



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 107086

### Texte de la question

Mme Michèle Delaunay attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'utilisation de numéros d'appel surtaxés dans les services publics. De nombreuses administrations assurant des missions de service public ne sont joignables par téléphone qu'à partir de numéros surtaxés qui génèrent une surcharge financière pour l'utilisateur, d'autant que les coûts varient le plus souvent selon l'opérateur. Ainsi par exemple, chaque minute de communication téléphonique à destination des malades hospitalisés dans certains hôpitaux publics et notamment au centre hospitalier universitaire de Bordeaux est facturée 0,15 € ; les caisses primaires d'assurance maladie sont joignables à partir du numéro 36 46 facturé en moyenne à 0,06 € par minute à partir d'un bip sonore mais avant tout contact avec un conseiller ; les appels vers d'autres services de l'État, comme la caisse d'allocations familiales, sont facturés au prix d'un appel local qui se révèle surtaxé lorsque la communication est passée depuis un téléphone branché sur une ligne internet ; le 39 49 permet de joindre le Pôle emploi et son appel coûte selon le service jusqu'à 0,11 € hors surcoût éventuel de l'opérateur. À titre comparatif, un appel depuis une ligne fixe non branchée à internet est facturée par France Télécom 0,028 € par minute en heures pleines et 0,014 € par minute en heures creuses. En février dernier, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) dénonçait, une nouvelle fois, l'usage de numéros surtaxés dans les services publics. Elle considérait « que dans la très grande majorité des cas, la surtaxation des communications vers les centres d'appels administratifs tels que ceux des caisses des allocations familiales, de l'assurance maladie ou de l'assurance vieillesse n'est pas justifiée ». Elle appelait « les administrations à poursuivre leurs travaux afin que dans des délais raisonnables les usagers puissent bénéficier de la disparition des surtaxes lors de leurs échanges téléphoniques avec les services publics administratifs ou, à défaut, que ces surtaxes fassent bien l'objet d'un encadrement réglementaire ». En effet, ces surtaxes, quand il s'agit d'appeler un service public, paraissent illégitimes et sont même en contradiction de la notion de service public. Elle souhaite donc connaître les mesures prises suite au rapport de l'ARCEP, permettant de ne plus faire peser sur les appelants des administrations relevant d'un service public un coût financier excessif et indu. Elle s'interroge par ailleurs sur la justification d'une surtaxe pour accéder à ces administrations, surtaxe allant même au contraire de la définition même du service public.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique et la réduction du coût des appels ont été identifiées, dès 2007, comme des actions prioritaires de la révision générale des politiques publiques (RGPP). La qualité de l'accueil à distance et la maîtrise du tarif des communications téléphoniques à destination des centres d'appels de l'administration constituent une préoccupation forte des usagers. Pour cette raison, dès le premier conseil de modernisation des politiques publiques, le 12 décembre 2007, le Gouvernement a pris plusieurs décisions pour améliorer l'accueil téléphonique des services publics et en limiter le coût pour les appelants. Récemment encore, des centres d'appels de la sphère publique répondaient à des numéros dits de « service à valeur ajoutée » (SVA) et, plus précisément, appartenant à la catégorie des numéros surtaxés, telle que l'a définie l'ARCEP dans sa décision n° 08-0512 du 6 mai 2008. Or, ces numéros se caractérisent par l'application d'une

surtaxe exclue des forfaits proposés par les opérateurs de communications téléphoniques. Cette situation suscitait naturellement le mécontentement des usagers et dégradait l'image de leur accueil à distance. Sous l'impulsion du ministre chargé de la réforme de l'État, les principaux centres d'appels ont entamé une baisse progressive de leurs tarifs. Les résultats sont d'ores et déjà visibles pour les appels émis à partir de téléphones fixes, car d'importants efforts ont en effet été réalisés par les administrations pour mettre un terme aux pratiques de surtaxation. Pour l'utilisateur, le coût moyen d'une communication vers un centre d'appel public à partir d'un poste fixe a été divisé par deux, et le coût à la minute a été divisé par trois. Sur une base initiale de 76 Meuros en 2007, la facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 13 Meuros en 2008 (- 17 %) et de 28 Meuros en 2009 (- 38 %). Le passage au tarif local depuis un poste fixe est achevé pour les principaux centres d'appels tels que ceux de Pôle emploi (39 49), des centres impôts et prélèvement services, du portail téléphonique de l'administration (allô service public 39 39), des douanes et de l'assurance maladie. Les branches famille et vieillesse du régime général de la sécurité sociale ont amorcé une forte baisse de tarif au premier trimestre 2008 en réduisant le coût d'appel de 0,12 euros à 0,09 euros par minute, sans toutefois rejoindre la tarification d'un appel local. Néanmoins, la CNAV et la CNAF se sont engagées à passer au tarif local depuis un téléphone fixe au cours de l'année 2010. Des résultats significatifs ont été obtenus, et des axes d'approfondissement ont été identifiés. En étendant au cours de l'année 2010 la réduction des coûts aux appels passés à partir des téléphones mobiles, la facture annuelle précitée de 76 Meuros pourrait encore être diminuée de 48 Meuros (- 63 %). Cependant l'extension de cette mesure RGPP aux appels passés depuis un mobile est plus complexe à mettre en oeuvre et se heurte à des contraintes techniques et réglementaires liées aux spécificités des modèles tarifaires de la téléphonie mobile. En dépit de ces difficultés, l'intervention du législateur à deux reprises en 2008 a permis de mettre fin à la pratique des appels surtaxés dans le cas spécifique des numéros de renseignements téléphoniques et des fournisseurs d'accès à Internet. Par ailleurs, le 11 mars 2009, le ministre du budget, chargé de la réforme de l'État, a cosigné avec le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation un courrier à l'attention de la Fédération française des télécoms, appelant les opérateurs à intégrer dans leurs forfaits les appels au départ des mobiles vers les numéros SVA au prix d'un appel local pour les fixes. Dans ce cadre, le secrétaire d'État chargé de l'emploi a mené une négociation ad hoc avec les opérateurs. Il a ainsi obtenu la banalisation des appels au départ des mobiles et des « box » vers le numéro de Pôle emploi à compter du mois d'avril 2009. Pour prolonger cet effort, il a été rappelé tant aux ministères qu'aux opérateurs publics que les principes de banalisation des appels au tarif local et de prise en compte des aspects tarifaires sont des composantes essentielles du choix d'attribution des marchés publics de centres d'appels. La mise en oeuvre prochaine du décret prévu par la loi pour la confiance numérique participe du même objectif. Le Gouvernement entend prendre le décret en Conseil d'État prévu par l'article 55 de cette dernière. Ce texte, en cours de préparation dans le cadre de travaux interministériels, permettra notamment d'officialiser une première liste de numéros gratuits d'accès aux services publics. En complément des numéros gratuits disponibles et de ceux ramenés au tarif d'un appel local, le Gouvernement envisage de généraliser, au sein des administrations et des opérateurs de la sphère sociale, le rappel des usagers qui en feraient la demande. Ce dispositif, qui ne nécessite aucun préalable technique, aurait l'avantage de soulager les usagers qui le souhaitent du coût de la communication avec le service sollicité.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Michèle Delaunay](#)

**Circonscription :** Gironde (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 107086

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Économie, finances et industrie

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 3 mai 2011, page 4396

**Réponse publiée le :** 5 juillet 2011, page 7191