



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 15096

Texte de la question

M. Xavier Bertrand attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur l'accessibilité de certains numéros téléphoniques français depuis l'étranger. En effet, nombre d'entreprises et d'administrations ont des numéros téléphoniques précédés par le préfixe « 08 » qui les rendent injoignables de l'étranger. Il est difficilement compréhensible que beaucoup d'entreprises, ainsi que des organismes publics ne communiquent au public qu'un numéro en 08 inaccessible depuis l'étranger. Il souhaite savoir ce que le Gouvernement entend entreprendre afin d'améliorer l'accessibilité des services aux publics d'organismes français depuis l'étranger.

Texte de la réponse

L'amélioration de l'accessibilité de l'accueil téléphonique revêt une importance fondamentale puisque ce canal est privilégié par les usagers dans leur relation à l'administration. Les appels téléphoniques vers des numéros courts à quatre chiffres ou vers des numéros à dix chiffres commençant par 08 permettent de rémunérer des services rendus par des entreprises à leurs clients, services dits à valeur ajoutée, comme c'est le cas pour les services de conseil ou d'information. Les appels vers ces numéros suivent une tarification spéciale, choisie par le destinataire de la communication fournissant le service, qui diffère des tarifs des appels vers les numéros dits interpersonnels, qu'ils soient fixes (numéros géographiques en 01, 02, 03, 04, 05 ou non géographiques 09) ou mobiles. On parle d'appels vers des services à valeur ajoutée. Afin d'éviter les abus, un cadre juridique protecteur des consommateurs a été mis en place. Ainsi, l'article L. 113-5 du code de la consommation interdit l'usage des numéros surtaxés pour « recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ». L'arrêté du 10 juin 2009, relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée, impose par ailleurs une annonce tarifaire gratuite en début d'appel. Afin de se mettre en conformité avec ces textes, de nombreux services publics et entreprises ont ainsi déjà fait migrer leurs services concernés vers des nouveaux numéros non surtaxés : numéros géographiques (commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) les rendant ainsi accessibles depuis l'étranger ou numéros non géographiques (commençant par 09) et numéros « verts » (en 080 ou numéro à quatre chiffres commençant par 1 ou 3). Ainsi le numéro d'Allô Service Public, le 3939, devient de l'étranger le + 33 1 73 60 39 39 et coûte 0,06 € la minute en moyenne plus le coût de l'appel international variable selon les pays. Les services bancaires et d'assurance sont également accessibles de l'étranger par un numéro géographique. Si les opérateurs français de téléphonie ne peuvent choisir des numéros dédiés à l'international, ressort de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), ils peuvent proposer aux entreprises qui en font la demande de rendre leurs numéros précédés du préfixe « 8 » accessibles depuis les départements d'outre-mer et l'international. Le choix du tarif est alors effectué par l'éditeur du numéro mais la communication internationale dépend de l'opérateur local.

Données clés

Auteur : [M. Xavier Bertrand](#)

Circonscription : Aisne (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15096

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [8 janvier 2013](#), page 133

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13244