



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ANPE

Question écrite n° 39474

## Texte de la question

M. Patrick Roy attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur les inquiétudes grandissantes des demandeurs d'emplois qui ne peuvent s'inscrire aux Assedic pour cause de surcharge téléphonique. En effet, c'est par une plateforme unique qu'il faut désormais passer pour s'inscrire. Il souhaiterait donc connaître les mesures d'urgences qu'il compte prendre pour rassurer au plus vite toutes ces personnes en situation déjà très fragile et qui ne savent toujours pas quand elles toucheront leur indemnités.

## 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 modalités d'inscription auprès de Pôle emploi. À la qualité de demandeur d'emploi, toute personne recherchant un emploi et demandant son inscription sur la liste des demandeurs d'emploi auprès de Pôle emploi. Afin de demander son inscription sur la liste des demandeurs d'emploi, le travailleur privé d'emploi dispose de plusieurs outils télématiques. Il peut tout d'abord utiliser une plate-forme téléphonique, le 3949. Dès l'année 2009, au cours de laquelle 600 000 demandeurs d'emploi supplémentaires se sont inscrits à Pôle emploi, des plate-formes téléphoniques régionales ont été mises en place pour répondre aux questions des demandeurs d'emploi et initier leur démarche d'inscription. Pour assurer cette mission, 500 personnes ont d'ailleurs été recrutées. Actuellement, les services de l'opérateur reçoivent de 300 000 à 400 000 appels par jour, ce chiffre pouvant atteindre 500 000 certains jours de l'année. Dans plus de huit cas sur dix, un conseiller décroche en moins d'une minute et apporte une réponse complète. Si le demandeur d'emploi rencontre des difficultés pour accéder à cette plate-forme, il a ensuite la possibilité de s'inscrire sur le site Internet de Pôle emploi « [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr) ». S'il ne parvient pas à s'inscrire par voie électronique, le demandeur d'emploi peut enfin se présenter directement au Pôle emploi compétent en fonction de son domicile.

## Données clés

**Auteur :** [M. Patrick Roy](#)

**Circonscription :** Nord (19<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 39474

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 13 janvier 2009, page 195

**Réponse publiée le :** 19 avril 2011, page 4046