



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 21520

### Texte de la question

Mme Geneviève Levy attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de l'aménagement du territoire sur les services d'informations téléphoniques mis en place par les entreprises et les administrations publiques. En effet, de nombreuses entreprises ou administrations publiques, afin de faciliter l'accès à l'information des usagers, ont mis à leur disposition des numéros de téléphone à tarification spéciale. Or, d'une part, cette tarification ad hoc semble être paradoxale au programme d'action gouvernementale pour la société de l'information, présenté en 1998, lequel avait mis l'accent sur la diffusion gratuite des données publiques essentielles sur l'Internet ; aujourd'hui, ce média n'est utilisé que par une petite moitié de la population française. Et, d'autre part, cette logique commerciale de la part des entreprises ou des administrations publiques ne peut se concevoir que dans le cas de services sortant du cadre de la mission de service public. Cependant, il apparaît qu'un très grand nombre de services téléphoniques rendus aux usagers par les services publics à caractère industriel et commercial et par les administrations soient facturés au prix d'un service commercial. Aussi serait-elle heureuse de savoir s'il entend réglementer l'utilisation de ces numéros à usage commercial par les administrations et entreprises publiques.

### Texte de la réponse

La question posée par l'honorable parlementaire renvoie à la question plus large des conditions de la prise en charge des dépenses liées à l'information ou à l'assistance des usagers par le contribuable ou par l'utilisateur. Dans certains cas, comme par exemple le numéro unique de renseignements administratifs, le « 3939, Allô Service Public », le Gouvernement a souhaité que ce nouveau service soit disponible pour l'ensemble des citoyens à un coût réduit (douze centimes d'euro par minute de communication). Dans ce cas, seul le coût de la consommation est laissé à l'appelant. C'est aussi le cas pour le numéro unique de renseignements fiscaux, « Impôts-Service ». Dans d'autres cas, en particulier ceux des entreprises publiques, c'est l'utilisateur qui assume le coût du service à valeur ajoutée auquel il choisit d'accéder.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Geneviève Levy](#)

**Circonscription :** Var (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 21520

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

**Ministère attributaire :** fonction publique

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 7 juillet 2003, page 5324

**Réponse publiée le :** 3 mai 2005, page 4629