ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 116575

Texte de la question

M. Guy Teissier attire l'attention de M. le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement sur la question de la gratuité des numéros d'appel spéciaux depuis les téléphones fixes et mobiles. En effet, il s'étonne de voir qu'en dépit de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 concernant la confiance dans l'économie numérique, et qui prévoit dans son article 55 qu'« un décret en Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles », certains numéros de téléphonie sociale demeurent d'accès payant depuis les téléphones mobiles, et en particulier ceux de Sida Info Service et d'Hépatites Info Service. Or il apparaît que près de 30 % des appels vers ces numéros proviennent désormais de téléphones mobiles, et que la taxation existante sur ces appels rend problématique l'accès à une information équitable pour tous, constituant même un véritable frein pour les personnes les plus défavorisées et les plus jeunes. C'est pourquoi il souhaiterait connaître les délais de publication de ce décret, très attendu par les acteurs et utilisateurs de téléphonie sociale, et qui permettrait notamment, s'il était appliqué aux utilisateurs de téléphonie mobile, de pouvoir appeler gratuitement les numéros d'information sur le sida et les hépatites. - 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. Guy Teissier
Circonscription : Bouches-du-Rhône (6e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 116575
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : emploi, cohésion sociale et logement
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 23 janvier 2007, page 712
Réponse publiée le : 13 mars 2007, page 2701