'arrive pas à déposer mon offre d'emploi sur pole-emploi.fr »</p> <p>« Il ne faut pas être pressé. Non seulement votre site est fouillis mais les temps de réponse sont très longs »</p> <p>« Je n'ai pas pu terminer l'enregistrement de ma demande d'attestation d'employeur »</p>
	3995	<p>« Le système est trop complexe ou fonctionne mal »</p>
	(DUCS EDI) / Net.entreprise.fr	<p>« Nous sommes très surpris de constater des rejets sur les télé-déclarations et les télépaiements »</p> <p>« Comment faire pour se retrouver sur ce site, c'est une jungle »</p>

La future typologie des motifs de réclamations Demandeurs d'Emploi

Motif	Code	sous motif	Précisions du sous motif
Gestion de la liste/ Indemnisation	411	Inscription-Radiation-	Désaccord sur l'inscription (date, catégorie...), contestation d'une radiation,
	412	Décision d'indemnisation/aides RAC	Désaccord sur la décision d'indemnisation (date de départ, calcul, durée, taux, montant, rejet indemnisation, changement réglementation...); Allocations et aides RAC (exemple : aide à la reprise ou création d'entreprise)
	413	Décision d'indemnisation/Aides autres que RAC	Désaccord sur la décision d'indemnisation (date de départ, calcul, durée, taux, montant, rejet indemnisation, changement réglementation...), aide non accordée (DE non éligible) Concerne toutes les allocations d'état : ASS, ATA et les allocations servies au titre au titre d'une convention de gestion
	414	Incidents de paiement RAC	Montants versés non-conformes, indu réclamé à tort, retenue contestée, absence ou interruption de paiement (Allocations RAC)
	415	Incidents de paiement autres que RAC	Montants versés non-conformes, indu réclamé à tort, retenue contestée, absence ou interruption de paiement. Concerne toutes les allocations d'état : ASS, ATA et les allocations servies au titre d'une convention de gestion
	416	Délais de traitement et suivi administratif	Délais de réponse trop importants ou absence de réponse à une demande de traitement ou d'information, retard de paiement, non prise en compte de pièces ou d'informations communiquées (dont BS en cas d'activité réduite et actualisation), perte de documents, complexité des procédures
Placement	421	Recherche Emploi	Absence de convocations ou convocations irrégulières, convocation inadaptée, absence de conseiller personnel, absence de plan d'actions de recherche d'emploi pour le DE, absence de proposition d'ateliers ou ateliers non adaptés, Aides ou mesures non adaptées
	422	Offres d'emploi PE	Candidature non retenue ou absence de mise en relation, offres d'emplois proposées non adaptées, offres d'emplois discriminantes, illégales ou douteuses, poste non conforme à l'offre, offre proposée obsolète (poste déjà pourvu)
	423	Offres d'emploi partenaires	Candidature non retenue ou absence de mise en relation, offres d'emplois proposées non adaptées, offres d'emplois discriminantes, illégales ou douteuses, poste non conforme à l'offre, offre proposée obsolète (poste déjà pourvu)
	424	Formation	Absence de formation ou formation non adaptée, non rémunérée ou non financée
	425	Prestations externes	Service non adapté, mauvais accueil, problèmes de dates de réception, problèmes de suivi de la recherche d'emploi des partenaires, sous-traitants ou prestataires
	426	Délais de traitement et suivi administratif	Délais de réponse trop importants ou absence de réponse à une demande de traitement ou d'information concernant une demande d'aide ou de prestation. Absence ou retard de paiement d'une aide, non prise en compte de pièces ou d'informations communiquées, perte de documents, complexité des procédures
Relation de service	431	Moyens contact	Difficulté d'obtenir un conseiller, temps d'attente trop importants, difficulté d'accès à Pôle emploi (plages horaires restreintes, parking,...), confidentialité, interlocuteur Pôle emploi non identifié, indisponibilité du site internet ou navigation difficile
	432	Qualité de la relation	Insatisfaction dans la relation avec le conseiller (téléphone, accueil physique ou mail), attitude du conseiller, nombre d'interlocuteurs trop important
	433	Qualité de l'information	Information manquante ou non recue, erronée ou contradictoire, réponse pas claire, non adaptée, non personnalisée, documents périmés ou non adaptés, mauvaise orientation vers un autre service... (y compris traitement réclamation)

La future typologie des motifs de réclamations Entreprises

Motif	Code	sous motif	Précisions du sous motif
Recrutement	411	Traitement de l'offre	Non respect du besoin exprimé, non diffusion de l'offre, désaccord sur l'application de la loi (discrimination), absence de candidatures, candidatures non adaptées (nombre limité ou non adéquation à l'offre), absence des candidats convoqués/recrutés...
	412	Aides (décision-montant)	Désaccord sur les critères d'attribution des aides ou sur le montant versé
	413	Délais et suivi administratif	Absence ou retard de la prise d'offre, absence d'envoi de la confirmation de prise d'offre, absence de suivi de l'offre, absence ou retard de paiement d'une aide, non prise en compte de pièces ou d'informations communiquées, perte de documents, complexité des procédures
Relation de service	421	Moyens contact	Difficulté d'obtenir un conseiller, temps d'attente trop importants, difficulté d'accès à Pôle emploi (plages horaires restreintes, parking...), confidentialité, interlocuteur Pôle emploi non identifié, indisponibilité du site internet et/ou navigation difficile
	422	Qualité de la relation	Insatisfaction dans la relation avec le conseiller (téléphone, accueil physique ou mail), attitude du conseiller, nombre d'interlocuteurs trop important, sollicitation non adaptée : ciblage, fréquence, offre de services, sollicitation de plusieurs services de Pôle emploi
	423	Qualité de l'information	Absence de réponse à un courrier ou suite à une demande (dont demande d'attestation d'employeur), information manquante, erronée ou contradictoire, réponse pas claire, non adaptée, non personnalisée, documents périmés ou non adaptés, mauvaise orientation vers un autre service... (y compris traitement réclamation), répétition de demandes
Recouvrement	431	Règlementation	Désaccord sur la décision (champ d'application...)
	432	Incidents de paiement	Relances à tort ou mises en demeure non justifiées, erreur sur le montant versé ou majoration de retard à tort
	433	Délais et suivi administratif	Délais de réponse trop importants ou absence de réponse à une demande de traitement ou d'information, non prise en compte de pièces ou d'informations communiquées, perte de documents, complexité des procédures