



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

télécommunications

Question écrite n° 43388

Texte de la question

M. Jean-Marc Nesme appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat sur l'importance de la facture téléphonique - 260 millions d'euros par an - que doit acquitter l'État. A l'heure de l'administration électronique et de l'Internet, il lui demande ce qu'il entend mettre en place pour réduire cette dépense, tout en permettant une relation humaine et efficace avec les administrés. Il lui demande également quelle part représentent, dans cette dépense, les communications internes entre les différentes administrations de l'État.

Texte de la réponse

Comme l'a rappelé le Premier ministre, plusieurs pistes technologiques pourront être utilisées pour réduire les factures téléphoniques des administrations. Ainsi, l'usage des technologies qui utilisent le protocole Internet pour acheminer les communications (dites « voix sur IP ») représentera un important gisement d'économies pour les administrations. Ces technologies devraient permettre d'alléger les factures téléphoniques d'environ 50 millions d'euros en 2006 pour les communications interadministrations. On considère en effet qu'environ la moitié du montant des factures de télécommunications des administrations est lié aux communications interadministrations. L'une des premières applications de ces technologies « voix sur IP » s'effectuera au sein des services du Premier ministre qui utiliseront (et ce avant la fin de l'année 2004) ces technologies pour leurs communications internes. L'un des éléments de l'amélioration des relations de l'administration avec les citoyens sera la mise en place d'un numéro de téléphone unique de renseignements administratifs « 39 39 ». Ce dernier représentera un moyen pour les citoyens d'accéder plus rapidement et de manière économique aux informations et aux services de l'administration. C'est dans cette double perspective de simplification et d'économie qu'a été lancée, en novembre 2003, l'expérimentation du « 39 39 ». Ce numéro unique est accessible en régions Rhône-Alpes et Aquitaine, du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 14 heures. Le coût d'une communication est de 0,12 euro par minute. Une réponse de premier niveau est donnée, en moins de trois minutes, à chaque appel concernant tout renseignement administratif (agriculture, consommation, douanes, éducation nationale, formalités et procédures, logement, urbanisme, social, santé, travail...). Ce service sera généralisé à l'ensemble du territoire, en octobre 2004.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Nesme](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43388

Rubrique : État

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 juillet 2004, page 5274

Réponse publiée le : 28 septembre 2004, page 7628