



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 108235

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sur la multiplication des numéros de téléphone surtaxés en France. Cette pratique s'est propagée jusqu'aux organismes publics à vocation sociale comme la sécurité sociale, les allocations familiales, les hôpitaux, les ANPE, les ASSEDIC, etc. Les services après-vente, les banques, les assurances, les fournisseurs d'accès internet, entre autres, multiplient également ces numéros surtaxés. Cet état de fait pénalise pleinement des populations particulièrement vulnérables. L'exigence d'un retour à une tarification normale commence à se faire entendre notamment en ce qui concerne les administrations et les services publics. Par conséquent il lui demande quelles initiatives compte prendre le Gouvernement en ce sens. Il lui demande également de lui indiquer où en est la mise en place effective de la gratuité du temps d'attente. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Les opérateurs de communications électroniques mettent à la disposition des administrations et des services publics, comme des entreprises, de nombreuses prestations permettant à ces organismes d'adapter la tarification de leur accueil téléphonique. Ces prestations s'appuient généralement sur des numéros non géographiques commençant par 08, souvent qualifiés de « spéciaux ». Dans ce domaine, l'action du ministère délégué à l'industrie a prioritairement pour objectif d'assurer que l'offre des opérateurs réponde aux besoins des administrations, services publics et entreprises utilisateurs, ce qui semble être le cas aujourd'hui. Elle vise également à développer les usages des nouvelles technologies et leur appropriation par la population de telle manière notamment que l'ensemble de nos concitoyens puisse bénéficier d'un meilleur accès aux services publics et des gains d'efficacité qui en résultent. Des progrès considérables ont ainsi été accomplis ces dernières années dans le domaine de l'administration électronique. Cependant, l'état de diffusion d'Internet dans la population rend toujours nécessaire le recours à des numéros spéciaux par les services publics, en veillant à ne pas porter atteinte au principe d'égalité d'accès aux services publics et à ne pas pénaliser les populations les plus vulnérables. La prévention de telles situations relève d'abord de chaque service public et de ses autorités de tutelle. La définition d'une règle générale encadrant l'utilisation des numéros spéciaux par les services publics paraît délicate tant est grande la variété de ces services. Pour ce qui est des temps d'attente, le ministre délégué à l'industrie a demandé aux opérateurs, lors de la table ronde réunissant opérateurs et associations de consommateurs du 27 septembre 2005, de mettre en oeuvre avant fin 2006, la gratuité des temps d'attente pour les appels vers leurs centres d'assistance technique. Il a également demandé au Conseil général des technologies de l'information (CGTI) d'étudier les modalités de la généralisation de cette gratuité. Depuis cette date, plusieurs opérateurs ont mis en oeuvre la gratuité des temps d'attente pour les appels vers leurs centres d'assistance technique et d'autres se sont engagés à le faire dans les prochains mois. Le rapport du CGTI, remis fin juillet 2006, présente à la fois les solutions de changement de tarif en cours de communication « double palier tarifaire » et des solutions alternatives à effet quasi immédiat hors imputation sur la facture téléphonique : les opérateurs peuvent, par exemple, émettre une facture correspondant au service rendu par le

centre d'assistance technique sans facturer le temps d'attente, puisque dans la très grande majorité des cas le client est connu ; une autre option avancée par les rapporteurs consiste à rappeler le consommateur ou à le faire bénéficier d'un rendez-vous précis pour le rappeler, afin que le temps d'attente soit réduit au strict minimum. Compte tenu de l'existence de diverses solutions, techniquement réalistes et économiquement viables, permettant de mettre en oeuvre la gratuité des temps d'attente lors de l'appel des centres d'assistance technique des opérateurs, et conformément aux décisions prises lors de la table ronde du 27 septembre 2005, des dispositions visant à imposer une telle gratuité ont été prévues dans le projet de loi en faveur des consommateurs. Par ailleurs, afin d'améliorer notamment la lisibilité tarifaire des services spéciaux, l'ARCEP a lancé le 23 novembre 2006 une consultation sur ces services. Cette consultation, qui s'achèvera le 5 janvier 2007, devrait déboucher sur des mesures permettant d'accroître la confiance des consommateurs dans ce type de services.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 108235

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 octobre 2006, page 11241

Réponse publiée le : 9 janvier 2007, page 334