



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 45258

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur le tarif pour joindre un conseiller Pôle emploi *via* le 3949. Depuis janvier, les demandeurs d'emploi s'adressent désormais à un seul organisme, le Pôle emploi, né de la fusion ANPE-ASSEDIC *via* un numéro de téléphone unique, le 39 49. L'objectif était de simplifier les démarches. Or on s'aperçoit que la réalité est tout autre : attente interminable, serveur automatisé, et surtout facture de téléphone qui s'envole. En effet, au tarif de 11 centimes d'euros la minute 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. Ainsi, les appels peuvent être six à sept fois plus chers depuis un téléphone portable. Beaucoup de demandeurs d'emplois n'ont pas ou plus de ligne de téléphone fixe et ne gardent qu'un numéro de portable. Ils seront donc soumis aux tarifs surtaxés lorsqu'ils tenteront de joindre un conseiller du Pôle emploi. La recherche d'emploi coûte déjà chère, elle a été estimée à 414 euros par mois en moyenne par la CGT Comité national des chômeurs et des précaires. Aussi, il paraît paradoxale 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. Il demande donc au Gouvernement de mettre un terme à cette situation qui greffe une fois de plus, le pouvoir d'achat des plus démunis et de trouver des solutions pour améliorer la qualité de service du Pôle emploi *via* leur numéro unique 39 49.

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 Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45258

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