



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 57853

Texte de la question

M. Bruno Le Roux alerte M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la multiplication des numéros spéciaux surtaxés pour les usagers de services publics et sociaux. Ainsi, de plus en plus d'administrations et d'organismes sociaux imposent des numéros surtaxés qui alourdissent considérablement les factures téléphoniques des usagers, alors même qu'il s'agit de services essentiels de l'État, à l'image du Pôle emploi, dont le numéro coûte 0,11 euro/minute. Par ailleurs, le prix de ces appels depuis un téléphone mobile est encore plus élevé. Les opérateurs mobiles profitant ainsi de la manne des appels surtaxés pour prendre des marges très importantes, voire disproportionnées. Pire, alors que le Gouvernement alerte régulièrement nos concitoyens sur l'évolution de la propagation de la grippe A-H1N1, ces derniers doivent payer un numéro surtaxé de 0,15 euro/minute lorsqu'ils composent le 0 825 302 302 alors même qu'il s'agit d'accéder à une source de renseignements qui participe de l'information et de la responsabilité de l'ensemble de nos concitoyens face à ce risque de pandémie. Un audit commandé par la direction générale de la modernisation de l'État a d'ailleurs dénoncé le coût excessif pour les usagers des numéros spéciaux qui prolifèrent aussi bien pour joindre l'assurance maladie, les caisses d'allocations familiales ou de nombreux hôpitaux. Par conséquent, il le prie de bien vouloir lui faire connaître les mesures qu'il compte mettre en oeuvre pour mettre définitivement un terme à cette pratique inappropriée et parfaitement déplorable.

Texte de la réponse

À la suite d'un audit sur le fonctionnement des services d'appel téléphoniques publics, le Gouvernement a souhaité, dès septembre 2007, qu'il soit mis fin dans les plus brefs délais à la pratique des numéros surtaxés de certaines administrations, facteur d'inégalités pour l'accès des usagers aux services publics. Les centres d'appels des principales administrations au contact du public ont ainsi mis fin à cette pratique particulièrement injuste et pénalisante pour les Français, en facturant désormais au maximum tous les appels reçus au prix d'une communication locale. C'est notamment le cas pour : le « 3939 Allo service public » (1,2 million d'appels par an) ; les centres impôt services (3,5 millions d'appel par an) ; les services téléphoniques de l'UNEDIC (68 millions d'appels annuels). Cette mesure a par ailleurs été étendue à Info Douane Service (120 000 appels annuels) et aux services téléphoniques de l'assurance maladie (42 millions d'appels). La Caisse nationale d'assurance vieillesse mettra fin à la pratique des numéros surtaxés au second semestre 2010 à l'occasion de la renégociation de son contrat de prestation (opérateur téléphonique). La facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 22 MEUR sur une facture initiale de près de 54 MEUR. S'agissant du service de renseignements téléphoniques mis en place par le ministère de la santé dès 2005, INFO GRIPPE, s'appuie sur un numéro surtaxé. Il s'agit d'un numéro indigo, c'est-à-dire le coût le plus bas après le coût d'un appel local. INFO GRIPPE est sur un palier tarifaire de 0,15 EUR toutes taxes comprises la minute, qui reste néanmoins à un niveau bas parmi l'ensemble des offres de numéros surtaxés existants sur le marché. Ce choix a été initialement fait pour permettre la mise en place de services à valeur ajoutée (bouquet de services, numéro unique national facilement mémorisable, garanties techniques quant aux volumes d'appels à recevoir...). Le ministère n'a pas de retour financier sur les 0,15 EUR (TTC/min) qui sont perçus par France Télécom. Le numéro informe depuis 2005 sur le sujet de la grippe aviaire et est présent dans nombre de documents de communication inhérents à cette thématique. Aussi,

au lancement de l'alerte mondiale par l'Organisation mondiale de la santé, dans les premières heures de la crise H1N1, la plate-forme téléphonique INFO GRIPPE étant déjà opérationnelle avec des téléopérateurs régulièrement formés sur la grippe aviaire, et le numéro étant déjà en exploitation et connu du citoyen, la plate-forme a été mise en avant et le numéro n'a pas été modifié. La plate-forme a donc pu traiter les premiers appels dès la diffusion de l'alerte le vendredi 24 avril 2009. Néanmoins, à l'initiative du ministre en charge de la réforme de l'État, il a été donné instruction au centre d'appel INFO GRIPPE de proposer de rappeler systématiquement les usagers qui le souhaitaient. Par ailleurs, la tarification des appels passés aux services à valeur ajoutée suscite souvent l'incompréhension des consommateurs qui s'étonnent notamment que les appels vers les numéros verts (dits gratuits) et azur (dits « au coût d'un appel local ») ne soient pas inclus dans les forfaits. Face à cette situation, le ministre en charge de la réforme de l'État et le secrétaire d'État en charge de l'industrie, ont demandé, dans un courrier en date du 11 mars 2009, au président de la Fédération française des télécoms, d'intégrer dans les forfaits des opérateurs mobiles et des « box », les communications vers les numéros 08 facturées au prix d'un appel local (numéros azur) ou gratuites (numéros verts). La Fédération française des télécoms a pris l'engagement de répondre favorablement à la demande du Gouvernement : les appels vers les numéros verts et numéros azur sont dorénavant intégrés dans les forfaits de téléphonie mobile et de téléphonie via Internet depuis le 1er janvier 2010.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Le Roux](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 57853

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

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

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 8 septembre 2009, page 8424

Réponse publiée le : 28 septembre 2010, page 10546