



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 3158

Texte de la question

M. François Asensi souhaite attirer l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur la multiplication des numéros surtaxés dans le secteur public. Ces numéros, depuis quelque temps, tendent à se développer dans tout le secteur des services : banques, assurances, mutuelles, etc. Quelques uns d'entre eux sont taxés forfaitairement à l'appel, d'autres plus nombreux sont taxés au temps, certains d'entre eux, combinent même les deux formules, appel et temps. Ils sont, pour la plupart d'entre eux taxés entre 0,12 et 0,34 centime la minute, parfois plus. Ils supposent souvent un certains temps d'appel puisque les numéros à choix multiple ont pour but, à peine dissimulé, de faire durer les communications. En outre, les revenus générés par ces communications surtaxées se répartissent entre les prestataires de ces services et les bénéficiaires au détriment du consommateur. Aujourd'hui, la mise en place des numéros surtaxés et de répondeurs à choix multiple se développe même dans le secteur public (administration, sécurité sociale, retraite), toujours au détriment de l'usager. Ce qui est déjà très contestable dans le secteur des services apparaît totalement incompatible avec les missions dévolues au service public. Des lois de 1978 et 1979 encadrent l'accès à l'information administrative et le rôle d'une administration au service du public n'est pas de dissuader d'avoir accès à elle. Il lui demande si le fait de faire payer l'usager pour avoir accès à l'administration est conforme avec sa philosophie de service public. Il souhaite savoir quelles sont éventuellement ses propositions pour mettre un terme à la dérive des numéros surtaxés dans le secteur public.

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 au 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 désormais toujours 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 en charge 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. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3158

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 30 octobre 2007

Question publiée le : 14 août 2007, page 5197

Réponse publiée le : 6 novembre 2007, page 6856