



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 6826

Texte de la question

M. Michel Lesage attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la multiplication des numéros de téléphone surtaxés, notamment pour joindre les organismes publics comme la sécurité sociale, les allocations familiales, les hôpitaux, les transports publics ou Pôle emploi. Cette pratique pénalise durement des populations particulièrement vulnérables mais aussi l'ensemble de la population. Le retour à une tarification normale est souhaitable, notamment en ce qui concerne les administrations et les services publics. Il lui demande donc d'indiquer à la représentation nationale quelles initiatives le Gouvernement entend prendre en ce sens, et notamment s'il entend publier le décret en Conseil d'État qui détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles concernant les services publics, prévu à l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004.

Texte de la réponse

L'amélioration de l'accessibilité de l'accueil téléphonique revêt une importance fondamentale car 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'État-DGME-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 (BVA-décembre 2011). Près des trois-quarts de ces appels concernent les opérateurs de sécurité sociale et de pôle emploi. En matière de coût des appels, les numéros publics ne sont pas surtaxés s'ils proviennent d'une ligne fixe, au contraire des appels issus des mobiles ou d'autres sources (box internet, ...) pour lesquels aucune garantie n'existe. Le décret d'application de l'article 55 de la loi du 21 juin 2004, a été pris et publié au Journal officiel le 16 juin 2011 (ref : 2011-682). La gratuité se limite aux numéros d'urgence comme le service d'urgence sans-abri (115) et le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (119). Le conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) est chargé de formuler des recommandations au Premier ministre sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers par téléphone. Les conclusions du COEPIA seront rendues d'ici fin 2012 et porteront en particulier sur la limitation et la transparence du coût des appels pour les usagers.

Données clés

Auteur : [M. Michel Lesage](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6826

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie et finances

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 octobre 2012](#), page 5652

Réponse publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 503