



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 76604

Texte de la question

M. Jean-Claude Mignon appelle l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur la surtaxation des numéros spéciaux destinés aux usagers des services publics. Les services publics utilisent de plus en plus couramment des numéros de téléphones dont le coût d'appel à la minute est surtaxé. Par exemple, le coût d'appel vers Pôle emploi s'élève à 11 centimes d'euro la minute. Quant au coût d'appel vers le 3949, portail téléphonique de l'administration, il s'élève lui aussi à 11 centimes d'euros la minute. Un audit récent commandé par la direction générale de la modernisation de l'État a souligné la multiplication et l'abus de l'usage d'une telle surtaxation. Les temps d'attente et les aiguillages vocaux de service en service accentuant bien évidemment les coûts pour l'utilisateur. Il souhaiterait par conséquent savoir si des mesures d'encadrement de ces pratiques sont envisagées.

Texte de la réponse

La maîtrise du tarif des communications téléphoniques à destination des centres d'appels de l'administration constitue une préoccupation forte des usagers. 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'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes 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. Face à ce constat, le Conseil de modernisation des politiques publiques du 12 décembre 2007 a décidé de mettre fin, aussi rapidement que possible, à la pratique des numéros surtaxés de certaines administrations, facteur d'inégalités pour l'accès des usagers aux services publics. La mise en oeuvre de cette mesure de « limitation du coût d'appel vers les administrations au coût d'un appel local », a donné lieu à plusieurs actions visant à diminuer le coût supporté par l'utilisateur à l'occasion de ses appels vers les administrations. Sous l'impulsion du ministre du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État, les principaux centres d'appels ont ainsi entamé une baisse progressive de leurs tarifs. Les résultats sont d'ores et déjà visibles pour les appels émis à partir de téléphones fixes. Une action complémentaire reste à conduire en ce qui concerne les appels depuis les téléphones mobiles. À ce jour, d'importants efforts ont 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 M en 2007, la facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 13 M en 2008 (- 17 %) et de 28 M 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 EUR 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 (respectivement à l'été et à la fin de l'année). En étendant, au cours de l'année 2010, la réduction des coûts aux appels passés à partir des téléphones mobiles, la facture annuelle précitée de 76 M pourrait être diminuée de 48 M (- 63 %). Cependant, l'extension de cette mesure RGPP aux appels passés depuis un mobile est plus complexe à mettre en oeuvre et se heurte à des contraintes techniques et réglementaires liées aux spécificités des modèles tarifaires de la téléphonie mobile. En effet - l'exclusion systématique de ces appels des forfaits (limités et illimités) et l'application d'une taxe supplémentaire dans le cas des mobiles constituent un enjeu économique majeur pour les opérateurs de communication électronique ; les caractéristiques de la chaîne de valeur des marchés des télécommunications au départ des mobiles ne permettent pas aux éditeurs de services téléphoniques, en l'occurrence les administrations, d'influer sur les tarifications appliquées aux usagers à l'origine de l'appel. Ces tarifs résultent en effet, d'accords contractuels en cascade entre opérateurs (opérateurs de boucle locale, opérateurs de collecte, fournisseurs de plates-formes de traitement...), ce qui se traduit pour les usagers par une très grande hétérogénéité des tarifs pratiqués ; le modèle tarifaire des appels vers les numéros SVA au départ des réseaux mobiles diffère de celui au départ des réseaux fixes et les tarifs pratiqués sont sensiblement supérieurs. Cette situation conduit d'ailleurs certains organismes sociaux à mettre en place une politique de rappel des populations précaires ne disposant que d'un mobile à l'exclusion d'un poste fixe. En dépit de ces difficultés, l'intervention du législateur, à deux reprises en 2008, a permis de mettre fin à la pratique des appels surtaxés dans le cas spécifique des numéros de renseignements téléphoniques et des fournisseurs d'accès à Internet. Le 11 mars 2009, le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État a cosigné avec le secrétaire d'État chargé de l'industrie un courrier à l'attention de la Fédération française des Télécoms, appelant les opérateurs à intégrer rapidement 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 de Pôle emploi à compter du mois d'avril 2009. Par ailleurs, il est prévu de rappeler, tant aux ministères qu'aux opérateurs publics, que les principes de banalisation des appels et de prise en compte des aspects tarifaires sont des composantes essentielles du choix d'attribution des marchés publics de centres d'appels.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Mignon](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76604

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 avril 2010, page 4368

Réponse publiée le : 13 juillet 2010, page 7848