

## **Question écrite n° 10164 de Mme Joëlle Garriaud-Maylam (Français établis hors de France - UMP)**

**publiée dans le JO Sénat du 17/09/2009 - page 2185**

### **Rappelle la question 02245**

Mme Joëlle Garriaud-Maylam rappelle à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique les termes de sa question n°02245 posée le 18/10/2007 sous le titre : " Accessibilité de services téléphoniques depuis l'étranger ", qui n'a pas obtenu de réponse à ce jour.

Mme Joëlle Garriaud-Maylam attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le fait que les numéros de téléphone commençant par le préfixe 08, de plus en plus utilisés par les entreprises ou les services publics pour l'assistance ou l'information, ne sont en principe pas accessibles de l'étranger. Cela occasionne bien sûr beaucoup de désagréments et de difficultés pour les non-résidents, et en particulier pour nos compatriotes de l'étranger.

Elle lui demande donc s'il ne serait pas possible de sensibiliser les entreprises, notamment celles de service public, à ces difficultés en leur demandant de mettre systématiquement en place un numéro de type classique (+ 33..) dont l'utilisation pourrait être réservée aux personnes appelant de l'étranger.

## **Réponse du Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État**

**publiée dans le JO Sénat du 26/11/2009 - page 2746**

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'accessibilité depuis l'étranger des numéros de téléphone commençant par 0 800. Les numéros de la forme 0 800 sont des numéros dits « non géographiques non mobiles » qui permettent d'accéder au marché des services dits « spéciaux » tels que les numéros « libre appel » gratuits pour l'appelant ou les numéros à taux majorés. Ces numéros sont soumis aux dispositions de la directive 2002/22/CE du Parlement et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »). Cette directive établit notamment les droits des utilisateurs finals et les obligations correspondantes des entreprises fournissant des réseaux et des services de communications électroniques accessibles au public. L'article 28 de cette directive dispose que « les Etats membres veillent à ce que les utilisateurs finals des autres Etats membres soient en mesure d'accéder aux numéros non géographiques sur leur territoire, lorsque cela est techniquement et économiquement réalisable, sauf lorsqu'un abonné appelé a choisi, pour des raisons commerciales, de limiter l'accès par des appelants situés dans

certaines zones géographiques ». La directive ne contraint pas les prestataires de services ayant recours à ce type de numéros à être joignables en dehors du territoire national. Il n'existe donc pas d'obligation juridique à rendre accessibles ces services depuis l'étranger. Toutefois, il est important qu'il n'existe pas d'obstacles réglementaires ou techniques empêchant une entreprise qui le souhaite d'être accessible depuis l'étranger par un numéro gratuit. Si le nombre de numéros de type 0 800, accessibles depuis l'étranger reste limité, plusieurs opérateurs proposent des solutions en ce sens, reposant sur la mise à disposition d'un numéro gratuit dans chaque pays, voire d'un numéro « universel » accessible gratuitement depuis chaque pays. En revanche, il paraît difficile d'imposer que tous les numéros de type 0 800 soient accessibles depuis l'étranger. En effet, dans le cas d'un numéro Vert, l'entreprise utilisatrice paye le coût de la communication. Si ce numéro est accessible gratuitement depuis l'étranger, elle doit supporter le surcoût lié à la communication internationale et le répercuter sur l'ensemble des usagers. Il est donc préférable de laisser à l'entreprise le choix de rendre son numéro accessible ou non depuis l'étranger, en fonction notamment du service qu'elle rend et des alternatives disponibles, comme la fourniture aux utilisateurs d'un numéro géographique ou la consultation par Internet. D'une manière générale, pour ce qui concerne les services publics, la question de l'accessibilité, du choix du numéro (0 800, numéro court, etc.) et de la tarification demeurent du seul ressort des différentes administrations en charge de ces services, celles-ci devant nécessairement intégrer dans leurs réflexions des considérations de coûts autant que d'accessibilité. Ainsi, d'une part, certains organismes ont mis en place des numéros additionnels en plus de leurs numéros courts à 4 chiffres, permettant les appels depuis l'étranger (c'est le cas de l'assurance maladie ou des ASSEDIC, par exemple). D'autre part, de très nombreuses démarches administratives peuvent être conduites en ligne (notamment sur le site [www.monservicepublic.fr](http://www.monservicepublic.fr)) donc accessibles de partout dans le monde. Enfin, dans le cadre de la révision générale des politiques publiques, une réflexion particulière est actuellement conduite sur les moyens d'accès des expatriés aux services publics.