



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 86594

### Texte de la question

M. André Santini attire l'attention de M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État sur la multiplication des numéros d'appel taxés mis en place par des services publics et particulièrement sociaux tels que le CROUS, la CPAM, la CAF, Impôts services ou encore l'ANPE et l'UNEDIC. Les services publics doivent être accessibles à tous nos concitoyens sans exception et non uniquement à ceux qui en ont les moyens. D'une part, les demandes d'informations concernent en particulier les populations les plus défavorisées qui ne disposent pas de cette information et se retrouvent dans des situations parfois inextricables. D'autre part, il n'est pas normal que l'administré supporte la charge financière que représentent les délais d'attente téléphonique. En outre, la mise en place de ces services téléphoniques doit permettre de désengorger les bureaux et d'améliorer les délais de réponse des administrations aux interrogations des administrés. Si l'on veut atteindre ces objectifs, alors il faut mettre en place une alternative cohérente. Il lui demande quelles mesures il entend prendre afin de permettre l'accès des services publics à tous les administrés sans exception. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

### 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 ministre 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 utilisatrices, 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 notamment 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. La prévention d'une telle situation 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. Toutefois, afin de faciliter l'accès de la population aux services publics essentiels, notamment pour la fraction croissante de la population qui dispose uniquement d'un téléphone portable, la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique a prévu l'ouverture d'une tranche de numéros gratuits à partir des postes fixes et mobiles et réservée aux services sociaux. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a réservé à cet usage les numéros commençant par 08 088. Un décret en Conseil d'État doit déterminer la liste des services sociaux concernés. Par ailleurs, lors de la table ronde entre opérateurs et associations de consommateurs du 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a confirmé que le Gouvernement entendait aboutir à la gratuité des temps d'attente sur les centres

d'appel d'assistance technique des opérateurs de télécommunications, avec pour objectif une mise en oeuvre au plus tard à la fin de 2006. En effet, il n'est pas légitime pour les consommateurs que le modèle économique de certains prestataires dépende en partie de la facturation d'un temps d'attente pendant lequel aucun service n'est rendu. Seul le temps pendant lequel un service est rendu doit pouvoir faire l'objet d'une facturation. Lors de la table ronde du 20 mars 2006, le ministre a salué l'initiative de certains opérateurs de proposer d'ores et déjà cette gratuité à leurs abonnés, voire parfois la gratuité totale de l'appel, faisant de ce service un argument commercial. Les opérateurs mobiles ont programmé la mise en oeuvre de la gratuité des temps d'attente pour leurs abonnés dans les prochains mois. 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. De plus, dans la perspective d'une généralisation de la gratuité des temps d'attente, une concertation a été engagée, sous l'égide de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour en étudier la mise en oeuvre dans les secteurs autres que ceux de la téléphonie et de l'internet, également concernés par la problématique de la facturation des temps d'attente.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Santini](#)

**Circonscription :** Hauts-de-Seine (10<sup>e</sup> circonscription) - Union pour la Démocratie Française

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 86594

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** budget et réforme de l'Etat

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 21 février 2006, page 1725

**Réponse publiée le :** 16 mai 2006, page 5209