



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question orale n° 1797

## Texte de la question

M. Bruno Gilles appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la multiplication des numéros surtaxés des services publics. Pour prendre rendez-vous dans certains centres hospitaliers, les usagers doivent composer un numéro commençant par 0826. Ce numéro est facturé 15 centimes d'euros la minute. Une personne hospitalisée ne peut être appelée que par ce numéro. Ainsi, une heure de conversation depuis un fixe coûte 9 euros. À partir d'un mobile, l'appel facturé hors forfait revient à 30 euros. Pour celui qui possède un mobile à carte, il lui en coûtera 44 euros. Le secteur hospitalier n'est pas le seul touché par l'augmentation exponentielle des numéros surtaxés. L'ANPE a mis en place pour certaines antennes un seul numéro débutant par 0811 au prix d'un appel local et valable pour tout un département. À l'usage, les appels passés depuis les box, les appels passés depuis des fixes ou des mobiles bénéficiant de forfait sont facturés en sus. Il en coûtera 20 euros de l'heure à un chômeur appelant l'ANPE depuis son mobile. La loi du 22 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique stipulait dans son article 55 « qu'un décret en 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 ». À ce jour, ce décret n'a toujours pas été publié. Or les numéros se multiplient dans tous les services sociaux ou publics, ASSEDIC, CAF, SNCF... C'est pourquoi il voudrait savoir s'il est prévu de publier prochainement le décret pour mettre un terme à ce système anarchique et opaque.

## Texte de la réponse

### REGULATION DES NUMEROS D'APPEL DES SERVICES PUBLICS

M. le président. La parole est à M. Bruno Gilles, pour exposer sa question, n° 1797.

M. Bruno Gilles. J'appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la multiplication des numéros surtaxés des services publics.

Pour prendre rendez-vous dans certains centres hospitaliers, les usagers doivent composer un numéro commençant par 0826. Ce numéro est facturé 15 centimes d'euro la minute. Une personne hospitalisée ne peut être appelée que par ce numéro. Ainsi, une heure de conversation depuis un fixe coûte 9 euros. À partir d'un mobile, l'appel facturé hors forfait revient à 30 euros. Pour celui qui possède un mobile à carte, il lui en coûtera 44 euros.

Le secteur hospitalier n'est malheureusement pas le seul secteur touché par l'augmentation exponentielle des numéros surtaxés. L'ANPE a mis en place pour certaines antennes un seul numéro débutant par 0811 - c'est le cas à Marseille - au prix d'un appel local et valable pour tout un département. À l'usage, les appels passés depuis des box, des fixes ou des mobiles bénéficiant d'un forfait sont facturés en sus. Il en coûtera 20 euros de l'heure à un chômeur appelant l'ANPE depuis son mobile.

La loi du 22 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dispose dans son article 55 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 ". À ce jour, le décret

n'a toujours pas été publié. Or les numéros se multiplient dans tous les services sociaux ou publics, ASSEDIC, CAF, SNCF, hôpitaux. Est-il prévu de publier prochainement le décret afin de mettre un terme à ce système anarchique, opaque et très coûteux ?

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué à l'industrie.

M. François Loos, *ministre délégué à l'industrie*. Monsieur le député, la question est encore plus compliquée que vous ne le décrivez. Les conditions de l'accès téléphonique aux services publics et aux services à valeur ajoutée sont très variées. Le coût facturé au consommateur par les opérateurs comprend un coût de communication, majoré éventuellement d'un coût qui rémunère le fournisseur du service. Telle est la règle générale.

Plusieurs initiatives ont été engagées de manière à réunir les éléments nécessaires à des prises de décision prochaines.

Mais vous m'interrogez plus particulièrement sur l'accès téléphonique aux services publics : cet accès ne donne pas lieu à une tarification spécifique. Les communications avec les centres d'appel donnant accès aux principaux services publics de renseignements administratifs de l'État sont facturées au tarif minimal - 12 centimes d'euro la minute - par les opérateurs privés qui les gèrent. Les autres coûts de communication et la prestation de fourniture du renseignement administratif proprement dite sont assumés par la collectivité.

Depuis le 19 décembre 2006, le service de renseignement administratif 3939 " Allô service public", en place depuis 2004 et toujours accessible au prix de 12 centimes la minute, fournit une gamme de prestations élargies, y compris des échanges via SMS et par courrier électronique.

Enfin, dans le cadre du programme des audits de modernisation qu'il conduit depuis 2005, le Gouvernement a décidé d'engager une mission sur l'accès aux services publics, qui portera notamment sur la tarification des appels téléphoniques aux administrations. L'audit est en cours.

Pour le cas spécifique des services sociaux, il faut savoir que les numéros d'appel disponibles dans le domaine sanitaire, ou correspondant à des situations de détresse et de gestion de crise, sont entièrement gratuits, y compris leur composante " télécommunications ".

Les numéros d'urgence - 15, 17, 18, 112, 115, 119 - sont entièrement gratuits depuis tous les réseaux fixes et mobiles et non facturés par les opérateurs. C'est une obligation qui est prévue par le code des postes et des communications électroniques.

Les numéros commençant par 080 sont gratuits depuis un téléphone fixe ; cependant, si la communication est gratuite pour les abonnés, elle ne l'est pas pour le destinataire de l'appel qui rembourse le coût de la communication aux opérateurs. Depuis un réseau mobile, les appels vers les numéros 0800 sont généralement compris dans le forfait, et donc payants sans surtaxe.

Les numéros commençant par 08088 sont prévus pour les services sociaux gratuits pour les usagers depuis les réseaux fixes et mobiles - décision de l'ARCEP du 7 octobre 2004. C'est alors le service social appelé qui devra rembourser aux opérateurs le coût de la communication, à savoir environ 40 centimes d'euro la minute, depuis un mobile.

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 des organismes paritaires gérés par les partenaires sociaux : 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.

Des situations aussi diverses méritaient évidemment un inventaire. À l'issue de la consultation publique menée par l'ARCEP, qui doit s'achever le 12 janvier, et à la lumière des conclusions de l'audit sur l'accès aux services publics, le Gouvernement fera en mars 2007 des propositions pour rendre la tarification des services téléphoniques à valeur ajoutée plus lisible ; pour améliorer la confiance des consommateurs - car les situations que vous décrivez, où l'utilisateur a l'impression de se faire arnaquer, ne sont pas acceptables - ; pour harmoniser les pratiques. En relation avec l'ensemble des acteurs impliqués, il dressera la liste des services sociaux qui seront tenus de rembourser les coûts de l'accès téléphonique à leurs services.

Tel est l'état de la question, monsieur le député.

M. le président. La parole est à M. Bruno Gilles.

M. Bruno Gilles. Je vous remercie pour cette réponse claire concernant un domaine bien obscur : vous avez eu la franchise de le souligner et je vous en sais gré.

Permettez-moi seulement de rappeler le montant de la somme générée par l'ensemble de ces numéros de

téléphone pour le premier semestre 2006 : 1,280 milliard d'euros ! Ce chiffre astronomique mérite pour le moins que le Gouvernement se penche sur la question.

## Données clés

**Auteur** : [M. Bruno Gilles](#)

**Circonscription** : Bouches-du-Rhône (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question orale

**Numéro de la question** : 1797

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : économie

**Ministère attributaire** : économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 9 janvier 2007, page 168

**Réponse publiée le** : 10 janvier 2007, page 18

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 9 janvier 2007