



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 81388

Texte de la question

M. Laurent Cathala attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les conséquences de la surtaxation des appels téléphoniques pour les usagers des services publics et sociaux. En effet, nous constatons une multiplication des numéros spéciaux surtaxés qui alourdissent considérablement les factures téléphoniques, alors même qu'il s'agit de services essentiels de l'État à l'image du Pôle emploi et de certains hôpitaux publics. Un arrêté du 10 juin 2009 impose, depuis le 1er janvier 2010, une information préalable de tout utilisateur d'un « service téléphonique à valeur ajoutée » ; or, par exemple, les appels émanant de particuliers vers des personnes hospitalisées ne sont pas considérés comme des services téléphoniques à valeur ajoutée et ne sont donc pas soumis à cette obligation d'information. Il paraît souhaitable que l'obligation de diffusion d'un message d'information tarifaire soit étendue à l'ensemble des communications téléphoniques surtaxées. Il lui demande donc quelles dispositions il entend prendre pour mettre un terme à cette pratique.

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. 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) surtaxés. Or, ces numéros se caractérisaient par l'application d'une surtaxe le plus souvent 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 et d'importants efforts ont été réalisés par les administrations pour mettre un terme aux pratiques de surtaxation. On constate, en particulier, une réduction très significative du coût des appels vers les principaux centres d'appels publics. Ainsi, les appels vers Pôle emploi (39 49) sont désormais gratuits à partir d'un poste fixe (ou 0,11 euros suivant les opérateurs quelle qu'en soit la durée) et tarifés au coût d'un appel local à partir d'un téléphone mobile. Les usagers sont informés de cette nouvelle tarification sur les sites Internet de Pôle emploi et service-public.fr, et par un message préalable lorsque l'appel est émis depuis un portable. Par ailleurs, les principaux centres d'appels tels que les « centres impôts et prélèvement services », le portail téléphonique de l'administration (Allô service-public 39 39), les douanes (Infos Douane Services), l'assurance maladie, l'assurance vieillesse ou les allocations familiales sont passés au tarif local depuis un poste fixe. Le 11 mars 2009, le ministre 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, une négociation ad hoc avec les opérateurs a permis d'aboutir à la banalisation des appels au départ des mobiles et des « box » vers le numéro du Pôle emploi à compter du mois d'avril 2009. Pour ce qui concerne le secteur hospitalier, un usager peut désormais contacter les 38 hôpitaux ou groupes hospitaliers relevant de l'assistance publique-hôpitaux de Paris au coût d'un appel local. En outre, une analyse a été engagée sur deux types d'action. La première consiste en une mise à jour des recommandations en matière d'utilisation des téléphones portables à l'hôpital, celles-ci étant actuellement régies par une circulaire d'octobre 2005. Le Haut Conseil de santé publique a été saisi dans ce sens par la direction générale de la santé et des recommandations actualisées seront disponibles courant 2011. Ces recommandations devraient s'accompagner d'un assouplissement des règles d'usage actuelles et permettre une utilisation plus large de ces appareils au sein des établissements de santé. La seconde est la réalisation d'une enquête sur les pratiques en matière d'appels surtaxés dans les établissements de santé. Cette enquête sera réalisée par la mission usagers de la direction générale de l'offre de soins sur un échantillon représentatif d'établissements concernés afin d'évaluer le surcoût généré par ces appels pour les patients et les conditions d'une révision des contrats passés avec les prestataires extérieurs. Les résultats de cette enquête devraient être disponibles courant 2011. Sur la base des résultats de cette étude et de l'actualisation des recommandations sur l'utilisation du téléphone portable, une instruction générale pourra ainsi être établie à destination des établissements publics de santé afin de les inciter à revoir les conditions de choix des prestataires extérieurs, comme cela a d'ores et déjà été fait par certains établissements. Pour prolonger cet effort, il a été rappelé tant aux ministères qu'aux opérateurs publics, que les principes de banalisation des appels 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 décret d'application de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 dont le projet a été soumis au Conseil d'État qui a rendu un avis favorable sur ce texte, sera publiée très prochainement. Ce décret permettra notamment d'officialiser une première liste de services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel gratuits d'accès à partir d'un téléphone fixe ou mobile.

Données clés

Auteur : [M. Laurent Cathala](#)

Circonscription : Val-de-Marne (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81388

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juin 2010, page 6792

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7173