



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 12383

### Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi de lui donner des indications sur l'usage des standards téléphoniques automatiques dans les services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite connaître les raisons qui ont présidé à l'installation de ces standards automatiques, et le bilan qu'elle tire de leur fonctionnement.

### Texte de la réponse

Quatre serveurs vocaux interactifs sont actuellement en fonction dans les services relevant de l'autorité du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi. La motivation principale pour leur création était l'amélioration de l'accueil des usagers pour répondre aux questions récurrentes spécifiques à chaque service, portant sur : les indices des prix à la consommation (IPC) ; les indices de références des loyers (IRL), la valeur de ces indices (INSEE contact). Ce service reçoit environ 8 000 appels par mois dont plus de 40 % pour les dernières valeurs des indices ; le répertoire des établissements SIRENE pour l'INSEE, permettant d'orienter les demandeurs pour les principales démarches relatives au répertoire (avis de situation, changement de code APE, demande d'immatriculation) ; les dates d'ouvertures des concours administratifs pour l'institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) ; les horaires et adresses d'ouverture au public et les nouvelles parutions du centre de documentation économie et finances (CEDEF).

SERVICE	N° D'APPEL	NOMBRE d'appels/mois
INSEE IPC et IRL	0892 680 760	6 000
INSEE contact	0825 889 452	8 000
INSEE SIRENE	0825 332 203	2 500
CEDEF	01 53 18 72 00	500
IGPDE	01 57 53 22 22	1 000

À ces serveurs strictement ministériels s'ajoutent ceux en place dans des structures comme l'UNEDIC (58 millions d'appels annuels). A la suite d'un audit sur le fonctionnement des services d'appel téléphonique en 2007, il est progressivement mis fin à la pratique des numéros surtaxés des administrations. C'est ainsi que depuis fin 2007, tous les appels téléphoniques à l'UNEDIC sont facturés au maximum au prix d'une communication locale, contribuant à diviser par deux la facture téléphonique des Français utilisant les centres d'appels de l'administration.

### Données clés

**Auteur :** [M. Marc Le Fur](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 12383

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Économie, finances et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 4 décembre 2007, page 7588

**Réponse publiée le :** 19 août 2008, page 7113