



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## ASSEDIC

Question écrite n° 31233

### Texte de la question

M. Thierry Mariani appelle l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur les difficultés éprouvées par un certain nombre de chômeurs dans leur relation avec l'Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (ASSEDIC). En effet, comme en atteste la parution d'un récent document édité conjointement par l'ASSEDIC et l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), l'ASSEDIC a mis en place un serveur vocal payant censé renseigner les allocataires sur leur situation et notamment sur le versement de leur indemnité. En effet, le 08-36-64-26-42 est un numéro payant à 0,74 franc la minute et le 36-14 ASSEDIC coûte 0,12 franc à la connexion et 0,37 franc par minute de consultation. Or ces sommes, apparemment modiques, sont très importantes au regard du temps passé en communication pour l'obtention des informations et des moyens dont disposent les demandeurs d'emploi. Compte tenu de la charge financière que représentent ces consultations pour les allocataires et du gain de temps et de personnel, et donc d'économie de charges, que constitue la mise en place d'un tel système pour l'ASSEDIC, il lui demande de bien vouloir lui indiquer si elle entend favoriser la mise en place d'un numéro dit « vert » ou d'un service moins onéreux.

### Texte de la réponse

L'honorable parlementaire s'interroge sur le coût pour les demandeurs d'emploi des dispositifs, serveurs vocal et télématique, mis en place par les institutions du régime d'assurance chômage. Le régime d'assurance chômage a mis en oeuvre un éventail d'outils télématiques et informatiques destinés à améliorer la communication avec les demandeurs d'emploi : un service audio texte : UNIDIALOG ; un service normal : 36-14 ASSEDIC. Mais aussi : des bornes interactives ; des visioguichets (VISIODIALOG) ; un site Internet. Par ailleurs, parmi ces cinq services, dont l'objet exclusif est de faciliter l'information et les démarches des allocataires, seuls les deux premiers sont payants. Le régime d'assurance chômage a tenu compte, pour le choix de la tarification, qui, conformément à la loi, est clairement affichée, de la situation financière du public visé. L'ensemble de ces moyens permettent à un demandeur d'emploi, sans être obligé de se rendre sur un site ASSEDIC, d'obtenir, pour un coût inférieur à un déplacement ou à un timbre, plusieurs services, à savoir : délivrance d'attestation d'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi ; actualisation de la demande d'emploi ; consultation de compte et renseignements. Le régime d'assurance chômage poursuivra l'installation de médias gratuits au cours de l'an 2000. En effet, 100 visioguichets et 200 nouvelles bornes interactives seront déployés. En outre, il sera tenu compte de l'évolution de l'offre des opérateurs téléphoniques afin de faire bénéficier tous les publics concernés d'éventuelles baisses des tarifs.

### Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Mariani](#)

**Circonscription :** Vaucluse (4<sup>e</sup> circonscription) - Rassemblement pour la République

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 31233

**Rubrique :** Chômage : indemnisation

**Ministère interrogé** : emploi et solidarité

**Ministère attributaire** : emploi et solidarité

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 14 juin 1999, page 3560

**Réponse publiée le** : 20 mars 2000, page 1836