



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 23858

Texte de la question

M. Rudy Salles 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 les appels surtaxés pour les personnes qui souhaitent contacter les services sociaux. L'article 55 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique instaure la gratuité de l'appel vers les services à vocation sociale. Or, faute de publication du décret d'application fixant la liste des services sociaux concernés, ce dispositif n'est pas opérationnel. Nombreux sont les services indispensables, notamment pour nos concitoyens les plus fragiles, qui ne sont aujourd'hui joignables que par le biais de numéros surtaxés. Il souhaiterait connaître le calendrier de parution de ce décret d'application.

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. Ainsi, chaque année, l'accueil téléphonique de l'administration représente une volumétrie de plus de 220 millions d'appels (diagnostic de l'accueil téléphonique, secrétariat pour la modernisation de l'action publique, 2010) et 45 % des usagers ont appelé au moins une fois un service public au cours des deux dernières années (enquête services publics de proximité, société de sondages BVA, décembre 2011). Près des trois-quarts de ces appels concernent les opérateurs de sécurité sociale et Pôle emploi. L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a demandé aux opérateurs des modifications de tarif permettant une meilleure lisibilité pour le consommateur et donc une réduction potentielle des coûts. Ainsi, concernant les numéros courts, l'autorité invite depuis janvier 2010 ces opérateurs à créer rapidement un tarif non gratuit et conforme à sa décision n° 2008-0512 du 6 mai 2008, c'est-à-dire inclus dans les forfaits fixes et mobiles et n'entraînant pas un reversement supérieur à une terminaison d'appel fixe. Cette autorité a, par une décision du 17 juillet 2012 (décision n° 2012-0856 dite « décision SVA ») modifié l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts, afin de simplifier leur tarification, clarifier la facturation et améliorer la lisibilité. Ces dispositions entreront en vigueur au plus tard au 1er janvier 2015. Des efforts ont également été réalisés auprès des services publics qui, en mai 2009, se sont engagés à ce que les appels vers leurs principaux centres de contact soient facturés à un coût moins élevé. Plusieurs services publics administratifs tels que l'assurance maladie, les centres des impôts ou les caisses d'allocations familiales sont ainsi passés de numéros en 082 vers des numéros en 081, permettant une diminution du montant payé par les appelants. D'autres services comme Pôle Emploi ou Allo Service public ont migré vers des numéros à quatre chiffres, le 3949 ou le 3939, en baissant le prix des appels. Ainsi le numéro 3949 de Pôle Emploi s'avère gratuit ou coûte 0,11 € par appel depuis une ligne fixe ou une box ; son coût est celui d'une communication normale depuis un mobile. Concernant le numéro 3939 d'Allo Service public, il coûte 0,06 € la minute en moyenne. Le 3646 de l'assurance maladie coûte le prix d'un appel local depuis un poste fixe c'est-à-dire 0,028 € la minute en heures pleines (contre 0,12 € auparavant). Depuis un téléphone mobile, le coût de la communication est lié à la stratégie commerciale de l'opérateur de l'appelant. En outre, le décret du 16 juin 2011, n° 2011-682, détermine la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appels spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphonies fixes et mobiles comme par exemple le

service d'urgence sans-abri (115). Dans un contexte de raréfaction des deniers publics, tous les appels vers les organismes de service public ne peuvent être rendus gratuits, mais tous les efforts sont encouragés pour améliorer l'accessibilité des citoyens à l'accueil téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23858

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 avril 2013](#), page 4058

Réponse publiée au JO le : [17 septembre 2013](#), page 9664