



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 1124

Texte de la question

M. Daniel Boisserie appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le nombre sans cesse croissant des numéros de téléphone surtaxés à destination de services publics. Leur accès est coûteux, notamment pour les personnes qui connaissent des difficultés de santé ou financières. Il lui demande quelles mesures il entend prendre afin de mettre un terme le plus rapidement possible à ce phénomène inacceptable concernant des services publics. - Question transmise à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique.

Texte de la réponse

L'accueil à distance dans les services publics est un sujet complexe, compte tenu de la diversité des publics concernés et des prestations rendues par les administrations (orientation et information générale, information experte allant jusqu'au conseil individuel, suivi et traitement des dossiers), et de la variété croissante des moyens employés (téléphone, messagerie et internet mais aussi d'autres techniques émergentes comme les bornes interactives). Le Gouvernement a donc demandé à plusieurs inspections, dans le cadre des audits de modernisation, un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations. Ce rapport, remis à l'été 2007, fait apparaître que la France s'est dotée d'une stratégie d'ensemble et explicite de l'accueil du public dans les administrations (charte Marianne). Elle est bien positionnée, en particulier pour l'accueil à distance, par rapport aux grands pays comparables, notamment du fait des réalisations des grands régimes sociaux, de Copernic et de « service public.fr ». Le rapport identifie cependant plusieurs voies de progrès. S'agissant du coût pour l'usager, le rapport d'audit souligne la diversité des pratiques des administrations, certains appels pouvant être surtaxés, alors que d'autres sont facturés au prix d'une communication locale. Le rapport recommande la mise en oeuvre d'une politique d'abaissement général du coût des appels vers les administrations, qui pourrait notamment passer par le recours à des numéros en 09, moins coûteux que les numéros payants existants en 08. Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a décidé de suivre cette recommandation et a donné instruction pour que les appels des usagers aux services placés sous sa responsabilité soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel Impôt service, le CIS, et à Infos douane service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, le ministre, qui est plus globalement chargé de la réforme de l'État, a demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Boisserie](#)

Circonscription : Haute-Vienne (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1124

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 juillet 2007, page 4947

Réponse publiée le : 13 novembre 2007, page 7048