



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## téléphone

Question écrite n° 115552

### Texte de la question

M. François Vannson appelle l'attention de M. le ministre délégué à la sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille sur le problème des numéros surtaxés au sein des organismes publics à vocation sociale et des administrations. En effet, il n'est désormais plus possible de joindre la plupart des services sociaux (caisse d'allocations familiales, sécurité sociale, hôpitaux, ASSEDIC, ANPE...) sans appeler un numéro excédant le coût d'un appel normal. Cette pratique, nullement légitimée par un service rendu supplémentaire, se justifie difficilement compte tenu de la mission d'intérêt général confiée à ces organismes. Elle s'avère même dans certains cas particulièrement injuste dans la mesure où elle pénalise les personnes les plus vulnérables, souvent destinataires des services concernés. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire part des mesures qu'il entend mettre en oeuvre afin de remédier à ce problème. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

### Texte de la réponse

La règle générale veut que le tarif facturé au consommateur comprenne un coût de communication, majoré éventuellement d'un coût rémunérant le fournisseur du service. S'agissant de l'accès téléphonique aux services publics, aucune tarification particulière n'est appliquée. Les communications avec les centres d'appel donnant accès aux services publics de renseignements administratifs de l'État sont facturées au tarif minimal de douze centimes d'euro la minute par les opérateurs privés. Les autres coûts de communication et la fourniture des informations recherchées sont assumés par la collectivité. Depuis le 19 décembre 2006, le service de renseignements administratifs « 3939 », en place depuis 2004 et accessible au prix de douze centimes d'euro la minute, peut répondre par SMS et courrier électronique. Dans le cadre du programme des audits de modernisation de l'État, engagé par le Gouvernement, une mission travaille sur l'accès téléphonique aux services publics. Elle rendra ses premières conclusions au cours du mois de février 2007. Pour les services sociaux, il convient de distinguer les services d'urgence - 15, 17, 18, 112, 115, 119 -, entièrement gratuits depuis tous les réseaux fixes et mobiles et non facturés par les opérateurs ; les numéros commençant par 080, pour lesquels la communication est gratuite depuis un téléphone fixe, comprise dans le forfait des mobiles, mais payante pour le destinataire ; les numéros commençant par 08088, gratuits pour les usagers depuis les réseaux fixes et mobiles, pour lesquels le service social doit rembourser aux opérateurs le coût de la communication. Hormis ces situations, la majorité des services sociaux susceptibles d'être appelés par les usagers relèvent de la compétence des collectivités locales (aide sociale à l'enfance des départements, centres communaux d'action sociale) ou sont gérés par des organismes paritaires (ASSEDIC, CAF), des établissements publics (ANPE, hôpitaux) ou des associations agréées. Ils disposent, pour la plupart, d'un numéro d'appel géographique classique, et les communications sont facturées aux usagers au coût d'un appel local. Parallèlement à l'audit sur l'accès aux services publics, une consultation publique conduite par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) s'est achevée le 12 janvier 2007. À la lumière des résultats, le Gouvernement fera des propositions pour rendre la tarification plus lisible, pour améliorer la confiance des consommateurs, qui ne doivent pas se sentir floués, et pour harmoniser les pratiques.

## Données clés

**Auteur :** [M. François Vannson](#)

**Circonscription :** Vosges (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 115552

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** sécurité sociale, personnes âgées, personnes handicapées et famille

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 9 janvier 2007, page 208

**Réponse publiée le :** 13 mars 2007, page 2701