



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## téléphone

Question écrite n° 120628

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Blazy souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la prolifération de numéros spéciaux surtaxés pour les usagers des services sociaux tels que les caisses d'allocations familiales, la sécurité sociale, l'ANPE, l'ASSEDIC, ou encore les hôpitaux. Ceux-ci présentent en effet une tarification très élevée et dont la fourchette de prix est des plus opaques. La loi du 22 juin 2004 « pour la confiance dans l'économie numérique » stipule pourtant dans son article 55 qu'« un décret du Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appels spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles ». Or ce décret n'a toujours pas été publié. Bon nombre de personnes défavorisées sont dépendantes de ces services sociaux, et sont donc obligées de passer par un numéro de téléphone surtaxé à un coût non négligeable pour accéder à ces services publics et à des informations importantes concernant leur situation. En effet, elles ne peuvent se heurter à ce problème pécuniaire, qui constitue une entrave à leurs démarches et peut les décourager. Il semble aujourd'hui opportun, juste et légitime de faire cesser les coûts onéreux pour contacter un service public. Force est de constater que le décret n'est toujours pas paru. Il lui demande donc si le Gouvernement compte le publier dans un bref délai. - 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 :** [M. Jean-Pierre Blazy](#)

**Circonscription :** Val-d'Oise (9<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 120628

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 13 mars 2007, page 2563

**Réponse publiée le :** 10 avril 2007, page 3581