ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

ASSEDIC

Question écrite n° 66545

Texte de la question

M. André Lebrun appelle l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur certains ajustements qui seraient souhaitables afin d'améliorer le fonctionnement du système d'indemnisation du chômage. En effet, des problèmes techniques (par exemple un serveur téléphonique ou minitel défaillant), le défaut de rapidité ou d'information, s'avèrent parfois particulièrement dommageables puisque des personnes et parfois des foyers entiers se voient alors inopinément privés de ressources sans raison valable et sans avoir été informés préalablement. D'une part, l'inscription comme demandeur d'emploi est réalisée par l'ASSEDIC. Un dossier unique doit être rempli et remis par le demandeur dans un délai de cinq ans jours, il servira à la fois à l'inscription sur les listes de demandeurs d'emploi et à l'enregistrement de la demande d'allocations. Une carte d'inscription et une invitation à se présenter à l'ANPE dans un délai de quatre semaines, pour un premier entretien obligatoire, lui est alors remise. Lors de cet entretien, il serait utile de suggérer au demandeur d'emploi de vérifier chaque mois si sa déclaration de situation a effectivement été prise en compte par l'ASSEDIC. D'autre part, dès la fin du mois ou, au plus tard, dans les premiers jours du mois suivant, il doit être fait une déclaration mensuelle de situation auprès de son ASSEDIC. Celle-ci est obligatoire et permet de renouveler tous les mois son inscription comme demandeur d'emploi. Elle peut être réalisée par téléphone ou par minitel, il suffit alors de suivre les instructions données par le serveur téléphonique ou minitel. A la fin de l'opération, un message final confirme que la déclaration a bien été enregistrée. Cependant, lorsque la déclaration n'a pas été correctement enregistrée (défaillance technique ou erreur humaine), il serait souhaitable q'un message final le signale afin d'éviter que des gens comptent financièrement sur l'indemnité chômage alors qu'ils ne sont plus en mesure de la percevoir. De même, il serait préférable que la lettre de radiation de l'ASSEDIC soit envoyée le plus rapidement possible car aujourd'hui ce courrier met le plus souvent deux mois à parvenir à son destinataire, ce qui ne lui laisse pas le temps de s'organiser face à cette brutale chute de ressources. Aussi, il lui demande quelles mesures, parmi celles-ci ou d'autres, elle a l'intention de mettre en oeuvre pour éviter que ne se reproduisent ce type de situations particulièrement délicat et pénible à vivre.

Texte de la réponse

La question posée à la ministre de l'emploi et de la solidarité a trait aux modalités techniques de fonctionnement des serveurs, question qui relève du fonctionnement interne de l'Unedic et du réseau des Assedic. Il convient de rappeler à l'honorable parlementaire que l'Unedic et les Assedic sont des associations loi 1901 gérées par les partenaires sociaux. Les difficultés soulevées relèvent donc de la compétence exclusive des partenaires sociaux et de la direction de l'Unedic qui sont seules en mesure d'apporter des correctifs aux problèmes soulevés. La ministre de l'emploi et de la solidarité est évidemment attentive à la qualité du service offert aux usagers : la résolution des difficultés soulevées par l'honorable parlementaire fera l'objet d'un suivi de la part de la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle. Au-delà des propositions d'amélioration proposées dans la question, il convient de noter que, dès 1995, l'Unedic a pris un engagement « qualité de service » en se lançant dans un « contrat qualité » envers les chômeurs et les entreprises. Le transfert de l'inscription des demandeurs d'emploi de l'ANPE vers les Assedic en 1997 (qui a permis en parallèle à l'ANPE de se recentrer sur sa mission

principale d'aide à la recherche d'emploi) a été un puissant levier de modernisation du réseau des Assedic. En effet, une organisation orientée vers les demandeurs d'emploi considérés comme de véritables « clients » a conduit à la création de 230 points d'accueil supplémentaires, véritables « guichets uniques » pour les formalités tant d'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi que de demandes de versement d'allocations. Le maillage territorial du régime d'assurance chômage s'est considérablement étoffé, le nombre de sites d'accueil passant de 420 au début de 1996 à 670 à fin de 1998. Dans le même temps, l'Unedic a saisi l'opportunité du transfert de l'inscription des demandeurs d'emploi pour accélérer le basculement de son réseau d'une logique de relation avec les usagers, dominée par le traitement en différé de pièces reçues par courrier, à une logique d'accueil-traitement en temps réel. Ce transfert de l'ANPE vers l'Unedic a permis l'émergence d'un nouveau métier, celui de l'inscription, de l'accueil-traitement et du suivi des demandeurs d'emploi. Un métier faisant appel aux nouvelles technologies de communication afin d'éviter les « files d'attente » et de limiter les visites récurrentes : un logiciel créé pour l'inscription des demandeurs d'emploi, GEA (gestion électronique de l'accueil), permettant de réguler les flux de visiteurs ; des plates-formes téléphoniques d'accueil ; un service télématique commun à l'ensemble des institutions du régime d'assurance chômage, UNIDIALOG, permettant aux usagers d'actualiser leur situation et d'avoir accès à leur dossier 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par Minitel ou par le biais de bornes interactives ; enfin, des procédures de réinscription simplifiée par téléphone et par correspondance, qui concourent à limiter les déplacements et formalités incombant aux usagers. La mise en place de ces dispositifs a considérablement simplifié les démarches administratives que doivent effectuer les demandeurs d'emploi.

Données clés

Auteur : M. André Lebrun
Circonscription : Nord (7e circonscription) - Socialiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 66545
Rubrique : Chômage : indemnisation
Ministère interrogé : emploi et solidarité
Ministère attributaire : emploi et solidarité

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 17 décembre 2001
Question publiée le : 1er octobre 2001, page 5522
Réponse publiée le : 24 décembre 2001, page 7446