



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 40781

Texte de la question

M. Michel Lezeau attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le tarif du numéro de téléphone des ASSEDIC (le 3949). Au tarif de 11 centimes d'euros depuis un poste fixe, il est également payant depuis un téléphone portable, mais à la discrétion de l'opérateur qui le taxe dans les conditions qu'il souhaite. Or beaucoup de demandeurs n'ont pas ou plus de ligne de téléphone fixe et ne gardent qu'un numéro de portable. Ils sont donc soumis aux tarifs surtaxés lorsqu'ils appellent les services des ASSEDIC. Il semble ainsi assez singulier que les demandeurs d'emploi, qui, pour la plupart, ne disposent que de faibles ressources, doivent payer pour une communication avec un service dont le rôle est de les aider dans leur recherche d'emploi, et donc, de leur permettre d'accroître leur pouvoir d'achat. Dans ces conditions, on imagine la situation de ces chômeurs isolés qui n'ont pas d'autres choix que de contacter ce service par téléphone, pour toutes sortes de raison, dont celle des transports, ou pour ces personnes percevant des indemnités minimales ou en fin de droit pour lesquelles ces dépenses supplémentaires grèvent un budget déjà dramatiquement serré. Aussi lui demande-t-il les mesures qu'il compte prendre afin de rendre gratuits les appels vers les services des ASSEDIC.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'utilisation par certains services publics des numéros de téléphone surtaxés. Suivant les recommandations d'un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a donné instruction le 6 septembre 2007 pour que les appels des usagers vers les plates-formes d'accueil téléphonique des administrations soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel « Impôt service », le CIS, et à Infos Douane Service au ministère du budget. Elle a, par ailleurs, été étendue aux services de la CAF, du 3939 ou encore de Pôle emploi. Depuis l'annonce de cette décision, le coût de la facture téléphonique des Français utilisant ces services a été divisé par deux. Enfin, soucieux de garantir une totale transparence sur le coût effectif des appels vers les numéros spéciaux émis à partir des opérateurs mobiles et Internet, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, ont demandé dans un courrier en date du 11 mars 2009 au président de la Fédération française des télécoms que ces opérateurs intègrent dans les plus brefs délais dans leurs forfaits les communications vers les numéros en 08 facturées au prix d'un appel local ou ceux qui sont gratuits.

Données clés

Auteur : [M. Michel Lezeau](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40781

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 février 2009, page 964

Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7445