



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 31335

### Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, sur la surfacturation des appels téléphoniques à destination des services et administrations publiques pour les personnes handicapées. Les personnes handicapées sont régulièrement en contact avec des services et administrations publiques qui appliquent une surtaxe aux appels vers leurs plateformes téléphoniques. Aussi, elles paient de façon fréquente des surtaxes très importantes, de plusieurs dizaines d'euros parfois, compte tenu de la longueur et de la fréquence de leurs appels, alors qu'elles peuvent avoir des difficultés pour s'exprimer ou se déplacer. Beaucoup d'entre elles se trouvent par ailleurs dans des situations financières très délicates, compte tenu de la faiblesse du montant des allocations ou des revenus dont elles bénéficient. Elles ont le sentiment de vivre une double injustice. Aussi, il apparaît essentiel de prévoir des dispositions pour permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'un tarif simplifié se basant sur le coût d'une communication locale pour tous les appels téléphoniques à destination des services et administrations publiques. Il lui demande quelles mesures elle peut mettre en œuvre pour remédier à cette situation.

### Texte de la réponse

L'amélioration de l'accessibilité de l'accueil téléphonique des usagers souffrant de handicap dans leur relation à l'administration revêt une importance fondamentale. Le gouvernement est engagé dans le traitement des différents aspects de la problématique d'accessibilité : au-delà de l'accès aux sites physiques gérés par l'administration, son souhait est de promouvoir une accessibilité aux services pour les personnes atteintes de handicap, à travers une politique d'accueil multi-canal adaptée. Des travaux sont par exemple accomplis par le secrétariat d'état chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, avec l'appui de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie et du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, pour améliorer la politique d'accueil offerte au sein des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), guichet unique pour la réalisation des démarches touchant au handicap. Ces travaux visent à simplifier et à personnaliser le parcours de demande de compensation des personnes en situation de handicap grâce à un nouveau formulaire de demande accessible en ligne et à une information personnalisée (demandes en cours, avancement du dossier, ...) sur internet. L'ensemble de ces améliorations contribue à limiter le recours au canal téléphonique, actuellement premier canal de contact, et de limiter ainsi les coûts induits pour l'utilisateur. Si l'on prend l'exemple de la seule mise en place du suivi en ligne des demandes pour les usagers, les améliorations sont significatives. En effet, la majorité des contacts vers les MDPH (plus de 70 % des appels) relève d'une demande simple de l'utilisateur relative à l'avancement de son dossier. La mise en œuvre d'un suivi en ligne de la démarche permet : - une information immédiate et fiable aux usagers concernant l'avancement de leur dossier ; - une baisse significative des appels. La MDPH du Nord, plus importante MDPH de France, a observé une baisse de 21 % des appels au premier semestre 2012 par rapport à 2011 ; parallèlement, sur le seul mois de juin, 4 mois après l'ouverture du service, 10 000 visiteurs ont consulté leur dossier en ligne, soit un tiers des usagers ayant reçu leurs codes d'accès. Actuellement, ce type d'initiative est en cours de généralisation aux

différentes MDPH. Il est à noter que le comité interministériel pour le handicap a démarré des travaux devant mener à la définition d'un référentiel réglementaire de l'accueil multi-canal à destination des personnes en situation de handicap. La première étape de ces travaux est la réalisation d'un guide des bonnes pratiques par type de handicap et par mode d'accueil. Le gouvernement met également en oeuvre des mesures pour limiter le coût des appels téléphoniques vers les administrations pour l'ensemble des usagers. Chaque année, l'accueil téléphonique de l'administration représente une volumétrie de plus de 220 millions d'appels 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 organismes de sécurité sociale et Pôle-emploi. Ainsi, des efforts ont 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 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. Le numéro 3949 de Pôle-emploi est 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' « Allô service public », il coûte 0,06 € la minute en moyenne. En ce qui concerne les personnes souffrant de handicap, une différenciation tarifaire au téléphone pour le 3939 se heurte au fait qu'il s'agit d'un numéro anonyme. 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 politique commerciale de l'opérateur de l'appelant. En outre, le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011 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). Pour les MDPH, plus d'un tiers d'entre elles sont équipées de numéros verts, gratuits pour les usagers ; les autres MDPH disposent de numéros locaux inclus dans les forfaits téléphoniques. Une nouvelle réglementation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP - décision n° 2012-0856 du 17 juillet 2012), dont l'application est attendue pour 2015, prévoit la mise en place d'une obligation de différencier le coût de la communication et le coût du service rendu.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 31335

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Handicapés

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et numérique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [9 juillet 2013](#), page 7131

**Réponse publiée au JO le :** [26 mai 2015](#), page 3968