



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### rapports avec les administrés

Question écrite n° 108991

#### Texte de la question

M. Jean Gaubert attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les numéros d'appel surtaxés dans les services publics. De nombreuses administrations assurant des missions de service public ne sont joignables par téléphone qu'à partir de numéros surtaxés qui génèrent une surcharge financière pour l'utilisateur, d'autant que les coûts varient le plus souvent selon l'opérateur. Par exemple, un appel depuis une ligne fixe non branchée à internet est facturé par France Télécom 0,028 euro par minute en heures pleines et 0,014 euro par minute en heures creuses. Les appels vers d'autres services de l'État, comme la caisse d'allocations familiales, sont facturés au prix d'un appel local qui se révèle surtaxé lorsque la communication est passée depuis un téléphone branché sur une ligne internet. Et l'appel vers le Pôle emploi coûte jusqu'à 0,11 euro hors surcoût éventuel de l'opérateur. Ainsi, l'usage de numéros surtaxés dans les services publics a récemment été dénoncé par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes). Ces surtaxes paraissent illégitimes et sont en contradiction de la définition du service public. Il lui demande donc de lui préciser la justification d'une surtaxe pour accéder à ces administrations.

#### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique et la réduction du coût des appels ont été identifiés, dès 2007, comme des actions prioritaires de la révision générale des politiques publiques (RGPP). La qualité de l'accueil à distance et la maîtrise du tarif des communications téléphoniques à destination des centres d'appels de l'administration constituent une préoccupation forte des usagers. Pour cette raison, dès le premier Conseil de modernisation des politiques publiques, le 12 décembre 2007, le Gouvernement a pris plusieurs décisions pour améliorer l'accueil téléphonique des services publics et en limiter le coût pour les appelants. Récemment encore, des centres d'appels de la sphère publique répondaient à des numéros dits de « service à valeur ajoutée » (SVA) et plus précisément, appartenant à la catégorie des numéros surtaxés, telle que l'a définie l'ARCEP dans sa décision n° 08-0512 du 6 mai 2008. Or ces numéros se caractérisent par l'application d'une surtaxe exclue des forfaits proposés par les opérateurs de communications téléphoniques. Cette situation suscitait naturellement le mécontentement des usagers et dégradait l'image de leur accueil à distance. Sous l'impulsion du ministre chargé de la réforme de l'État, les principaux centres d'appels ont entamé une baisse progressive de leurs tarifs. Les résultats sont d'ores et déjà visibles pour les appels émis à partir de téléphones fixes car d'importants efforts ont en effet été réalisés par les administrations pour mettre un terme aux pratiques de surtaxation. Pour l'utilisateur, le coût moyen d'une communication vers un centre d'appel public à partir d'un poste fixe a été divisé par deux et le coût à la minute a été divisé par trois. Sur une base initiale de 76 Meuros en 2007, la facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 13 Meuros en 2008 (-17 %) et de 28 Meuros en 2009 (-38 %). Le passage au tarif local depuis un poste fixe est achevé pour les principaux centres d'appels tels que ceux de Pôle emploi (39 49), des « centres impôts et prélèvement services », du portail téléphonique de l'administration (Allô service-public 39 39), des douanes et de l'assurance maladie. Les branches famille et vieillesse du régime général de la sécurité sociale ont amorcé une forte baisse de tarif au premier trimestre 2008 en réduisant le coût d'appel de 0,12 à 0,09 euros par minute sans toutefois rejoindre la tarification d'un appel local. Néanmoins, la

CNAV et la CNAF se sont engagées à passer au tarif local depuis un téléphone fixe au cours de l'année 2010. Par ailleurs, le 11 mars 2009, le ministre du budget chargé de la réforme de l'État a cosigné avec le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation un courrier à l'attention de la Fédération française des télécoms, appelant les opérateurs à intégrer dans leurs forfaits les appels au départ des mobiles vers les numéros SVA au « prix d'un appel local pour les fixes ». Dans ce cadre, le secrétaire d'État chargé de l'emploi a mené une négociation ad hoc avec les opérateurs. Il a ainsi obtenu la banalisation des appels au départ des mobiles et des « box » vers le numéro du Pôle emploi à compter du mois d'avril 2009. Pour prolonger cet effort, il a été rappelé tant aux ministères qu'aux opérateurs publics, que les principes de banalisation des appels au tarif local et de prise en compte des aspects tarifaires sont des composantes essentielles du choix d'attribution des marchés publics de centres d'appels. La publication récente du décret n° 2011-682 du 16 juin 2011 prévu par l'article 55 de la loi pour la confiance numérique participe du même objectif. Ce texte permet notamment d'officialiser une première liste de numéros gratuits d'accès aux services sociaux. En complément des numéros gratuits disponibles et de ceux ramenés au tarif d'un appel local, le Gouvernement envisage de généraliser, au sein des administrations et des opérateurs de la sphère sociale, le rappel des usagers qui en feraient la demande. Ainsi, dans certains sites pilotes, le rappel systématique des usagers réclamants est à présent inscrit dans la procédure de traitement des réclamations. Au terme de ces différentes phases expérimentales, le rappel systématique de l'utilisateur, soit parce qu'il en fait la demande, soit parce que le traitement en direct de sa sollicitation paraît plus adapté, pourrait être étendu.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean Gaubert](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 108991

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Économie, finances et industrie

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics et réforme de l'État

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 24 mai 2011, page 5307

**Réponse publiée le :** 23 août 2011, page 9035