



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 3864

### Texte de la question

Mme Arlette Franco attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les demandes exprimées par plusieurs administrés concernant les coûts téléphoniques occasionnés par le numéro taxé 08-11-01-01 accompagné du numéro du département correspondant, et le numéro UniDialogue au 08-90-642-642. En effet, les personnes inscrites aux Assedic doivent obligatoirement actualiser chaque mois les informations les concernant sur un serveur automatique, faute de quoi leur demande n'est plus prise en compte. Par conséquent, il lui demande de bien vouloir lui préciser le fonctionnement de ce service au public et lui indiquer si une amélioration pourrait y être apportée, pour réduire le coût de facturation.

### Texte de la réponse

Les demandeurs d'emploi peuvent contacter Pôle emploi par téléphone au numéro unique 3949, notamment pour actualiser leur situation. Originellement, Pôle emploi a repris le contrat qui avait été mis en place par l'UNEDIC et qui prévoyait une surtaxation en cas d'appel depuis un téléphone mobile ou d'une ligne fixe gérée par un autre opérateur que France Télécom. Face aux dysfonctionnements observés, et au sentiment d'injustice des appelants demandeurs d'emploi, une première action a consisté, dès le mois d'avril 2009, à obtenir des opérateurs téléphoniques qu'ils renoncent à toute surfacturation des appels vers le 3949. Désormais, un tel appel est inclus dans le forfait d'abonnement et les appels à partir d'une ligne fixe sont facturés 0,11 EUR quelle que soit la durée de l'appel, y compris pour les appels à partir de la plupart des box internet. Il convient enfin de préciser que l'actualisation de la situation par les demandeurs d'emploi peut être effectuée sur le site internet de Pôle emploi.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Arlette Franco](#)

**Circonscription :** Pyrénées-Orientales (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 3864

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Économie, finances et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 4 septembre 2007, page 5417

**Réponse publiée le :** 15 décembre 2009, page 12011