



Réponse du Ministre du Travail à la question parlementaire N°3738 du 9 mars 2026 de l'honorable Députée Djuna BERNARD concernant « Panne informatique au sein de l'ADEM ».

Question 1 : Monsieur le Ministre peut-il fournir des informations sur les développements depuis la panne informatique auprès de l'ADEM ? Les problèmes au niveau du système informatique ont-ils entretemps été entièrement résolus ?

L'ADEM a procédé en novembre à une migration importante de son système informatique, avec pour objectif de faciliter les démarches et d'accélérer le traitement des demandes de chômage complet, dont notamment l'introduction d'un portail et d'une démarche de chômage complet via MyGuichet qui se révèle largement positive : Plus de 85% des demandeurs d'emploi introduisent aujourd'hui leur dossier de chômage complet via MyGuichet et plus de 2.000 démarches ont été reçues au cours de janvier 2026.

Dans les premières semaines suivant la migration, et comme c'est souvent le cas lors de projets informatiques de cette envergure, des problèmes techniques ont pu entraîner des retards au niveau du traitement d'un certain nombre de dossiers.

La situation s'est largement stabilisée depuis. Ainsi, depuis la mise en service de la nouvelle plateforme informatique, 8.875 paiements ont été effectués en faveur de 3.780 bénéficiaires, pour un montant total de 22,1 millions d'euros.

Actuellement une centaine de tickets d'amélioration de différents niveaux de complexité ont été identifiés qui seront développés et mis en service en fonction de leur criticité au cours des prochaines semaines pour fluidifier d'avantage l'instruction des demandes de chômage.

Question 2 : Y a-t-il toujours du retard concernant le paiement d'allocations de chômage ?

Actuellement, il reste encore 246 demandes d'indemnités de chômage qui datent de plus d'un mois qui n'ont pas encore abouti à une décision, dont 107 dossiers pour lesquels l'ADEM est en attente de documents de la part des clients.

En outre, 125 clients ont pu recevoir leurs indemnités de chômage complet pour l'année 2026 mais qui sont de leur dû pour l'année 2025 suite à un problème technique lié à la prise en compte des cartes d'impôts pour l'année visée ; cette situation sera régularisée sous peu.

Par ailleurs et afin de réduire le délai de paiement des dossiers octroyés, la fréquence des cycles de paiement a été augmentée pour garantir ainsi un paiement rapide.

Question 3 : Monsieur le Ministre peut-il préciser comment l'ADEM a informé les personnes concernées par des retards de paiement ?

Étant donné que la plupart des personnes ont demandé des explications oralement au centre de contact de l'ADEM, ils ont été informés oralement de l'origine du retard.

Par ailleurs, le délai moyen de traitement d'une demande d'indemnité de chômage complet, qui était toujours de 4 semaines, a été indiqué dans la démarche digitale.

Luxembourg, le 30 mars 2026

(s.) Marc SPAUTZ
Ministre du Travail