



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 3791

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur le fait que le Parlement avait voté en 2004 un article imposant la gratuité des appels téléphoniques vers les services publics à but social. Toutefois, le Gouvernement n'avait pas publié le décret d'application puis avait fait voter après 2007, un amendement abrogeant le principe de gratuité. De ce fait actuellement, les chômeurs souvent très démunis et confrontés à d'importantes difficultés financières, sont obligés de payer des communications téléphoniques surtaxées lorsqu'ils s'adressent à Pôle emploi. C'est d'autant plus regrettable qu'en raison des dysfonctionnements des services de Pôle emploi, les usagers doivent souvent multiplier inutilement les appels téléphoniques afin de s'assurer de la mise à jour de leur dossier. Elle lui demande si une telle situation lui semble normale.

Texte de la réponse

Les appels téléphoniques dirigés vers Pôle emploi ne sont pas surtaxés. En effet, il convient de préciser que depuis une ligne fixe, l'appel vers le numéro de Pôle emploi « 3949 », mis en place en 2009 pour permettre au demandeur d'emploi de suivre son dossier personnel, est gratuit. Ce numéro permet au demandeur d'emploi d'effectuer une actualisation relative à sa situation, de signaler un changement de situation, de connaître les derniers paiements reçus ou encore de demander une attestation. Pour les autres services nécessitant la mise en relation avec un conseiller, l'appel est facturé onze centimes d'euros quelle que soit la durée de communication. Depuis un téléphone mobile, le temps de communication est décompté du forfait, ou bien facturé au prix d'une communication normale en l'absence de forfait détenu par l'utilisateur.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3791

Rubrique : Administration

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 : [11 septembre 2012](#), page 4996

Réponse publiée au JO le : [27 novembre 2012](#), page 7016