



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 32274

Texte de la question

M. Frédéric Cuvillier attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la multiplication des numéros spéciaux surtaxés pour les appels destinés à des organismes publics (ANPE, Assedic, CROUS, etc.). Une telle pratique est fortement préjudiciable à l'accessibilité des usagers à ces services et est plus que préoccupante en raison des coûts qu'elle engendre pour ces derniers. Par ailleurs, il est particulièrement anormal que les usagers supportent de telles surtaxes alors qu'ils financent déjà, par leurs impôts, le fonctionnement des services publics. Alors que ces coûts prohibitifs constituent un frein non négligeable aux démarches administratives et découragent les personnes les plus défavorisées, il souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre pour mettre fin dans les meilleurs délais à cette situation inacceptable.

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 multiplication des numéros spéciaux surtaxés pour les appels destinés à des organismes publics (ANPE, Assedic, CROUS, etc.). 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 œuvre 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, M. 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 3,5 millions d'appels par an. En outre, M. le ministre a demandé que cette mesure soit généralisée à l'ensemble des ministères. Aussi, depuis l'engagement pris par le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, le 6 septembre 2007, le coût des appels passés vers les principaux centres d'appels administratifs a été réduit de plus de 40 %. Enfin, le Gouvernement a également souhaité renforcer la protection des consommateurs dans ses relations avec les opérateurs privés. Le Parlement vient ainsi 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 : [M. Frédéric Cuvillier](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32274

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 octobre 2008, page 8718

Réponse publiée le : 23 décembre 2008, page 11117