



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 79944

### Texte de la question

M. François Vannson attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur la surtaxation des numéros spéciaux destinés aux usagers des services publics. Si cet état de fait est très répandu dans les sociétés privées, de nombreux services publics utilisent désormais des numéros de téléphones au coût d'appel à la minute surtaxée. À titre d'exemples, contacter Pôle emploi est facturé 11 centimes d'euro la minute ; le 3949, portail téléphonique de l'administration, connaît la même tarification... En ce sens, un audit récent commandé par la direction générale de la modernisation de l'État a souligné la multiplication et l'abus de l'usage d'une telle surtaxation. De plus, les temps d'attente et les aiguillages vocaux de service en service accentuent encore les coûts pour l'utilisateur et, par conséquent, sa facturation téléphonique. C'est pourquoi de nombreux particuliers et associations demandent que des mesures d'encadrement de ces pratiques puissent être envisagées. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les intentions du Gouvernement en la matière.

### Texte de la réponse

À la suite d'un audit sur le fonctionnement des services d'appel téléphoniques publics, le Gouvernement a souhaité, dès septembre 2007, qu'il soit mis fin dans les plus brefs délais à la pratique des numéros surtaxés de certaines administrations, facteur d'inégalités pour l'accès des usagers aux services publics. Les centres d'appels des principales administrations au contact du public ont ainsi mis fin à cette pratique particulièrement injuste et pénalisante pour les Français, en facturant désormais au maximum tous les appels reçus au prix d'une communication locale. C'est notamment le cas pour : le « 39-39 Allô service public » (1,2 million d'appels par an), les centres impôt services (3,5 millions d'appels par an) et les services téléphoniques de l'UNEDIC (68 millions d'appels annuels). Cette mesure a par ailleurs été étendue à Info Douane Service (120 000 appels annuels) et aux services téléphoniques de l'assurance maladie (42 millions d'appels). La Caisse nationale d'assurance vieillesse mettra fin à la pratique des numéros surtaxés au second semestre 2010 à l'occasion de la renégociation de son contrat de prestation (opérateur téléphonique). La facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 22 MEUR, sur une facture initiale de près de 54 MEUR. Par ailleurs, la tarification des appels passés aux services à valeur ajoutée suscite souvent l'incompréhension des consommateurs, qui s'étonnent notamment que les appels vers les numéros verts (dits gratuits) et azur (dits « au coût d'un appel local ») ne soient pas inclus dans les forfaits. Face à cette situation, le ministre en charge de la réforme de l'État et le secrétaire d'État en charge de l'industrie ont demandé, dans un courrier en date du 11 mars 2009, au président de la Fédération française des télécoms de mettre en oeuvre rapidement l'inclusion des appels aux services à valeur ajoutée dans les forfaits payés par les consommateurs, avec pour objectif prioritaire d'intégrer, dans un premier temps, dans les forfaits des opérateurs mobiles et des « box », les communications vers les numéros 08 facturées au prix d'un appel local (numéros azur) ou gratuites (numéros verts). La Fédération française des télécoms a pris l'engagement de répondre favorablement à la demande du Gouvernement : les appels vers les numéros verts et numéros azur seront intégrés dans les forfaits de téléphonie mobile et de téléphonie via Internet. L'inclusion des numéros verts est

d'ores et déjà mise en place depuis le 1er juillet 2009. Celle des numéros azur depuis le 1er janvier 2010.

## Données clés

**Auteur** : [M. François Vannson](#)

**Circonscription** : Vosges (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 79944

**Rubrique** : Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 8 juin 2010, page 6205

**Réponse publiée le** : 3 août 2010, page 8526