



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 9038

Texte de la question

M. Patrick Labaune souhaite attirer l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur certains coûts que supportent les usagers des ASSEDIC, qui sont bien souvent dans des situations financières difficiles, alors même que ces dépenses pourraient être évitées. Par exemple, si une personne déclare une activité lors de son actualisation mensuelle, elle doit envoyer par enveloppe timbrée les photocopies de ses bulletins de salaire au centre informatique régional dont dépend son antenne locale alors que cette dernière pourrait les transmettre ou les traiter directement. Il en est de même de l'utilisation par les ASSEDIC de numéros surtaxés qui pénalisent financièrement les usagers. C'est pourquoi il lui demande s'il envisage de prendre des mesures améliorant le service rendu.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux coûts que supportent les usagers des Assédic en situation de précarité financière et les mesures envisagées pour améliorer le service rendu. Les demandeurs d'emploi sont tenus de renouveler chaque mois leur demande d'emploi. À défaut, ils cessent d'être inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi et ne peuvent donc plus être indemnisés s'ils n'ont pas actualisé leur situation. Les intéressés procèdent au renouvellement de leur demande au début de chaque mois et peuvent utiliser les moyens de communication qui leur semblent les plus appropriés. Ils peuvent ainsi opter soit pour l'utilisation du serveur vocal de pôle emploi, soit pour l'utilisation de la plate-forme internet disponible sur le site www.pole-emploi.fr. Les demandeurs d'emploi peuvent également déclarer une activité par téléphone ou par Internet lors de l'actualisation de leur situation mensuelle. S'ils ont effectué cette actualisation par téléphone, l'envoi d'une copie du bulletin de paie demeure toutefois une formalité obligatoire. Par ailleurs, le numéro unique de l'opérateur Pôle emploi, le 3949, opérationnel depuis janvier 2009, n'est pas un numéro surtaxé. Depuis avril 2009, les surfacturations, qui pouvaient être appliquées par certains opérateurs de téléphonie concernant l'appel vers ce numéro, ont en effet été supprimées. Désormais, le coût de l'appel est généralement inclus dans le forfait d'abonnement, ou facturé au prix d'une communication normale.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Labaune](#)

Circonscription : Drôme (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9038

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 octobre 2007, page 6696

Réponse publiée le : 10 mai 2011, page 4867