



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 3062

Texte de la question

M. Jacques Bascou attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur le coût d'accès par téléphone aux organismes assurant un service public. La multiplication des tarifs d'appels téléphoniques, depuis un appareil fixe ou mobile, la surtaxation parfois abusive dans le secteur privé de certains numéros d'appels au nom du service rendu, les numéros d'appel spéciaux gratuits ou payants ont notamment contribué à créer une certaine confusion sur le coût réel des appels téléphoniques aux services publics. Certains numéros d'appel liés aux situations d'urgence sont gratuits, la plupart sont facturés au tarif minimal de communication, au coût d'un appel local, mais certains autres feraient l'objet d'une surtaxe. Cette surtaxe paraît d'autant plus insupportable que l'utilisateur est contraint à l'appel par une situation sociale, médicale ou administrative. Dans ce contexte complexe, la question se pose de l'égalité d'accès par téléphone aux organismes assurant un service public, et notamment de la gratuité d'accès aux services sociaux concernant les personnes les plus modestes. L'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique prévoyait ainsi un décret afin de déterminer la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis tous les téléphones, fixes et mobiles. Il lui demande de lui indiquer quelles mesures le Gouvernement envisage concernant les tarifs d'accès par téléphone aux différents services publics.

Texte de la réponse

L'accueil à distance dans les services publics est un sujet complexe, compte tenu de la diversité des publics concernés et des prestations rendues par les administrations (orientation et information générale, information experte allant jusqu'au conseil individuel, suivi et traitement des dossiers), ainsi que de la variété croissante des moyens employés (téléphone, messagerie et Internet, mais aussi d'autres techniques émergentes comme les bornes interactives). Le Gouvernement a donc demandé à plusieurs inspections, dans le cadre des audits de modernisation, un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations. Ce rapport, remis à l'été 2007, fait apparaître que la France s'est dotée d'une stratégie d'ensemble et explicite de l'accueil du public dans les administrations (charte Marianne). Elle est bien positionnée, en particulier pour l'accueil à distance, par rapport aux grands pays comparables, notamment du fait des réalisations des grands régimes sociaux, de COPENIC et de « service.public.fr ». Le rapport identifie cependant plusieurs voies de progrès. S'agissant des tarifs, le rapport fait le constat d'une tarification hétérogène et non transparente pour les usagers, et recommande notamment de : limiter le recours aux numéros spéciaux, au cas où ils conduisent à des plates-formes virtuelles (plates-formes mutualisées sur plusieurs points du territoire), et de préférer les numéros géographiques à dix chiffres dans les autres cas ; créer une ou plusieurs tranches spécifiques de numéros spéciaux pour l'ensemble des services publics (en réservant le cas des services publics locaux) assorties d'un tarif unique, uniforme pour tous les opérateurs de communications électroniques. Pour ce qui est de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, le rapport identifie une série de difficultés qui font obstacle à une application littérale de la loi. D'abord, la gratuité totale est porteuse d'effets pervers. Elle est en effet susceptible de générer en nombre des appels non pertinents, inutilement réitérés ou abusivement

prolongés. Le coût de la mesure est, en outre, extrêmement important. Les rapporteurs l'ont estimé à 80 millions d'euros pour les trois principaux organismes de protection sociale (CNAM, CNAV, CNAF). Par ailleurs, selon l'analyse juridique réalisée par le ministère des affaires sociales, le secteur santé est exclu du dispositif. L'inscription sur la liste des organismes sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux, accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles, ne pourrait donc concerner qu'un nombre très limité d'organismes, comme ceux répondant à un critère de « détresse sociale ». Au-delà, le rapport identifie divers moyens d'assurer la gratuité ou le plafonnement du coût des appels pour certains publics. Il pourrait ainsi être envisagé que certains usagers se voient reconnaître la possibilité d'appeler en PCV, grâce à un code d'identification personnel, ou que des lignes spécifiques, moins coûteuses, soient ouvertes pour certains publics. Les nouvelles technologies offrent également des possibilités intéressantes : rappel de l'utilisateur, immédiat ou en différé (ticketing), « points phone » ou visio-guichets gratuits accessibles dans certains lieux publics... Les conclusions du rapport sont en cours d'examen.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Bascou](#)

Circonscription : Aude (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3062

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 août 2007, page 5197

Réponse publiée le : 2 octobre 2007, page 5976