ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question orale n° 1894

Texte de la question

Après le retrait de l'ordre du jour de l'Assemblée nationale du projet de loi relatif à l'information et à la protection des consommateurs, Mme Huguette Bello souhaite interroger M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les mesures qu'il compte prendre face à la multiplication, au cours de ces dernières années, des numéros surtaxés en France. Aucun secteur n'est épargné. Même lorsqu'ils sont à vocation sociale, les services publics ont en effet adopté cette pratique. La SNCF, certains hôpitaux mais aussi les ANPE, les ASSEDIC, la sécurité sociale, etc. sont dorénavant dotés de numéros surtaxés. De leur côté, non seulement les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès à Internet, mais aussi les banques, les assurances et un nombre croissant de services après-vente recourent à ces numéros. Cette pratique se traduit par des surcoûts que les usagers et les consommateurs sont les seuls à supporter. Leurs factures téléphoniques enregistrent des augmentations sensibles d'autant plus pénalisantes qu'elles touchent particulièrement les plus modestes. Bien que rarement prise en compte, l'impossibilité, pour les abonnés des départements d'outre-mer, d'avoir accès aux numéros en 08 dits « à revenu partagé » vient ajouter une inégalité à toutes celles qui sont générées par les numéros surtaxés. Au cours de ces dernières semaines, deux éléments nouveaux sont apparus dans ce dossier qui suscite de plus en plus de plaintes et de protestations. D'une part, le retrait du projet de loi qui devait notamment instaurer l'obligation de gratuité du temps d'attente sur les services téléphoniques d'assistance des opérateurs téléphoniques. D'autre part, la fin de la consultation menée par l'ARCEP (l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) dans le but d'améliorer, au bénéfice du consommateur, le fonctionnement des « services en ligne téléphoniques ». Dans ce nouveau contexte, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer s'il compte prendre les mesures très attendues par les consommateurs, mesures qui ne requièrent pas une nouvelle loi. Elle voudrait savoir, en premier lieu, dans quel délai le décret prévu par l'article 55 de la loi du 22 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique sera publié. Cet article prévoit l'ouverture d'une catégorie de numéros gratuits réservée aux services sociaux. Les numéros commençant par 08 088 ont déjà été réservés à cet usage. Mais le décret déterminant la liste des services sociaux concernés n'a jamais été publié. Deuxièmement, elle voudrait savoir si le Gouvernement a l'intention de suivre les préconisations de l'ARCEP qui, dans un avis rendu en novembre 2006, propose que les services d'assistance technique soient accessibles par des numéros de libre appel. Ce sont les numéros commençant par 0800, 0805 et 0809, numéros qui sont gratuits. Enfin, elle l'interroge sur les dispositions qu'il compte prendre pour que la tendance à exclure les départements d'outre-mer du développement des communications électroniques s'inverse.

Texte de la réponse

REGULATION DES NUMEROS D'APPEL SURTAXES
DES SERVICES PUBLICS

Mme la présidente. La parole est à Mme Huguette Bello, pour exposer sa question, n° 1894.

Mme Huguette Bello. Ma question s'adresse à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie. Après le retrait de l'ordre du jour de l'Assemblée nationale du projet de loi relatif à l'information et à la protection des

consommateurs, la question des numéros surtaxés, qui se sont multipliés en France au cours de ces dernières années, reste entière. Aucun secteur n'est épargné.
Même lorsqu'ils sont à vocation sociale, les services publics ont en effet adopté cette pratique. La SNCF, certains hôpitaux, mais aussi l'ANPE, les Assedic, la sécurité sociale, etc. sont dorénavant dotés de numéros surtaxés. De leur côté, non seulement les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès à Internet, mais aussi les banques, les assurances et un nombre croissant de services après-vente recourent à ces numéros.
Cette pratique se traduit par des surcoûts que les usagers et les consommateurs sont les seuls à supporter. Leurs factures téléphoniques enregistrent des augmentations sensibles d'autant plus pénalisantes qu'elles touchent particulièrement les plus modestes.
Bien que rarement prise en compte, l'impossibilité, pour les abonnés des départements d'outre-mer, d'avoir accès aux numéros en 08 dits " à revenu partagé " vient ajouter une inégalité à toutes celles qui sont générées par les numéros surtaxés.
Au cours de ces dernières semaines, deux éléments nouveaux sont apparus dans ce dossier qui suscite de plus en plus de plaintes et de protestations. D'une part, je l'ai dit, le retrait du projet de loi qui devait notamment instaurer l'obligation de gratuité du temps d'attente sur les services téléphoniques d'assistance des opérateurs téléphoniques. D'autre part, la fin de la consultation menée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes - l'ARCEP - dans le but d'améliorer, au bénéfice du consommateur, le fonctionnement des " services en ligne téléphoniques ".
Dans ce nouveau contexte, le Gouvernement a-t-il l'intention de prendre des mesures qui, plus que jamais, sont très attendues par les consommateurs, et qui ne requièrent pas forcément une nouvelle loi ?
En premier lieu, le décret prévu par l'article 55 de la loi du 22 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique sera-t-il enfin publié ? Cet article prévoit l'ouverture d'une catégorie de numéros gratuits réservée aux services sociaux. Les numéros commençant par 08 088 ont déjà été réservés à cet usage. Mais le décret déterminant la liste des services sociaux concernés n'a jamais été publié.
Deuxièmement, le Gouvernement va-t-il suivre les préconisations de l'ARCEP qui, dans un avis rendu en novembre 2006, propose que les services d'assistance technique soient accessibles par des numéros de libre appel ? Ce sont les numéros commençant par 0800, 0805 et 0809, numéros qui sont gratuits.
Enfin, monsieur le ministre, quelles mesures comptez-vous prendre pour que la tendance à exclure les départements d'outre-mer du développement des communications électroniques s'inverse ?
Mme la présidente. La parole est à M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État.
M. Jean-François Copé, *ministre délégué au budget et à la réforme de l'État, porte-parole du Gouvernement.*
Permettez-moi, madame Bello, de rendre hommage à votre talent : vous avez en effet réussi à me poser trois questions pour le prix d'une *(Sourires), c*e qui mérite une réponse circonstanciée. Je vous prie donc, madame la présidente, de bien vouloir me pardonner si j'excède mon temps de parole.
Vous avez souhaité interroger le Gouvernement sur trois sujets : la tarification des numéraux spéciaux, la facturation des temps d'attente et le développement des services de communication électronique outre-mer.
Pour ce qui est des numéros spéciaux, la règle générale veut que le prix facturé au consommateur comprenne un coût de communication, éventuellement majoré d'un coût du service qui rémunère le fournisseur de service.
S'agissant de l'accès téléphonique aux services publics, je tiens à rappeler devant vous que seul le coût de la communication est facturé à l'usager : les communications avec les centres d'appel des principaux services publics de l'État sont ainsi facturées au tarif minimal de 0,12 euro par minute. La prestation de fourniture du renseignement administratif proprement dite est ainsi totalement prise en charge par la collectivité.
S'agissant de l'accès téléphonique aux services sociaux, il convient de distinguer :
Les numéros d'urgence - 15, 17, 18, 112, 115, 119 - entièrement gratuits depuis tous les réseaux, fixes et mobiles ;
Les numéros commençant par 080 pour lesquels la communication est gratuite depuis un téléphone fixe et généralement comprise dans les forfaits mobiles, mais payante pour le destinataire ;
Les numéros commençant par 08 088, gratuits depuis les réseaux fixes et mobiles, mais payants pour le service social appelé qui devra rembourser aux opérateurs le coût de la communication, soit environ 0,46 euro par minute depuis un mobile.
En dehors de ces situations, la majorité des télé-services sociaux relève de la compétence des collectivités locales, d'organismes paritaires gérés par les partenaires sociaux, des établissements publics ou encore des associations agréées.

Par ailleurs, l'ARCEP a conduit une consultation sur les services à valeur ajoutée qui s'est achevée en janvier dernier et, comme vous le savez, j'ai lancé un audit de modernisation sur l'accès téléphonique aux services publics. À la lumière des résultats de l'ensemble de ces travaux, le Gouvernement fera des propositions pour rendre la tarification plus lisible et pour dresser la liste des services tenus d'assurer une gratuité de l'accès téléphonique.
Pour ce qui est des temps d'attente, François Loos a organisé une table ronde réunissant opérateurs et organisations de consommateurs en septembre 2005. Il a demandé aux opérateurs de mettre en oeuvre, avant la fin 2006, la gratuité des temps d'attente pour les appels vers leurs centres d'assistance technique. Le conseil général des technologies de l'information - le CGTI - était pour sa part chargé d'étudier les modalités de la généralisation de cette gratuité. Un premier bilan devrait être réalisé rapidement.
Enfin, concernant le développement des communications électroniques dans les départements d'outre-mer, les tables rondes entre opérateurs et organisations de consommateurs organisées à l'initiative du Gouvernement ont permis de nombreuses avancées :
La portabilité des numéros mobiles en dix jours a ainsi été introduite dès le 1er avril 2006 dans les Antilles et en Guyane, alors qu'elle ne le sera que dans quelques semaines en métropole. Pour La Réunion, elle est fixée au 1er juillet 2007, c'est donc imminent, madame Bello ;
Pour ce qui est du haut débit, le Gouvernement a fixé comme objectif lors du comité interministériel pour la société de l'information - CISI - du 11 juillet 2006, de compléter la connexion des départements d'outre-mer et de Mayotte au réseau mondial de câbles sous-marins et d'assurer que l'accès à l'Internet à haut débit se fasse dans des conditions de tarif et de débit comparables à celles de la métropole ;
Dans les Caraïbes, le Gouvernement soutient le prolongement du câble Guadeloupe numérique vers la Martinique et la Guyane. Et à La Réunion, des travaux sont en cours en vue de réduire le surcoût structurel lié à l'éloignement et de favoriser une baisse rapide des prix d'accès à l'Internet.
Je tiens aussi à vous rappeler que dans le cadre du plan de couverture en haut débit pour les zones rurales, l'État s'engage fortement auprès des collectivités, puisque le taux de soutien de l'État pour les communes des DOM peut aller jusqu'à 80 %.
Enfin, en matière de téléphonie mobile, le ministre de l'industrie travaille activement avec l'ARCEP et le ministère de la défense au dégagement des fréquences nécessaires au lancement de l'UMTS dans les DOM. L'ARCEP devrait lancer au printemps une consultation publique sur les modalités d'attribution des autorisations.
Vous le voyez, madame Bello, des avancées ont été faites dans ce domaine. Le Gouvernement s'est engagé avec des résultats qui sont à la hauteur des attentes de beaucoup de nos compatriotes, y compris outre-mer, même si je reconnais volontiers que tout n'est pas parfait. Le travail accompli peut être mesuré à l'aune de l'avance que nous prise sur nos voisins européens. Aujourd'hui, dans ce domaine, la France est en pôle position !
Il est de tradition en France de ne regarder que la moitié vide du verre : je vous livre là, madame Bello, quelques arguments pour convaincre nos compatriotes que nous vivons non seulement dans un grand et beau pays, mais qui se modernise tous les jours davantage grâce à l'action de ce gouvernement.
Mme la présidente. La parole est à Mme Huguette Bello.
Mme Huguette Bello. Je vous remercie, monsieur le ministre, pour ces précisions. Nous serons néanmoins attentifs à ce que les actes suivent les paroles !
M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État. C'est fait !
Mme Huguette Bello. Merci à vous !

Données clés

Auteur : Mme Huguette Bello
Circonscription : Réunion (2e circonscription) - Députés n'appartenant à aucun groupe
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 1894
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QOSD1894

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 20 février 2007, page 1641
Réponse publiée le : 21 février 2007, page 1289
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 20 février 2007