



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 94245

### Texte de la question

M. André Gerin attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la pratique des numéros de téléphone surtaxés. Un récent audit commandé par la direction générale de la modernisation de l'État a mis en évidence la multiplication et l'abus de l'usage d'une telle surtaxe. Le recours aux plateformes téléphoniques avec numéros spéciaux s'est étendu à de plus en plus d'administrations publiques et d'organismes sociaux pénalisant nos concitoyens les plus fragilisés, principaux utilisateurs de ces services. Pour ne citer qu'un seul exemple, Pôle emploi facture 11 centimes d'euro la minute. De plus, de nombreux abonnés aux fournisseurs d'accès Internet voient ces numéros spéciaux alourdir leur facture puisqu'il n'est prévu dans leur forfait que les appels dits « classiques ». Outre la déshumanisation que représente cette pratique obligeant une réponse vocale à un automate de la plateforme téléphonique, les usagers sont totalement pris en otage puisqu'à la suite des restructurations intervenues dans les services publics conduisant à la fermeture d'antennes locales, la seule solution qu'il leur reste est le contact téléphonique et donc, le passage obligé par le numéro surtaxé. La loi pour la confiance dans l'économie numérique prévoit, dans son article 55, la gratuité des appels vers les services sociaux. Ce dispositif n'est pourtant pas actif puisque le décret d'application fixant la liste des services sociaux concernés n'a pas encore fait l'objet d'une publication. En conséquence, il lui demande de bien vouloir prendre rapidement ces décrets afin de permettre à tous nos concitoyens de bénéficier de ces services.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique et la réduction du coût des appels ont été identifiées, dès 2007, comme des actions prioritaires de la révision générale des politiques publiques (RGPP). La qualité de l'accueil à distance et la maîtrise du tarif des communications téléphoniques à destination des centres d'appels de l'administration constituent une préoccupation forte des usagers. Pour cette raison, dès le premier conseil de modernisation des politiques publiques, le 12 décembre 2007, le Gouvernement a pris plusieurs décisions pour améliorer l'accueil téléphonique des services publics et en limiter le coût pour les appelants. 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 (ARCEP) 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. Sous l'impulsion du ministre chargé de la réforme de l'État, les principaux centres d'appels ont entamé une baisse progressive de leurs tarifs. Les résultats sont d'ores et déjà visibles pour les appels émis à partir de téléphones fixes car d'importants efforts ont en effet 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'appels 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 Meuros en 2007, la facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 13 Meuros en 2008

(- 17 %) et de 28 Meuros en 2009 (- 38 %). Il est constaté en particulier que le passage au tarif local depuis un poste fixe est achevé pour les principaux centres d'appels tels que ceux du Pôle emploi (39 49), des « centres impôts et prélèvement service », 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 euros à 0,09 euros 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. Des résultats significatifs ont été obtenus et des axes d'approfondissement ont été identifiés. 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 Meuros pourrait encore être diminuée de 48 Meuros (- 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 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. Par ailleurs, le 11 mars 2009, le ministre du budget chargé de la réforme de l'État a cosigné avec le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation un courrier à l'attention de la Fédération française des télécoms, appelant les opérateurs à intégrer 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 du Pôle emploi à compter du mois d'avril 2009. Pour prolonger cet effort, il a été rappelé, 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. La mise en oeuvre prochaine du décret prévu par la loi pour la confiance numérique participe du même objectif. Le Gouvernement entend prendre le décret en Conseil d'État prévu par l'article 55 de la loi n° 2004-575. Ce texte, en cours de préparation dans le cadre de travaux interministériels, permettra notamment d'officialiser une première liste de numéros gratuits d'accès aux services publics. En complément des numéros gratuits disponibles et de ceux ramenés au tarif d'un appel local, le Gouvernement envisage de généraliser, au sein des administrations et des opérateurs de la sphère sociale, le rappel des usagers qui en feraient la demande. Ce dispositif, qui ne nécessite aucun préalable technique, aurait l'avantage de soulager les usagers qui le souhaitent, du coût de la communication avec le service sollicité.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Gerin](#)

**Circonscription :** Rhône (14<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 94245

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 30 novembre 2010, page 13099

**Réponse publiée le :** 17 mai 2011, page 5060