



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ASSEDIC

Question écrite n° 16398

Texte de la question

Mme Claude Darciaux souhaite attirer l'attention de M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité sur la décision de l'UNEDIC d'imposer le téléphone comme seul moyen pour les demandeurs d'emploi de s'inscrire auprès de l'ASSEDIC ou de renouveler leur déclaration mensuelle. Des bornes téléphoniques sont mises gratuitement à la disposition de ces derniers dans les agences ASSEDIC. Mais devoir se déplacer pour téléphoner gratuitement est une contrainte supplémentaire et coûteuse qui conduira les demandeurs d'emploi à assumer financièrement le prix de cette communication téléphonique. Elle lui demande dès lors s'il entend prendre des mesures visant à revenir sur cette décision. - 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 : [Mme Claude Darciaux](#)

Circonscription : Côte-d'Or (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16398

Rubrique : Chômage : indemnisation

Ministère interrogé : affaires sociales, travail et solidarité

Ministère attributaire : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 avril 2003, page 2811

Réponse publiée le : 16 août 2005, page 7865