



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 4282

Texte de la question

M. François Vannson attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur le problème que constitue la surtaxation des appels passés à destination des administrations et des organismes publics à fonction sociale. En effet, les appels émis vers la plupart des services sociaux (ANPE, ASSEDIC, hôpitaux, CAF, organismes de sécurité sociale) sont facturés au-delà du coût d'un appel normal. Cette pratique, qui ne s'explique pas par un service rendu supplémentaire à l'utilisateur, s'avère difficilement compréhensible dans la mesure où les personnes destinataires des services concernés sont souvent celles qui sont le plus en difficulté. Dans une réponse à une question ministérielle du 13 mars dernier, le ministre de la sécurité sociale, des personnes âgées, des personnes handicapées et de la famille faisait référence à la mise en place d'une mission gouvernementale sur l'accès téléphonique aux services publics dans le cadre du programme des audits de modernisation de l'État engagé par le Gouvernement. C'est pourquoi, il aurait souhaité connaître les conclusions dégagées à la suite de ces audits et savoir si, d'une manière générale, le Gouvernement entendait prendre des mesures visant à remédier à ces pratiques.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique et la réduction du coût des appels ont été identifiés, 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 2 et le coût à la minute a été divisé par 3. 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. 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 publication récente du décret n° 2011-682 du 16 juin 2011, prévu par l'article 55 de la loi pour la confiance numérique, participe du même objectif. Ce texte permet notamment d'officialiser une première liste de numéros gratuits d'accès aux services sociaux. 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 : [M. François Vannson](#)

Circonscription : Vosges (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4282

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 septembre 2007, page 5528

Réponse publiée le : 23 août 2011, page 9009