



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question orale n° 1635

Texte de la question

Mme Marie-Hélène Fabre appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la pratique des numéros de téléphone surtaxés, plus particulièrement, à destination des services publics et organismes sociaux, mais également de certains organismes de transports (SNCF, Air France) et de certains centres hospitaliers universitaires. Force est, en effet, de constater, que nombre de ces services ont très souvent recours aux plates-formes téléphoniques avec numéros spéciaux, temps d'attente suffisamment longs et tarifs exorbitants. Elle lui indique que si, certes, certaines surtaxes téléphoniques ont baissé, ces dernières années, dans certains cas la facturation de l'appel est en augmentation, depuis le changement de réglementation intervenu au 1er octobre 2015, en particulier quand le temps d'appel est long (assurance maladie, CAF, assurance vieillesse...). Elle lui fait aussi remarquer que de telles pratiques, qui constituent des abus manifestes, pénalisent évidemment davantage les personnes de condition modeste. À noter également que ces numéros surtaxés sont, très souvent, le seul moyen connu des usagers pour accéder aux services publics. Elle lui indique notamment, concernant les services publics, que la pratique des numéros surtaxés pose la question de la gratuité de ces services. En fait, le consommateur, dans ces cas précis, paie deux fois : une fois en qualité de contribuable et une fois en qualité d'usager. Ainsi, donc, l'ensemble des organismes sociaux et services publics devraient être accessibles à tous, sans surtaxe, depuis les téléphones fixes et mobiles. Enfin elle souhaite également connaître son sentiment sur la question relative à la gratuité du temps d'attente. Elle aimerait donc connaître les initiatives qu'elle compte prendre en ce domaine.

Texte de la réponse

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE SURTAXÉS

Mme la présidente. La parole est à Mme Marie-Hélène Fabre, pour exposer sa question, n° 1635, relative aux numéros de téléphone surtaxés.

Mme Marie-Hélène Fabre. Madame la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, la pratique des numéros de téléphone surtaxés se généralise depuis plusieurs années en France. Cette évolution semble particulièrement regrettable, *a fortiori* quand elle concerne de plus en plus de services publics et d'organismes sociaux de première nécessité pour nos concitoyens.

On constate que des organismes chargés d'une mission de service public ont choisi des plateformes téléphoniques avec des numéros surtaxés – je pense à la SNCF et à Air France. De trop nombreux organismes sociaux, relevant de l'assurance maladie, des allocations familiales ou de l'assurance vieillesse, ont aussi recours aux plateformes téléphoniques, avec des numéros spéciaux, un temps d'attente exagérément longs et des tarifs exorbitants.

Si certaines surtaxes téléphoniques ont occasionnellement baissé ces dernières années, la facturation de l'appel est généralement en augmentation depuis le changement de réglementation intervenu au 1er octobre 2015, en particulier quand le temps d'appel est long. Face à de telles pratiques, devons-nous rester sans réagir ? Ces abus manifestes sont d'autant plus choquants qu'ils pénalisent davantage les personnes de condition modeste, ceux pour qui le service public est le plus vital. De plus, ces numéros surtaxés sont très souvent le seul moyen connu par les usagers pour accéder aux services publics. Quelle est l'opportunité de ces systèmes ? Je tiens à rappeler qu'en qualité de contribuable, l'usager du service public a déjà abondé les finances publiques, ce qui revient à une double peine.

Les numéros d'appels à tarification normale devraient pouvoir être accessibles à tous, de manière générale, depuis les téléphones fixes ou mobiles, plus particulièrement pour l'ensemble des services sociaux et services publics. Je souhaiterais connaître, madame la secrétaire d'État, les initiatives que vous envisagez de prendre pour répondre aux problèmes que j'ai soulevés, concernant cet enjeu de l'accessibilité, souvent négligé.

Mme la présidente. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Mme Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire. Madame Fabre, un décret du 16 juin 2011 prévoit l'usage d'un numéro gratuit pour certains services sociaux : le service d'urgence pour les sans-abri, le 115, et le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger, le 119. Cette gratuité totale, commune à d'autres numéros d'urgence, est justifiée par la nature des appels et la gravité des situations en cause.

Par ailleurs le code de la consommation prévoit que le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation ne peut être surtaxé. Cette règle s'applique à toutes les entreprises, privées ou publiques. Dans les autres cas, il n'est pas illégitime que le recours par l'usager à un service téléphonique donne lieu au paiement correspondant à un numéro à tarification majorée.

Le principe d'une redevance pour service rendu prévaut pour de nombreux services publics. Les plateformes téléphoniques des organismes publics fournissent bien un service additionnel d'aide, d'orientation ou d'information, de très nombreuses informations étant accessibles par d'autres moyens, notamment en ligne. Le paiement par l'usager contribue au financement des moyens requis par la gestion des appels en masse. Il permet de réguler des appels en évitant que des usagers ne monopolisent les lignes, dans un contexte où les moyens de l'administration ne sont pas illimités.

Mais il va de soi que le tarif doit rester modéré et que l'utilisateur doit en être informé préalablement. Tel est le cas, l'information étant désormais beaucoup plus claire, grâce à la réforme de la tarification des numéros surtaxés.

Enfin, il est vrai que la concentration des appels à certains moments peut induire un temps d'attente ; je partage votre avis, madame la députée, sur la réalité de ce problème. Néanmoins, la gratuité du temps d'attente n'est pas techniquement praticable, car la technologie ne permet pas de distinguer le temps d'attente du restant de la communication. Cette contrainte est identifiée de longue date.

Les prestataires doivent donc mettre en place des solutions adaptées pour gérer efficacement des files d'appel, comme fournir une estimation du temps d'attente et, le cas échéant, inciter l'usager à rappeler ultérieurement. Si des difficultés apparaissent plus particulièrement pour certains organismes – vous les avez évoqués –, qu'elles concernent le niveau de tarification ou la gestion des files d'attente, il convient d'en alerter le ministre de tutelle, afin qu'elles fassent l'objet d'un examen attentif et que, le cas échéant, une action spécifique soit engagée.

Mme la présidente. La parole est à Mme Marie-Hélène Fabre.

Mme Marie-Hélène Fabre. Je vous remercie, madame la secrétaire d'État, pour ces précisions. Pour autant, je resterai particulièrement vigilante, notamment s'agissant de l'accès aux organismes d'allocations familiales et d'assurance maladie, qui concernent les personnes les plus modestes.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Hélène Fabre](#)

Circonscription : Aude (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1635

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 janvier 2017](#)

Réponse publiée au JO le : [1er février 2017](#), page 561

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [24 janvier 2017](#)