



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

services publics

Question écrite n° 398

Texte de la question

M. François Cornut-Gentile interroge M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les indicateurs de la qualité des services publics. Dans le cadre du rapport intitulé "modernisation de l'État, qualité des services publics et indicateurs" remis au ministre chargé de la réforme de l'État en mars 2010, était recommandée la mise en place d'un indicateur relatif au délai de traitement des dossiers complets d'indemnisation chômage. D'importantes disparités géographiques avaient été constatées dans le temps pris pour traiter un dossier relatif aux indemnités chômage malgré l'attente très forte des allocataires. Afin d'établir le suivi des recommandations de ce rapport, il lui demande de préciser les mesures prises par les services chargés du traitement des dossiers d'indemnisation chômage pour mettre en place l'indicateur suggéré.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social a pris connaissance avec intérêt de la question portant sur la mise en place d'un indicateur relatif au délai de traitement des dossiers complets d'indemnisation chômage par Pôle emploi. Conformément à la loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi, Pôle emploi assure l'indemnisation des demandeurs d'emploi pour le compte de l'Unédic au titre de la convention d'assurance chômage et du contrat de sécurisation professionnelle et pour le compte de l'Etat au titre des allocations du régime de solidarité. Pôle emploi assure également le versement de toute autre prestation dont l'Etat ou l'Unédic lui confie la gestion par convention. Pôle emploi doit dans ces différents cas procéder à l'instruction des dossiers de demandes d'allocations et à leur paiement. La convention tripartite pluriannuelle, qui définit les objectifs de Pôle emploi pour la période 2012-2014, a été signée par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi le 11 janvier 2012. L'un des objectifs prioritaires assignés à cet établissement public concerne le renforcement et la personnalisation de l'offre de services aux demandeurs d'emploi. Par ailleurs, cette convention tripartite est assortie d'indicateurs de résultats dont la mise en place vise à mesurer la performance de Pôle emploi en matière d'efficacité et de qualité du service rendu. Le respect des délais d'indemnisation et la fiabilité de l'information des demandeurs d'emploi sur leurs droits à indemnisation constituent des éléments essentiels garantissant la qualité du service rendu par Pôle emploi. C'est la raison pour laquelle la convention contient un indicateur destiné à évaluer le taux de paiement des allocations dans les délais, c'est-à-dire avant le 7^e jour du mois suivant le 1^{er} jour indemnisable. Le taux de paiement dans les délais est actuellement de 88,8 %. L'objectif assigné par Pôle emploi est d'atteindre un taux de paiement de 91,6 % en 2013 et de 93 % en 2014. Enfin, le baromètre mesurant la qualité des services publics sera régulièrement publié afin de rendre compte aux usagers des progrès accomplis dans l'amélioration de la qualité du service rendu.

Données clés

Auteur : [M. François Cornut-Gentile](#)

Circonscription : Haute-Marne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 398

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 juillet 2012](#), page 4276

Réponse publiée au JO le : [12 mars 2013](#), page 2909