



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 13562

Texte de la question

M. Axel Poniatowski attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la généralisation des numéros surtaxés dans le secteur public. De plus en plus d'administrations utilisent ce dispositif de téléphonie qui implique des appels onéreux pour les usagers, et ceux qui ont choisi le dégroupage total n'y ont pas accès. La justification d'un prix supplémentaire pour joindre l'administration n'est pas évidente et apparaît d'autant moins légitime que le téléphone est souvent le moyen qu'elle impose à l'administré pour traiter sa demande. Il lui demande en conséquence les dispositions qu'elle entend prendre pour encadrer le recours aux numéros surtaxés.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de cette question relative à la généralisation des numéros surtaxés dans le secteur public. 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'utilisateur, 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. Sur la base de ce rapport, Éric Woerth, en charge de la réforme de l'État, 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 aux centres d'appel « Impôt service », les CIS, et à Infos douane service, soit plus d'un million d'appels par an. Le CIS sera ainsi au coût d'un appel local à partir de la prochaine campagne de déclaration d'impôt en mai 2008. En outre, sur proposition d'Éric Woerth, la généralisation de cette mesure a été annoncée lors du dernier Conseil de modernisation des politiques publiques le 12 décembre 2007. Au fur et à mesure des renégociations avec les opérateurs téléphoniques, tous les centres d'appels qui ne sont pas au coût d'un appel local le seront progressivement courant 2008 et 2009.

Données clés

Auteur : [M. Axel Poniatowski](#)

Circonscription : Val-d'Oise (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13562

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 25 décembre 2007, page 8125

Réponse publiée le : 4 mars 2008, page 1823