



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 55274

Texte de la question

M. Régis Juanico attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur le tarif prohibitif des appels au 3949, numéro d'appel unique du Pôle emploi. En effet, il coûte 55 centimes hors taxes d'une ligne fixe France Telecom mais coûte six à sept fois plus cher depuis certains portables. L'information n'étant pas claire, de plus en plus de demandeurs d'emploi se retrouvent avec des factures où les appels au Pôle emploi alourdissent fortement leurs factures de téléphone. Un appel de huit minutes peut revenir à presque dix euros ! Il lui demande donc de prendre au plus vite les mesures permettant de remédier à une situation qui remet en cause l'égal accès de tous aux services publics.

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 sur le tarif prohibitif du numéro d'appel unique du Pôle emploi. 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 plateformes 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. Les opérateurs téléphoniques se sont engagés à modifier leurs forfaits pour intégrer ces mesures à partir du 1er janvier 2010.

Données clés

Auteur : [M. Régis Juanico](#)

Circonscription : Loire (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 55274

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Emploi

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 juillet 2009, page 7157

Réponse publiée le : 25 août 2009, page 8222