



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 97677

Texte de la question

M. Alain Suguenot attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les appels surtaxés vers les services sociaux. L'article 55 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique instaure la gratuité de l'appel vers les services à vocation sociale. Or, faute de publication du décret d'application fixant la liste des services sociaux concernés, ce dispositif n'est pas opérationnel. Nombreux sont les services indispensables, notamment pour nos concitoyens les plus fragiles, qui ne sont aujourd'hui joignables que par le biais de numéros surtaxés. Aussi lui demande-t-il de bien vouloir lui indiquer le calendrier de parution de ce décret d'application.

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'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) dans sa décision n° 08-0512 du 6 mai 2008. Or ces numéros se caractérisaient 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 en 2008 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 millions d'euros 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 %). On constate en particulier que le passage au tarif local depuis un poste fixe est achevé pour les principaux centres d'appels tels que ceux du 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 également amorcé une forte baisse de tarif au premier trimestre 2008 en réduisant le coût d'appel de 0,12 à 0,09 euros par minute et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV - 39 60) est depuis passée au tarif local. Des résultats significatifs ont été obtenus et des axes d'approfondissement ont été identifiés. En étendant la réduction des coûts aux appels passés à partir des téléphones mobiles, la facture annuelle précitée de 76 Meuros pourrait encore être substantiellement diminuée. 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 du 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 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 au même objectif. Le Gouvernement entend prendre dans les prochains mois le décret prévu par l'article 55 de la loi n° 2004-575, après avis du Conseil d'État. 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 et couvrant un périmètre plus large que les situations de détresse sociale identifiées par le rapport Schrameck, dont les recommandations continuent de guider, en cette matière, l'action du Gouvernement. Enfin, 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. Alain Suguenot](#)

Circonscription : Côte-d'Or (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97677

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 janvier 2011, page 368

Réponse publiée le : 26 avril 2011, page 4235