



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 25920

Texte de la question

M. Michel Sordi attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur l'augmentation des numéros de téléphone spéciaux surtaxés qui se multiplient auprès de nombreux organismes de service public, notamment ceux à caractère social (caisses d'assurance maladie, de vieillesse, d'allocations familiales...). Ce développement des numéros de téléphone surtaxés pénalise les usagers qui sont de plus en plus nombreux à déplorer cette situation. De plus, ils sont également surpris, alors que les offres téléphoniques *via* des *box* internet ne cessent de se développer, que les numéros d'appel en question n'entrent pas dans les forfaits « illimités » des opérateurs. Aussi, il lui demande comment le Gouvernement compte remédier à cette situation inéquitable.

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. Michel Sordi](#)

Circonscription : Haut-Rhin (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25920

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 mai 2013](#), page 4908

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