



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 82659

Texte de la question

M. Georges Colombier appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes à propos de la non-gratuité des services téléphoniques des services publics. C'est le cas, par exemple, de certains numéros de téléphone de l'ASSEDIC. Cette pratique est particulièrement choquante pour les demandeurs d'emploi qui effectuent leurs démarches et connaissent déjà de nombreuses difficultés. Il lui demande dès lors s'il entend prendre des mesures spécifiques en ce domaine.

Texte de la réponse

Le développement des lignes téléphoniques payantes dans les services publics que l'on qualifie couramment de « numéros de couleur » (numéro vert, azur, indigo...) a généralement pour objectif de mieux traiter le flux des appels (souvent considérable) en assurant leur répartition sur une plate-forme dédiée au renseignement du public. S'agissant des services publics à vocation nationale, ce type de numéro permet d'assurer l'égalité de traitement entre les usagers en évitant de pénaliser les habitants des zones géographiques éloignées de la zone dans laquelle est localisée la plate-forme. Ce type de prestation a également un coût (équipement de la plate-forme, recrutement et formation des opérateurs), qui pèse sur le service concerné et il n'y a généralement aucune compensation financière provenant de la facturation des communications. Le choix de numéros verts dépend donc de plusieurs facteurs, le surcoût pour le service public étant non négligeable et la multiplication d'appels non justifiés pouvant être une conséquence de la gratuité dans certains cas. S'agissant plus particulièrement des demandeurs d'emploi, le transfert de l'inscription des demandeurs d'emploi de l'ANPE vers les ASSEDIC, en 1997, 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 24 h/24 et 7 jours/7 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. Le numéro de téléphone mis à la disposition des demandeurs d'emploi par les ASSEDIC est composé d'un préfixe suivi d'un numéro de département, l'appel étant facturé au prix d'un appel local. Il n'y a donc aucune surfacturation. 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 gérés par les partenaires sociaux et non soumis à la tutelle de l'État.

Données clés

Auteur : [M. Georges Colombier](#)

Circonscription : Isère (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 82659

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Ministère attributaire : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 3 janvier 2006, page 29

Réponse publiée le : 11 avril 2006, page 3975