



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 1190

Texte de la question

M. Michel Françaix attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Cet article, dans son alinéa premier, prévoit qu'un « décret en Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles ». Il lui demande de lui indiquer, près de deux ans après le vote de la loi précitée, à quel stade en est la rédaction de ce décret, qui est très attendu, notamment par tous les acteurs du secteur de la téléphonie sociale, et dans quel délai celui-ci sera publié.

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) ainsi que 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 ressortir l'avantage d'une stratégie d'ensemble et explicite de l'accueil du public dans les administrations (Charte Marianne). Notre pays est bien positionné, 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. D'abord, il estime que la gratuité totale de l'accès aux services est porteuse d'effets pervers. Elle est en effet susceptible de générer en nombre des appels non pertinents, inutilement réitérés ou abusivement prolongés. Le coût de mise en oeuvre se révèle, de plus, important : les rapporteurs l'ont estimé à quatre-vingt millions d'euros pour les trois principaux organismes de protection sociale (CNAM, CNAV, CNAF). Il rappelle en outre que tout mode d'accès à l'administration a un coût, que ce soit pour un envoi par courrier ou encore pour un déplacement au guichet. Concernant le coût des appels téléphoniques vers les services publics, M. Eric Woerth, en charge de la réforme de l'État, a donné instruction à ses services pour que les appels placés sous sa responsabilité, qui ne sont pas aujourd'hui au coût d'un appel local, le soient prochainement. Il a par ailleurs demandé une évaluation de l'extension de cette mesure à l'ensemble des numéros d'appel vers l'administration.

Données clés

Auteur : [M. Michel Françaix](#)

Circonscription : Oise (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1190

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 juillet 2007, page 4948

Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7836