ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 120878

Texte de la question

M. Jean-Luc Reitzer souhaite attirer 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. Dans ce cadre, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend prendre pour répondre à ce problème. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

S'agissant de l'accès téléphonique aux 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. 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 dans les prochaines semaines. 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 agréés. 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. Jean-Luc Reitzer
Circonscription : Haut-Rhin (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 120878
Rubrique : Télécommunications

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE120878

Ministère interrogé : sécurité sociale, personnes âgées, personnes handicapées et famille
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 20 mars 2007, page 2834
Réponse publiée le : 15 mai 2007, page 4570