



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

accès aux documents administratifs

Question écrite n° 57740

Texte de la question

M. Jean-Luc Bleunven attire l'attention de Mme la ministre de la décentralisation et de la fonction publique sur les difficultés d'accès aux services publics des usagers en général et plus précisément sur le renvoi vers l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés) par un numéro surfacturé. C'est le cas notamment pour toute question relative à l'état d'avancement de la production du permis de conduire. Trop souvent, le service des permis de conduire est assuré par une permanence téléphonique en sous-préfecture à des heures restreintes où les particuliers travaillent. De plus il faut savoir qu'une tranche de la population n'a pas accès aux nouvelles technologies et se trouve contrainte d'utiliser un appel payant pour s'adresser à l'ANTS. Se pose alors la question d'adaptabilité ou mutabilité du service public. Soucieux de voir les services publics appliquer ce principe, il souhaite savoir dans quelles mesures les évolutions technologiques et les contraintes d'organisation des services publics ne s'opposent pas aux besoins d'une partie des usagers.

Texte de la réponse

L'amélioration de l'accessibilité de l'accueil téléphonique revêt une importance fondamentale puisque ce canal est privilégié par les usagers dans leur relation à l'administration. Ainsi, l'accueil téléphonique de l'administration représente une volumétrie de plus de 220 millions d'appels chaque année (diagnostic de l'accueil téléphonique, Secrétariat pour la modernisation de l'action publique, 2010) et 45 % des usagers ont appelé au moins une fois un service public au cours des deux dernières années (enquête services publics de proximité, société de sondages BVA, décembre 2011). Près des trois-quarts de ces appels concernent les opérateurs de sécurité sociale et Pôle emploi. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a demandé aux opérateurs des modifications de tarif permettant une meilleure lisibilité pour le consommateur et donc une réduction potentielle des coûts. C'est pourquoi concernant les numéros courts, l'Autorité invite depuis janvier 2010 ces opérateurs à créer rapidement un tarif non gratuit et conforme à sa décision n° 2008-0512 du 6 mai 2008, c'est-à-dire inclus dans les forfaits fixes et mobiles et n'entraînant pas un reversement supérieur à une terminaison d'appel fixe. Cette autorité a, par une décision du 17 juillet 2012 (décision n° 2012-0856 dite « décision SVA ») modifié l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts, afin de simplifier leur tarification, clarifier la facturation et améliorer la lisibilité. Ces dispositions entreront en vigueur au 1er octobre 2015. Des efforts ont donc été réalisés auprès des services publics qui, en mai 2009, se sont engagés à ce que les appels vers leurs principaux centres de contact soient facturés à un coût moins élevé. Plusieurs services publics administratifs tels que les centres des impôts ou les caisses d'allocations familiales sont ainsi passés de numéros en 082x vers des numéros en 081x (numéro azur avec un coût moyen de 0,06 €/min depuis un fixe et 0,15 €/min depuis un portable), permettant une diminution du montant payé par les appelants. D'autres services comme Pôle emploi (3949), l'Assurance Maladie (3646) ou Allô Service Public (3939) ont migré vers des numéros à quatre chiffres, baissant ainsi le prix des appels. Ainsi le numéro de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) en 081x coûte-t-il le prix d'un appel local vers un poste fixe. Créée par décret du 22 février 2007, l'ANTS a notamment pour mission de produire le permis de conduire. L'usager peut être amené à contacter l'ANTS pour connaître l'état d'avancement de la production de son permis,

après réussite de l'examen ou après le dépôt de la demande de nouveau permis en préfecture suite à un vol ou une perte. L'ANTS propose un suivi de cette procédure en ligne, et ce de façon gratuite ; ce canal a vocation à être le principal moyen de contact pour l'utilisateur. L'appel téléphonique vers l'ANTS pour le suivi de permis de conduire reste donc marginal. La tarification de l'appel ne correspond par ailleurs pas à un numéro surtaxé, mais relève éventuellement d'un surcoût engagé par certains opérateurs de téléphonie fixe ou mobile lié à leurs stratégies commerciales. Dans un contexte de raréfaction des deniers publics, tous les appels vers les organismes de service public ne peuvent être rendus gratuits mais tous les efforts sont encouragés pour améliorer l'accessibilité des citoyens à l'accueil téléphonique. Des services constituant une priorité comme le service d'urgence sans-abri (115) et le service d'accueil de l'enfance en danger (119) ont d'ores et déjà été rendus gratuits par décret du 16 juin 2011.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Bleunven](#)

Circonscription : Finistère (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 57740

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Décentralisation et fonction publique

Ministère attributaire : Réforme de l'État et simplification

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 juin 2014](#), page 5101

Réponse publiée au JO le : [23 septembre 2014](#), page 8117