



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 113959

Texte de la question

M. Armand Jung appelle l'attention de M. le ministre de la santé et des solidarités sur l'alinéa 1 de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qui prévoit qu'un décret en Conseil d'État 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. Il lui indique que l'association nationale Sida Info Service est particulièrement intéressée par cette mesure qui permettrait aux utilisateurs de téléphones portables d'appeler gratuitement les numéros d'informations sur le sida et les hépatites. Il lui rappelle qu'actuellement, près de 30 % des personnes qui appellent Sida Info Service, le font depuis un téléphone portable, ce qui rend problématique l'accès à une information équitable pour tous et constitue un véritable frein pour les personnes les plus défavorisées et pour les jeunes. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser si le décret a déjà été rédigé, à quel moment il sera publié et, surtout, quels seront les bénéficiaires de cette mesure. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

La règle générale veut que le coût facturé au consommateur comprenne un coût de communication, majoré éventuellement d'un coût rémunérant le fournisseur du service. S'agissant de l'accès téléphonique aux services publics, aucune tarification particulière n'est appliquée. Les communications avec les centres d'appel donnant accès aux services publics de renseignements administratifs de l'État sont facturées au tarif minimal de 12 centimes d'euro la minute par les opérateurs privés. Les autres coûts de communication et la fourniture du renseignement administratif sont assumés par la collectivité. Depuis le 19 décembre 2006, le service de renseignements administratifs « 3939 », en place depuis 2004 et accessible au prix de 12 centimes d'euro la minute, répond désormais via SMS et le courrier électronique. Enfin, un audit de modernisation a été entrepris sur l'accès téléphonique aux services publics. S'agissant de l'accès téléphonique aux services sociaux, il convient de distinguer les services d'urgence - 15, 17, 18, 112, 115, 119 -, entièrement gratuits depuis tous les réseaux fixes et mobiles et non facturés par les opérateurs ; les numéros commençant par 080, pour lesquels la communication est gratuite depuis un téléphone fixe, comprise dans le forfait des mobiles, mais payante pour le destinataire ; les numéros commençant par 08088, gratuits pour les usagers depuis les réseaux fixes et mobiles, payants pour le service social, lequel devra rembourser aux opérateurs le coût de la communication. Hormis ces situations, qui résultent de décisions spécifiques, la majorité des services sociaux susceptibles d'être appelés par les usagers relèvent de la compétence des collectivités locales (aide sociale à l'enfance des départements, centres communaux d'action sociale) ou sont gérés par des organismes paritaires (Assedic, CAF), des établissements publics (ANPE, hôpitaux) ou des associations agréées. Ils disposent, pour la plupart, d'un numéro d'appel géographique classique, et les communications sont facturées aux usagers au coût d'un appel local. Parallèlement à l'audit sur l'accès aux services publics, une consultation publique conduite par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) s'est achevée le 12 janvier 2007. À la lumière de ses résultats, le Gouvernement fera des propositions pour rendre la tarification plus lisible, pour améliorer la confiance des consommateurs, qui ne doivent pas se sentir floués et pour harmoniser les pratiques.

Avec l'ensemble des acteurs impliqués, il s'efforcera de dresser la liste des services sociaux tenus de rembourser les coûts de l'accès téléphonique à leurs services.

Données clés

Auteur : [M. Armand Jung](#)

Circonscription : Bas-Rhin (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 113959

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : santé et solidarités

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 décembre 2006, page 13182

Réponse publiée le : 6 février 2007, page 1354