



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 78154

Texte de la question

M. Jean-Claude Guibal attire 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. Ainsi, le coût d'appel vers Pôle emploi ou vers le portail téléphonique de l'administration s'élève à 11 centimes d'euro la minute. Or les temps d'attente et les aiguillages vocaux de service en service accentuent les coûts pour l'utilisateur. Par ailleurs, un récent audit 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. En conséquence, il lui demande si le Gouvernement envisage la mise en place de mesures d'encadrement de ces pratiques.

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 millions d'appels par an) ; les centres impôt services (3,5 millions d'appels par an) ; les services téléphoniques de l'Unédic (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 M sur une facture initiale de près de 54 M. 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 les usagers qui le souhaitent. 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 de mettre en oeuvre rapidement l'inclusion des appels aux services à valeur ajoutée dans les forfaits payés par les consommateurs avec pour objectif prioritaire d'intégrer dans un premier temps 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 seront intégrés dans les forfaits de téléphonie mobile et de téléphonie via Internet. L'inclusion des numéros verts est d'ores et déjà mise en place depuis le 1er juillet 2009. Celle des numéros azur depuis le 1er janvier 2010.

Données clés

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

Circonscription : Alpes-Maritimes (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78154

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 : 11 mai 2010, page 5146

Réponse publiée le : 29 juin 2010, page 7235