MEDIAPART

SOCIAL

Trop-perçus à Pôle emploi : la Cour de cassation remet les pendules à l'heure

Pôle emploi n'a pas le droit de prélever les allocations-chômage pour récupérer un trop-perçu qui est contesté. C'est ce que vient de rappeler la Cour de cassation dans un récent arrêt. Une victoire pour le demandeur d'emploi concerné et une porte ouverte à la contestation de ces pratiques de recouvrement abusives.

Cécile Hautefeuille
13 juillet 2022 à 16h10

« *C'est une décision qui va faire date !* », se félicite l'avocat Rémi Ruiz. Il se satisfait de la victoire de son client, Jacques*, 53 ans, engagé dans un bras de fer avec Pôle emploi depuis 2019. Et salue une décision importante de la plus haute juridiction française car « *il n'y avait aucune jurisprudence sur le sujet* ».

Les trop-perçus, autrement appelés « indus » peuvent être un véritable cauchemar pour les personnes privées d'emploi. Ce sont des sommes que Pôle emploi considère leur avoir versées par erreur et pour lesquelles un remboursement est réclamé. L'erreur peut venir de l'institution comme des particuliers au chômage ayant fait un mauvais calcul, ou omis de signaler un changement de situation.

Tout trop-perçu peut être contesté, dans un délai de deux mois après sa notification. Dans ce cas, Pôle emploi n'a pas le droit de procéder à des retenues sur les allocations. C'est précisément ce que vient de rappeler la Cour de cassation, dans un arrêt rendu le 23 juin 2022. Elle a jugé que Pôle emploi était en tort, en ayant amputé, par deux fois, les allocations-chômage de Jacques pour récupérer une somme trop perçue, dont il contestait pourtant le fondement. Il avait engagé un recours, dans les délais impartis mais ses allocations ont été prélevées durant cette phase de recours.

Logo de Pôle emploi dans une agence des Hautes-Alpes en mars 2021.
© THIBAUT DURAND / HANS LUCAS / HANS LUCAS VIA AFP

L'arrêt de la Cour de cassation, que Mediapart a pu consulter, est limpide : « *Pôle emploi ne peut légalement récupérer les sommes indûment versées à un allocataire en procédant par retenues sur des échéances à venir lorsque le débiteur conteste le caractère indu des sommes ainsi recouvrées.* »

L'affaire de Jacques avait été jugée en première instance et en dernier ressort (donc sans appel possible) au tribunal de Lyon qui l'avait débouté de ses demandes de remboursement et de dommages-intérêts. La Cour de cassation vient donc de casser ce jugement, estimant que le tribunal a « *violé les textes* » et devra rejuger le dossier. Pôle emploi est également condamné à verser 3 000 euros à Jacques, pour frais judiciaires. Sollicitée par Mediapart, le direction générale de l'institution n'a souhaité faire aucun commentaire.

Travailleur social, Jacques enchaîne à l'époque des faits les petits contrats. En décembre 2018, il procède, comme il en a l'habitude, à son « actualisation » auprès de Pôle emploi. Chaque fin de mois, les personnes inscrites doivent déclarer si elles ont, ou non, travaillé et indiquer le nombre d'heures ainsi que leur salaire, si elles ont eu une activité. Sur la base de ces éléments déclarés, Pôle emploi verse, ou non, une allocation-chômage.

1,7 milliard de trop-perçus notifiés en 2021

Ce fameux mois de décembre, Jacques est accusé d'avoir fait une fausse déclaration, conduisant au déclenchement du trop-perçu. Le quinquagénaire avait travaillé, moins de la moitié du mois, pour une collectivité locale mais ne l'avait pas immédiatement déclaré. Et pour cause : en fin de mois, il n'avait perçu ni salaire, ni fiche de paie, ni même contrat de travail pour sa mission. Son contrat ne lui avait été remis que fin janvier 2019. Quant à la paye, elle était arrivée sur son compte bancaire… deux mois après le début de son contrat.

Jacques était donc *« dans l'incapacité de préciser, lors de son actualisation de décembre, le nombre d'heures* [travaillées] *ainsi que sa rémunération »*, souligne son avocat, insistant sur l'absence totale de volonté de fraude.

Le cas de Jacques n'est d'ailleurs pas isolé. Comme Mediapart l'a déjà documenté , nombre de travailleuses et travailleurs alternant des contrats précaires rencontrent cette problématique. Tous les mois, Pôle emploi leur demande d'évaluer leur revenu des trente jours précédents. Mais sans cette information précise, des approximations ou des oublis peuvent provoquer des trop-perçus.

Le sujet est loin d'être anodin. En 2021, près de 1,7 milliard d'euros ont ainsi été réclamés à des personnes inscrites à Pôle emploi, selon les chiffres de l'Unedic. Cela représente 4,8 % du montant total des allocations versées, au titre de l'assurance-chômage (35,4 milliards en 2021). À la clôture de l'exercice 2021, plus de 836 millions d'euros avaient été récupérés.

Voyant chaque année le montant de ces « indus » augmenter considérablement, le gestionnaire de l'assurance-chômage avait commandé un audit sur le sujet en 2017. À l'époque, dans 80 % des cas, les trop-perçus étaient liés à des situations de cumul d'emploi et d'allocation-chômage. Soit exactement la situation dans laquelle se trouvait Jacques.

282 euros pour subsister

Ce dernier s'est ainsi vu réclamer, dès le 4 février 2019, la somme de 1 108 euros. Le courrier de notification lui précisait bien qu'il disposait de deux mois pour contester. Or, douze jours plus tard, le 16 février, Pôle emploi lui retirait 572 euros d'allocations puis 536 euros en avril. Le tout *« sans attendre l'expiration du délai* [de deux mois] *ni même mettre en demeure l'assuré ! »*, s'indigne l'avocat de Jacques.

En première instance, le tribunal avait balayé ces éléments, arguant que le recours gracieux ne faisait pas obstacle au remboursement. *« Le jugement était lapidaire et ne*

prenait pas en compte nos arguments », regrette Rémi Ruiz.

La Cour de cassation le souligne dans son arrêt : « *Le jugement retient essentiellement que l'allocataire a perçu l'allocation* [chômage] *pour le mois de décembre 2018 bien qu'il ait travaillé partiellement pendant ce mois et que le prélèvement des sommes indues alors que l'allocataire avait formé un recours gracieux ne fait pas obstacle au remboursement.* »

Or, la Cour le rappelle : Pôle emploi n'avait pas le droit de procéder de la sorte. La première retenue sur allocations, en février, était prématurée et la seconde, en avril, violait également la réglementation car Jacques avait formé un recours, dès le mois de mars.

Pôle emploi n'aurait pas non plus respecté la « quotité saisissable », qui est la part maximum qu'un créancier a le droit de saisir, afin de laisser des ressources jugées suffisantes pour vivre à la personne débitée. Cette part saisissable est fixée par un barème variant selon les revenus.

En avril 2019, Jacques s'est retrouvé bien en deçà avec seulement… 282 euros pour subsister, selon les calculs de son avocat. Ce point n'est pas cité dans l'arrêt de la Cour de cassation.

« Cet arrêt montre bien que nos préconisations sont légitimes ! »

Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi

Rémi Ruiz conteste également la somme totale réclamée, puis prélevée à son client. « *Le montant* [du trop-perçu] *ne peut en aucun cas s'élever à 1 108 euros*, écrivait Rémi Ruiz dans ses conclusions, adressées au tribunal. *Pôle emploi ne produit aucun décompte ni même aucun calcul pour justifier la réalité et le quantum du prétendu trop-perçu. C'est une administration froide, fermée à tout… même aux règles légales.* »

Trois ans plus tard, il ne saisit toujours pas le calcul de Pôle emploi et affirme n'en avoir jamais eu le détail. « *Même dans le cadre du contentieux, ils n'ont pas été capables de nous expliquer !* »

Là encore, ces courriers de « notification de trop-perçu » sont bien connus d'un grand nombre de demandeurs d'emploi, qui s'arrachent parfois les cheveux pour comprendre la somme réclamée. Et cela ne date pas d'hier. Dès 2013, le médiateur national de Pôle emploi alertait, dans un rapport dédié aux trop-perçus , sur ces courriers nébuleux et laconiques.

« Il s'agit d'un courrier standard qui est plutôt illisible, sur le fond comme sur la forme. Ceci tend à le rendre incompréhensible pour le destinataire – et parfois même pour le conseiller Pôle emploi, lorsqu'il doit en faire l'explication », écrivait Jean-Louis Walter, totalement indépendant de Pôle emploi et réputé pour ses rapports annuels incisifs et sans concession.

Depuis 2011, date de sa prise de fonction, le médiateur a aussi évoqué, à maintes reprises, le sujet des quotités saisissables. *« C'est le plus vieux sujet sur lequel j'ai eu à travailler ! »*, commente-t-il auprès de Mediapart.

Interrogé sur le cas de Jacques, Jean-Louis Walter se dit satisfait de l'arrêt de la Cour de cassation, lui qui raconte *« avoir bagarré »* depuis plus de dix ans sur l'épineuse problématique des trop-perçus. *« Cela légitime mon action. Parfois, on s'interroge sur la légitimité du médiateur qui emmerde tout le monde, tous les jours*, s'amuse-t-il. *Là, ça montre bien que nos préconisations sont légitimes. Ça fait du bien, de telles décisions ! »*

Le « tout informatique » en question

Le médiateur affirme également que *« de telles situations »*, celle vécue par Jacques, ont peu à peu disparu depuis deux ou trois ans. Même constat sur le respect du montant des sommes saisies. *« Désormais, c'est exceptionnel. D'ailleurs, j'ai interrogé mes services et ils n'ont récemment eu aucune remontée sur le sujet. »*

Pierre Garnodier, du comité national CGT des travailleurs privés d'emploi et précaires, ne partage pas tout à fait cet avis. *« Le non-respect de la période légale de recouvrement se produit encore à Pôle emploi. Cela arrive aussi avec les radiations, d'ailleurs. Des personnes sont radiées alors que la phase de recours n'est pas terminée ! »*

Reste une question : comment expliquer que Pôle emploi ait ainsi prélevé les allocations de Jacques, sans respecter sa propre réglementation ? *« Pas de commentaire »*, répond encore l'institution à Mediapart.

Jean-Louis Walter, lui, a sa petite idée. La réponse tient en deux mots : *« Automatisation et dématérialisation. » « Parfois, quasiment plus personne n'a la main sur le système ! Si le bouton informatique est lancé, c'est compliqué de revenir en arrière. Parfois, des directeurs d'agence nous disaient : "Vous avez raison, mais je n'ai pas la main pour corriger l'erreur." »* Le médiateur assure toutefois que des correctifs ont, depuis, été intégrés aux systèmes informatiques, pour limiter voire supprimer ces anomalies.

La CAF, dans le viseur

Du côté de la CGT, Pierre Garnodier en est également persuadé : Pôle emploi ne viole pas sciemment sa réglementation mais est dépassé par le *« tout informatisé »*. *« Pour les agents, c'est une réelle perte de sens mais pour les privés d'emploi, ça peut passer pour du racket à gogo ! »*

Quant à Jacques, il confie son immense satisfaction de voir son affaire rejugée et espère inspirer d'autres personnes privées d'emploi, n'osant pas contester des décisions qui leur semblent arbitraires. *« Moi, j'ai décidé de lever le poing et de dire "ça suffit". Pôle emploi, on les aime bien, mais ils ne peuvent pas se comporter ainsi ! »*

Son avocat voit désormais plus loin : *« Cet arrêt de la Cour de cassation est vraiment intéressant pour les droits des assurés. »* La CGT, qui salue une *« décision historique »*, entend bien aussi s'en emparer et l'élargir à toutes les situations dans lesquelles les administrations effectuent des retenues, *« sans avoir délivré de contrainte ni de mise en demeure »*. Dans son viseur : la CAF, caisse d'allocations familiales, *« qui doit respecter la même procédure de recouvrement* [que Pôle emploi] *mais qui la nie systématiquement »*.

Cécile Hautefeuille

Boîte noire

* Le prénom a été modifié, à sa demande.

Directeur de la publication : Edwy Plenel

Direction éditoriale : Stéphane Alliès et Carine Fouteau

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

RCS Paris 500 631 932.

Numéro de CPPAP : 1224Y90071

N° ISSN : 2100-0735

Conseil d'administration : Fabrice Arfi, Jean-René Boisdron, Carine Fouteau, Edwy Plenel, Sébastien Sassolas, James Sicard, Marie-Hélène Smiéjan.

Actionnaires directs et indirects : Société pour l'Indépendance de Mediapart, Fonds pour une Presse Libre, Association pour le droit de savoir

Rédaction et administration : 127 avenue Ledru-Rollin, 75011 Paris

Courriel : contact@mediapart.fr
Téléphone : + 33 (0) 1 44 68 99 08
Propriétaire, éditeur, imprimeur : Société Editrice de Mediapart

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonnés de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 11 place Charles de Gaulle 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 127 avenue Ledru-Rollin, 75011 Paris.