



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 45257

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur le numéro unique 39 49 mis en place pour les chômeurs à l'occasion de la fusion ANPE-Assedic. Ce numéro spécial, que doivent composer obligatoirement tous les demandeurs d'emploi pour être reçus au Pôle emploi, peut être facturé jusqu'à 3 euros les 5 minutes, selon les opérateurs. Dans le contexte particulièrement difficile que nous rencontrons aujourd'hui, où le pouvoir d'achat des ménages est déjà fortement amputé et où le nombre de chômeurs ne cesse de croître le coût prohibitif de ce serveur vocal semble pour le moins malvenu. Même s'il a été demandé à la Fédération française des télécoms d'améliorer la lisibilité de la tarification des numéros spéciaux, cette incitation n'est pas suffisante ; aussi, lui demande-t-elle de lui préciser si le Gouvernement entend mettre en place prochainement un numéro vert accessible gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles.

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 : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45257

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Emploi

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 mars 2009, page 3008

Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7445