



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 115869

Texte de la question

M. Dominique Tian appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la multiplication des numéros surtaxés pour avoir accès aux services publics ou sociaux. Pour exemple, un seul numéro dessert toutes les antennes locales de l'ANPE. Ce numéro débutant par 0811 est au prix d'un appel local et vaut pour tout le département. Mais si le coup de fil est au tarif d'un appel de proximité, il n'en a pas les propriétés. Les appels passés depuis les box vers ces numéros ne font pas partie des appels gratuits et sont facturés en sus. De même qu'ils ne sont pas inclus dans les forfaits, fixes ou mobiles. Il faut compter 20 euros de l'heure depuis un mobile. Cette somme est tout à fait prohibitive pour un chômeur en recherche d'emploi. Il est également incompréhensible que, pour prendre rendez-vous dans un centre hospitalier tel que celui de Sainte-Foy-lès-Lyon, il faille composer un numéro débutant par 0826, donc un appel surtaxé ! Il existe une difficulté supplémentaire, ce numéro n'est pas joignable depuis l'étranger. De surcroît, un malade ne peut être joint que sur ce numéro, la facture peut être très élevée : 9 euros l'heure depuis un fixe et 30 euros depuis un mobile ! En conséquence, il souhaite connaître les mesures qu'il compte prendre pour mettre fin à ces graves dysfonctionnements. - 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. Dominique Tian](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 115869

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 16 janvier 2007, page 463

Réponse publiée le : 6 mars 2007, page 2453