



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 44698

Texte de la question

M. Daniel Fasquelle interroge M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur la taxation des appels téléphoniques vers les services publics sociaux dépendant des caisses de sécurité sociale. En effet, les usagers de ces services doivent, pour le suivi de leurs dossiers, joindre des numéros d'appel uniques souvent taxés, alors qu'ils disposent le plus souvent de revenus très limités. Les tarifications sont de plus majorées lorsque l'appel est passé depuis un téléphone mobile. Or certains usagers ne disposent plus de ligne de téléphone fixe. Dans ces conditions, il souhaiterait connaître les mesures qui pourraient être prises pour limiter ce phénomène et améliorer les relations entre ces services et leurs usagers.

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 3 939 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. Daniel Fasquelle](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44698

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 mars 2009, page 2684

Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7449