ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 96182

Texte de la question

M. Jean-Pierre Kucheida interroge M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la surtaxation des appels téléphoniques à destination des services publics. La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dispose, dans son article 55 : « un décret en Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles ». Six ans après l'entrée en vigueur de cette loi, force est de constater que la multiplication des numéros surtaxés, ou reconnus sous l'euphémisme « numéros de services à valeur ajoutée », s'est propagée aux services publics dans leur majorité. La sécurité sociale, Pôle emploi, l'Assedic, la caisse des allocations familiales, ainsi que les services semi-publics comme l'électricité ou le gaz, ne sont plus joignables que par l'intermédiaire de ces numéros surtaxés. Les prix des communications atteignent trop facilement des niveaux indécents quand ce sont les familles les plus démunies qui ont le plus besoin et le plus souvent recours à ces services. Il s'agit d'une double peine à laquelle il est indispensable de remédier en instaurant la gratuité de l'accès téléphonique à ces services à caractère social. En conséquence, il lui demande de lui préciser ses intentions quant à cette problématique et de lui indiquer dans quels délais cette gratuité pourrait être mise en place.

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'usager, 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. Jean-Pierre Kucheida
Circonscription : Pas-de-Calais (12e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 96182
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) clée(s)

Question publiée le : 21 décembre 2010, page 13605
Réponse publiée le : 17 mai 2011, page 5060