



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 119856

Texte de la question

Mme Irène Tharin appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'utilisation de numéros de téléphone surtaxés en France. Cette pratique s'est notamment développée dans des organismes publics à vocation sociale comme la sécurité sociale, les allocations familiales, les hôpitaux, les ANPE, ou encore les ASSEDIC. Alors que les personnes dépendantes de ces services sociaux sont souvent financièrement fragiles, elles doivent désormais passer par un numéro surtaxé au coût non négligeable pour accéder à ces services publics. Lorsque l'on cumule temps d'attente, temps d'orientation et temps de réponse, les sommes en jeu ne sont pas négligeables et conduisent de nombreux usagers à subir des coûts importants de communications téléphoniques ou à renoncer à ces services. Cette pratique, nullement légitimée par un service rendu supplémentaire, se justifie difficilement compte tenu de la mission d'intérêt général confiée à ces organismes. Aussi elle souhaiterait connaître les mesures qui seront prises pour assurer un coût de communication normal voire allégé pour ces dispositifs téléphoniques à caractère social. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

La règle générale veut que le tarif 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 des informations recherchées 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, peut répondre par SMS et courrier électronique. Dans le cadre du programme des audits de modernisation de l'État, engagé par le Gouvernement, une mission travaille sur l'accès téléphonique aux services publics. Elle rendra ses premières conclusions dans les prochaines semaines. Pour les 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, pour lesquels le service social doit rembourser aux opérateurs le coût de la communication. Hormis ces situations, 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 des 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.

Données clés

Auteur : [Mme Irène Tharin](#)

Circonscription : Doubs (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 119856

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 mars 2007, page 2299

Réponse publiée le : 3 avril 2007, page 3400