



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## **rapports avec les administrés**

Question écrite n° 56490

### **Texte de la question**

M. Michel Zumkeller attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur l'utilisation des boîtes vocales des ASSEDIC. En effet, ce service tarifié fortement impose aux allocataires une longue attente qui se traduit par des frais élevés, sans pour autant leur apporter de solution. Il souhaite connaître les mesures qui pourraient être prises pour rendre ce service plus efficace et moins coûteux.

### **Texte de la réponse**

Les opérateurs de télécommunications 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, des services publics et des 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 que l'ensemble de nos concitoyens puisse bénéficier notamment 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. La prévention d'une telle situation, comme l'efficacité de l'accueil téléphonique, relève de chaque service public et de ses autorités de tutelle. L'action du ministère délégué à l'industrie vise également à assurer que les utilisateurs sont correctement informés de la tarification applicable lorsqu'ils appellent. Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie vient ainsi de prendre un arrêté imposant aux fournisseurs de services de communications électroniques d'informer le consommateur sur le prix facturé pour tout appel téléphonique vers leur service d'assistance technique, leur service après-vente ou leur service de réclamations. Cette démarche pourrait ultérieurement être généralisée à

Version web : <https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE56490>

l'ensemble des communications à destination des numéros spéciaux. Elle a, enfin, pour objectif de corriger certains abus. C'est ainsi qu'à l'issue de la table ronde entre opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs du 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a confirmé que le Gouvernement était déterminé à rendre obligatoire la gratuité des temps d'attente pour les appels à destination des centres d'assistance technique de ces mêmes opérateurs. En effet, il n'est pas légitime pour les consommateurs que le modèle économique de certains prestataires de services dépende en partie de la facturation d'un temps d'attente pendant lequel aucun service n'est rendu. Le Conseil général des technologies de l'information (CGTI) examine avec les acteurs concernés, constructeurs d'équipements de réseaux et de centres d'appels, ainsi que les exploitants correspondants, les moyens de lever les obstacles techniques pour rendre la gratuité des temps d'attente possible sur tous les réseaux. L'objectif reste la non facturation des temps d'attente pour tous les appels vers les centres d'assistance technique des opérateurs à la fin 2006. Une extension de cette démarche à d'autres secteurs, voire à certains services publics, est envisageable. Elle doit faire l'objet d'une concertation avec les acteurs concernés, sous l'égide de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

## Données clés

- Auteur : [M. Michel Zumkeller](#)
- Circonscription : Territoire-de-Belfort (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
- Type de question : Question écrite
- Numéro de la question : 56490
- Rubrique : Administration
- Ministère interrogé : industrie
- Ministère attributaire : industrie

## Date(s) clé(s)

- Question publiée le : 1er février 2005, page 935
- Réponse publiée le : 2 mai 2006, page 4714