



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 22167

Texte de la question

Mme Delphine Batho attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la prolifération dans les services publics ou sociaux des numéros spéciaux surtaxés. En effet, cette tendance frappe durement les usagers, notamment les plus fragiles, lorsqu'il s'agit de services sociaux tels que les caisses d'allocations familiales, la sécurité sociale, l'ANPE, l'Assedic. La loi du 22 juin 2004 «pour la confiance dans l'économie numérique» stipule pourtant dans son article 55 qu'un décret du Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à disposition des usagers des numéros d'appels accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. Or ce décret n'a toujours pas été publié. Cette situation est très préjudiciable pour l'ensemble des usagers, en particulier les personnes en difficulté qui ont fréquemment recours aux services sociaux. Les coûts prohibitifs pratiqués sont une entrave à leurs démarches. C'est pourquoi, compte tenu de la multiplication de ces numéros surtaxés, il semble indispensable de faire cesser de telles pratiques concernant l'accès téléphonique aux services publics. Aussi, elle lui demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement rapidement.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la pratique des numéros surtaxés constatés lors d'appels téléphoniques passés auprès de certains services publics ou sociaux. 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 certains 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, maintenant effective, concerne les appels aux centres d'appel Impôt service et à Infos douane service, soit plus de 3 millions d'appels par an. En outre, le ministre a demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères. Enfin, le Gouvernement a également souhaité renforcer la protection des

consommateurs dans ses relations avec les opérateurs privés. Aussi, le Parlement vient d'adopter une loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, qui a été publiée le 3 janvier 2008, et contient des avancées importantes. Elle met notamment fin, à compter du 1er juin 2008, à la surtaxation des appels vers les services d'assistance technique et d'après-vente des opérateurs de téléphonie mobile et avant la mise en relation avec le service pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur de l'abonné. Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la pratique des numéros surtaxés constatés lors d'appels téléphoniques passés auprès de certains services publics ou sociaux. 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 certains numéros payants existants en 08. Sur la base de ce rapport, Eric 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, maintenant effective, concerne les appels aux centres d'appel « Impôt service » et à Infos douane service, soit plus de 3 millions d'appels par an. En outre, le ministre a demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères. Enfin, le Gouvernement a également souhaité renforcer la protection des consommateurs dans ses relations avec les opérateurs privés. Aussi, le Parlement vient d'adopter une loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, qui a été publiée le 3 janvier 2008, et contient des avancées importantes. Elle met notamment fin, à compter du 1er juin 2008, à la surtaxation des appels vers les services d'assistance technique et d'après-vente des opérateurs de téléphonie mobile et avant la mise en relation avec le service pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur de l'abonné.

Données clés

Auteur : [Mme Delphine Batho](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22167

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 avril 2008, page 3596

Réponse publiée le : 1er juillet 2008, page 5652