

N° 28

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2012-2013

Enregistré à la Présidence du Sénat le 10 octobre 2012

PROPOSITION DE LOI

tendant à interdire la surtaxation des appels téléphoniques vers les services publics à but social et vers Pôle emploi,

PRÉSENTÉE

Par M. Jean Louis MASSON,
Sénateur

(Envoyée à la commission des affaires économiques, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

La surtaxation des appels téléphoniques en direction des services publics est contraire à la notion même de service public. Ce système est encore plus inacceptable lorsqu'il est appliqué par les services publics à but social, car il pénalise alors les personnes les plus fragiles. Ainsi, la demande d'être mise en relation avec un conseiller de Pôle emploi est facturé 0,11 euros par appel, à partir d'un téléphone fixe. La facture est encore plus lourde pour un appel via un mobile.

L'auteur de la présente proposition de loi est intervenu à de multiples reprises sous les deux précédentes législatures pour demander une réglementation restrictive de la surtaxation des appels téléphoniques. En ce sens, il avait donc soutenu activement le vote de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, lequel avait imposé une gratuité totale des appels vers certains services sociaux.

Malheureusement, les pouvoirs publics ont fait preuve de mauvaise volonté en refusant, pendant plus de six ans, de publier le décret d'application. La commission des affaires sociales du Sénat a déploré une telle désinvolture (avis n° 3 (2010-2011) de Mme Françoise Henneron, 5 octobre 2010). Pour sortir de l'immobilisme, l'auteur de la présente proposition a présenté, le 23 novembre 2011, un recours en Conseil d'État contre le refus implicite du Gouvernement Fillon d'appliquer la loi.

Le Gouvernement a alors soutenu en première lecture à l'Assemblée nationale un article de la proposition de loi de simplification et d'amélioration de la qualité du droit de M. Jean-Luc Warsmann, lequel abrogeait purement et simplement l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Toutefois, lors de la navette parlementaire, le Sénat a supprimé cet article d'abrogation.

Pendant ce temps, la procédure suivait son cours devant le Conseil d'État et pour éviter d'être désavoué, le Gouvernement a finalement pris le décret d'application publié n° 2011-682 du 16 juin 2011. De ce fait, le

Conseil d'État considéra qu'il n'y avait plus lieu à statuer sur les conclusions du recours (CE n° 341258 ; 23 novembre 2011).

De la sorte, il a été possible d'obliger le Gouvernement à prendre le décret d'application mais il faut regretter que celui-ci soit excessivement restrictif. Il ne correspond pas à l'esprit de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique puisqu'il ne retient en effet que le service d'urgence sans-abri (115) et le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (119).

De ce fait, aujourd'hui encore des services tels que Pôle emploi, la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), les caisses d'allocations familiales (CAF) ou les caisses d'assurance maladie (CPAM) n'ont pas la gratuité. Pire, ils maintiennent une surtaxation soit forfaitaire, soit à la minute sur les appels téléphoniques qui leur sont destinés. De plus, ils appliquent un différentiel injustifié dans la surtaxation selon que l'appel provient d'un téléphone fixe ou d'un portable.

Certes, il serait financièrement difficile pour l'État de généraliser la gratuité totale des appels téléphoniques vers tous les services publics à but social et vers les services publics de l'emploi. Par contre, la moindre des choses est d'interdire à ces services de surtaxer les communications qu'ils reçoivent. Tel est l'objet de la présente proposition de loi. Sa rédaction permet une application directe sans qu'un décret d'application soit nécessaire.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

- ① Après le deuxième alinéa de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
- ② « Les services publics de l'emploi et ceux à but social mettent à la disposition des usagers un numéro accessible sans surtaxation depuis les téléphones fixes et mobiles. »