



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 58976

Texte de la question

M. Jean-Pierre Decool attire l'attention de M. le ministre délégué aux relations du travail sur l'incidence financière et sociale, pour les demandeurs d'emploi, de l'actualisation périodique des données relatives à leur situation au regard de la réglementation en vigueur. En effet, il apparaît que le renouvellement des droits ASSEDIC demeure subordonné à une procédure spécifique impliquant l'utilisation obligatoire d'un service Audiotel. Si cette procédure revêt un caractère formel, celle-ci tend à devenir onéreuse voire prohibitive pour ses utilisateurs (0,15 euro par minute de communication). Il est évident que si cette rationalisation de la collecte des informations répond à une volonté de simplification administrative et d'efficacité, elle constitue, avant tout, une charge supplémentaire pour des ménages déjà fragilisés par le chômage. Il lui demande, en conséquence, de bien vouloir lui préciser dans quelles mesures il entend intervenir afin, de remédier à cette situation et limiter, de ce point de vue, le poids des contraintes financières pesant sur les plus défavorisés. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes.

Texte de la réponse

En 1997, le transfert de l'inscription des demandeurs d'emploi de l'ANPE vers les ASSEDIC a permis à l'UNEDIC, chargée de la gestion du régime d'assurance chômage, de mettre en place progressivement de nouveaux modes de gestion des relations avec les usagers afin d'améliorer le traitement des dossiers en temps réel. Cette démarche a été rendue possible par l'utilisation des nouvelles technologies de communication afin d'éviter les files d'attente et de limiter les visites récurrentes aux ASSEDIC. L'UNEDIC a mis notamment en place des plates-formes téléphoniques d'accueil et un service télématique (Unidialog) qui permet aux usagers d'actualiser leur situation et d'avoir accès à leurs dossiers vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept par téléphone, internet ou par le biais de bornes interactives. Les demandeurs d'emploi bénéficient cependant de la possibilité de renvoyer leur déclaration mensuelle par voie postale. La mise en place de ces dispositifs a considérablement simplifié les démarches administratives que doivent effectuer les demandeurs d'emploi. Les procédures ont également fait l'objet d'une démarche qualité labellisée par des organismes extérieurs. Les modalités d'utilisation et de gestion de ces moyens de communication relèvent du fonctionnement interne de l'UNEDIC et des réseaux des ASSEDIC qui sont des organismes de droit privé non soumis à la tutelle de l'État. Les difficultés soulevées quant au coût supporté par le demandeur d'emploi sont donc de la compétence exclusive des partenaires sociaux et de la direction de l'UNEDIC qui sont seuls en mesure d'y apporter des réponses.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Decool](#)

Circonscription : Nord (14^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58976

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : relations du travail

Ministère attributaire : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er mars 2005, page 2125

Réponse publiée le : 16 août 2005, page 7865