



15ème législature

Question N° : 39997	De M. André Chassaigne (Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > postes	Tête d'analyse >Conditions indemnisation au titre assurance chômage par les services de La Poste	Analyse > Conditions indemnisation au titre assurance chômage par les services de La Poste.
Question publiée au JO le : 06/07/2021 Réponse publiée au JO le : 28/09/2021 page : 7188		

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les conditions d'indemnisation au titre de l'assurance chômage par les services de La Poste. Le groupe La Poste, par l'intermédiaire du centre services ressources humaines de Nancy, gère lui-même les demandes de chômage de ses agents et les indemnise. Or, depuis de nombreux mois, la presse ne cesse de relater le parcours du combattant auquel sont confrontés les personnels de La Poste afin de faire valoir leur droit à l'assurance chômage. Des administrés de la circonscription de M. le député sont également impactés par cette situation, dont l'un est désormais depuis trois mois sans ressources suite à sa rupture de contrat avec La Poste. Les organisations professionnelles ont également dénoncé à de multiples reprises le dysfonctionnement de la gestion de l'assurance chômage par La Poste. Outre les démarches initiales obligatoires qui sont elles-mêmes chronophages, avec notamment un retour requis des services de Pôle emploi indiquant son refus de prise en charge, il s'avère que les délais de traitement des demandes d'indemnisation peuvent dépasser les trois, cinq, voire neuf mois dans certains cas. Ceci n'est absolument pas acceptable et les conséquences sont parfois dramatiques. De plus, les ayants droit indiquent un service téléphonique injoignable et déplorent l'absence de réponse à leurs courriels. Ils précisent également être confrontés à des manœuvres délétères qui consistent à demander plusieurs fois les mêmes documents, allongeant ainsi un peu plus les délais de traitement. Ces situations plongent des personnes dans le dénuement le plus complet sans que la direction de La Poste, pourtant parfaitement informée de la multitude de ces situations, n'engage les moyens utiles afin de remédier à ces situations. Au regard des situations dramatiques vécues par les agents concernés et de l'inaction et passivité de La Poste, il lui demande s'il compte prendre des mesures afin que La Poste traite et indemnise les ayants droit au titre de l'assurance chômage dans des délais raisonnables.

Texte de la réponse

En application des dispositions des articles L. 5424-1 et L. 5424-2 du code du travail, La Poste assure la charge et la gestion des allocations de chômage. L'entreprise dispose d'un service RH spécifique à Nancy, composé de 30 collaborateurs et d'une vingtaine de personnes en renfort. Une conjonction de plusieurs facteurs explique les retards observés dernièrement. D'une part, une augmentation du nombre d'allocataires, due à l'arrêt de l'utilisation de contrats à durée déterminée par la branche Services-Courrier-Colis (BSCC), en raison d'une forte réduction de l'activité au début de la crise sanitaire, en avril 2020, l'augmentation des livraisons de colis n'ayant repris de l'ampleur que progressivement. D'autre part, à cette augmentation s'ajoutent des dossiers souvent incomplets, ce qui



provoque un ralentissement de leur instruction, les pièces manquantes ne permettant pas de procéder à l'indemnisation (66 % de dossiers incomplets). De plus, en 2020, le confinement des équipes en raison de la crise sanitaire et le manque d'outils adaptés au télétravail ont constitué un élément aggravant. La Poste a mis en place des mesures correctives. En premier lieu, une meilleure organisation est attendue grâce à la mise en place d'un nouveau management dédié, ainsi qu'un pilotage plus rapproché de cette activité et une optimisation de processus de travail et d'organisation. Par ailleurs, la sécurisation du système d'information pour permettre la gestion à distance de certaines activités contribue à améliorer les retards constatés. En outre, le service rendu est amélioré par la mise en paiement portée à 6 mouvements par mois (contre 3 auparavant). Depuis mi-avril 2021, un numéro vert a été mis en place, de même qu'un renforcement des équipes chargées de la prise des appels téléphoniques, ainsi qu'un processus numérisé de traitement des dossiers chômage en complément des canaux « papiers » traditionnels, qui permet aux futurs allocataires de réaliser leurs demandes en ligne. Enfin, une communication plus adaptée en direction des allocataires a été élaborée, notamment en sensibilisant ces derniers à leurs futures démarches, lorsqu'ils sont encore dans l'entreprise, sur leur lieu de travail, ce qui devrait permettre de faire diminuer le nombre de dossiers incomplets. Depuis ces nouvelles mesures, pour chaque dossier comportant l'ensemble des éléments demandés, la mise en paiement intervient en quelques jours.