



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 21581

Texte de la question

M. Philippe Le Ray attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le coût d'accès facturé à nos concitoyens pour contacter les organismes de service public. De nombreuses associations et usagers s'étonnent de l'instauration de numéros de téléphone payants pour accéder aux services publics, notamment ceux à caractère social. Ils sont également surpris, alors que les offres de téléphone *via* des box internet ne cessent de se développer, que les numéros d'appel en question n'entrent pas dans les forfaits dits « illimités » des opérateurs. Aussi, il lui demande comment le Gouvernement compte remédier à cette situation injuste.

Texte de la réponse

L'amélioration de l'accessibilité de l'accueil téléphonique revêt une importance fondamentale puisque ce canal est privilégié par les usagers dans leur relation à l'administration. Chaque année, l'accueil téléphonique de l'administration représente une volumétrie de plus de 220 millions d'appels (diagnostic de l'accueil téléphonique, direction générale de la modernisation de l'Etat, 2010) et 45 % des usagers ont appelé au moins une fois un service public au cours des deux dernières années (enquête services publics de proximité, société de sondages BVA, décembre 2011). Près des trois-quarts de ces appels concernent les opérateurs de sécurité sociale et Pôle emploi. L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a demandé aux opérateurs des modifications de tarif permettant une meilleure lisibilité pour le consommateur et donc une réduction potentielle des coûts. Ainsi, concernant les numéros courts, l'autorité invite depuis janvier 2010 ces opérateurs à créer rapidement un tarif non gratuit et conforme à sa décision n° 2008-0512 du 6 mai 2008, c'est-à-dire inclus dans les forfaits fixes et mobiles et n'entraînant pas un reversement supérieur à une terminaison d'appel fixe. Cette autorité a, par une décision du 17 juillet 2012 (décision n° 2012-0856 dite « décision SVA ») modifié l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts, afin de simplifier leur tarification, clarifier la facturation et améliorer la lisibilité. Ces dispositions entreront en vigueur au plus tard au 1er janvier 2015. Des efforts ont également été réalisés auprès des services publics qui, en mai 2009, se sont engagés à ce que les appels vers leurs principaux centres de contact soient facturés à un coût moins élevé. Plusieurs services publics administratifs tels que l'assurance maladie, les centres des impôts ou les caisses d'allocations familiales sont ainsi passés de numéros en 082 vers des numéros en 081, permettant une diminution du montant payé par les appelants. D'autres services comme Pôle emploi ou Allo Service-public ont migré vers des numéros à quatre chiffres, le 3949 ou le 3939, en baissant le prix des appels. Ainsi le numéro 3949 de Pôle emploi s'avère gratuit ou coûte 0,11 € par appel depuis une ligne fixe ou une box ; son coût est celui d'une communication normale depuis un mobile. Concernant le numéro 3939 d'Allo Service-public, il coûte 0,06 € la minute en moyenne. Le 3646 de l'assurance maladie coûte le prix d'un appel local depuis un poste fixe c'est-à-dire 0,028 € la minute en heures pleines (contre 0,12 € auparavant). Depuis un téléphone mobile, le coût de la communication est lié à la stratégie commerciale de l'opérateur de l'appelant. En outre, le décret du 16 juin 2011, n° 2011-682, détermine la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appels spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphonies fixes et mobiles comme par exemple le service d'urgence sans-abri (115) ou le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (119).

Dans le contexte contraint des finances publiques, tous les appels vers les organismes de service public ne peuvent être rendus gratuits mais tous les efforts sont encouragés pour améliorer l'accessibilité des citoyens à l'accueil téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Le Ray](#)

Circonscription : Morbihan (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21581

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie et finances

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [26 mars 2013](#), page 3179

Réponse publiée au JO le : [17 septembre 2013](#), page 9660