



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Faillles dans le système d'indemnisation chômage du groupe La Poste

Question écrite n° 39301

Texte de la question

M. Adrien Quatennens appelle l'attention de Mme la ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion sur le service d'indemnisation chômage du groupe La Poste. Le groupe La Poste détient son propre système d'assurance-chômage et indemnise à ce titre les anciens salariés du groupe quand leur contrat de travail prend fin. Toutefois, de nombreux anciens salariés connaissent de graves difficultés pour faire valoir leurs droits et bénéficier de cette indemnisation. M. le député a ainsi été interpellé à plusieurs reprises par d'anciens salariés du groupe, restés sans indemnisation pendant plusieurs mois, sans capacité de joindre les services compétents et sans cesse appelés à « renouveler leur appel ultérieurement ». Le groupe La Poste a confirmé ces difficultés, sans pour autant y apporter de réponse. Bien que, comme sa réforme de l'assurance-chômage le montre, le Gouvernement préfère faire la chasse aux chômeurs plutôt que de lutter contre le chômage, les chercheurs d'emploi ont des droits et ont cotisé pour les faire valoir. Ainsi, il l'interroge sur les mesures qu'elle entend prendre pour répondre à l'urgence des anciens postiers laissés sans indemnisation et à plus long terme pour résoudre ces difficultés.

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 ressources humaines spécifique à Nancy, composé de 30 collaborateurs et d'une vingtaine de personnes en renfort. Actuellement, on dénombre environ 8 000 personnes indemnisées, majoritairement des anciens salariés en contrat à durée déterminée (CDD) de la Branche Services-Courrier-Colis (BSCC). Une conjonction de deux facteurs explique les retards observés il y a quelques mois. D'une part, une augmentation du nombre de demandes de fin de CDD, à laquelle s'ajoutent des dossiers incomplets, ce qui provoque un ralentissement de leur instruction, les pièces manquantes ne permettant pas de procéder à l'indemnisation (66 % de dossiers incomplets). D'autre part, le confinement des équipes en raison de la crise sanitaire et le manque d'outils adaptés au télétravail ont constitué un élément aggravant. Des mesures correctives ont été mises en place. En premier lieu, une meilleure organisation est attendue grâce à la mise en place d'un nouveau management dédié, du pilotage plus rapproché de cette activité et de l'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 devrait contribuer 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 jusqu'à présent). Enfin, 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.

Données clés

Auteur : [M. Adrien Quatennens](#)

Circonscription : Nord (1^{re} circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39301

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Travail, emploi et insertion](#)

Ministère attributaire : [Travail, emploi et insertion](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er juin 2021](#), page 4526

Réponse publiée au JO le : [26 avril 2022](#), page 2872