ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 49208

Texte de la question

M. André Gerin attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la pratique des numéros de téléphone surtaxés. Du 3949 au 0892, des numéros Azur aux Indigo, il existe un grand nombre de numéros dits spéciaux, tous à des tarifs différents, variables du simple au quintuple et même au-delà, selon que l'on appelle d'une ligne fixe classique France Télécom, d'une box ou d'un mobile. À l'origine, ces dispositifs étaient destinés à rémunérer les fournisseurs de services à faible valeur ajoutée. Aujourd'hui, leur extension répond à des intérêts financiers au détriment des usagers et cette pratique s'est propagée aux organismes sociaux et aux services publics. Il en est ainsi des caisses d'allocations familiales, des caisses d'assurance maladie, des pôles emploi, de la SNCF, du centre impôts service, des hôpitaux, d'infos douane service... Les tarifs varient de 12 centimes la minute à 45 centimes et plus, alors que la minute au tarif normal est facturée 2 ou 3 centimes. En outre, les temps d'attente et la nécessité de renouveler l'appel, faute d'interlocuteur disponible, gonflent la facture. Ainsi un appel vers le Pôle emploi peut être facturé jusqu'à 28 fois plus cher au demandeur d'emploi selon qu'il a appelé d'un téléphone mobile plutôt que d'un téléphone fixe. Ce racket concerne, en premier lieu, les populations les plus en difficulté et les prive de la connaissance et du bénéfice de leurs droits car, à ce niveau de tarification, elles peuvent renoncer à engager leurs démarches. Les opérateurs et éditeurs empochent, de cette manière, par an 2,5 milliards d'euros avec la complicité des services publics. En outre, derrière ces numéros surtaxés existent des numéros géographiques à tarif normal, dont la communication est à présent refusée au public, ne lui laissant plus aucun choix. Ainsi le site "geonumbers" sur Internet, qui communiquait 5 000 numéros équivalents non surtaxés d'entreprises pratiquant l'appel surtaxé, a dû cesser d'être en ligne sous la pression des entreprises concernées. Le Gouvernement s'est adressé, le 11 mars dernier, au président de la Fédération française des télécoms afin que les appels vers les numéros surtaxés soient intégrés dans les forfaits relatifs aux mobiles et que soit assurée une plus grande transparence sur les prix réels pratiqués. Ces demandes, pour utiles qu'elles soient, sont notoirement insuffisantes au regard du racket pratiqué sur les usagers. L'autorité de régulation des communications et des postes (ARCEP) précise qu'il n'existe aucun cadre juridique permettant aux administrations et services publics de faire participer l'usager au financement des structures d'accueil téléphonique au-delà du coût d'une communication non surtaxée. Les usagers sont donc en droit d'engager des recours contentieux. En outre, la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique précise, 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. Or, à ce jour, soit près de cinq ans après la promulgation de cette loi, aucun décret d'application n'est paru. Il souhaite connaître les dispositions rapides qu'il compte prendre afin que nos concitoyens puissent accéder aux services publics à des tarifs normaux, voire gratuitement pour ceux qui relèvent de la solidarité et de l'aide aux personnes en difficulté.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'utilisation par certains services publics des numéros de

téléphone surtaxés. Suivant les recommandations d'un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a donné instruction le 6 septembre 2007 pour que les appels des usagers vers les plates-formes d'accueil téléphonique des administrations soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel « Impôt service », le CIS, et à Infos Douane Service au ministère du budget. Elle a, par ailleurs, été étendue aux services de la CAF, du 3939 ou encore de Pôle emploi. Depuis l'annonce de cette décision, le coût de la facture téléphonique des Français utilisant ces services a été divisé par deux. Enfin, soucieux de garantir une totale transparence sur le coût effectif des appels vers les numéros spéciaux émis à partir des opérateurs mobiles et Internet, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, ont demandé dans un courrier en date du 11 mars 2009 au président de la Fédération française des télécoms que ces opérateurs intègrent dans les plus brefs délais dans leurs forfaits les communications vers les numéros en 08 facturées au prix d'un appel local ou ceux qui sont gratuits.

Données clés

Auteur : M. André Gerin
Circonscription : Rhône (14e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 49208
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Industrie et consommation
Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4781
Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7445