

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

11 janvier 2018

ETAT SERVICE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE - (N° 424)

Adopté

**AMENDEMENT**

N ° 662

présenté par

M. Saint-Martin, M. Potterie, Mme Mörch, M. Le Bohec, M. Cédric Roussel, Mme Beaudouin-Hubiere, M. Besson-Moreau, M. Blein, M. Bothorel, Mme Cattelot, M. Cesarini, M. Colas-Roy, M. Da Silva, M. Daniel, Mme Degois, M. Descrozaille, Mme Errante, Mme Grandjean, Mme Hammerer, Mme Kerbarh, Mme Le Peih, Mme Limon, M. Mazars, M. Moreau, Mme Motin, M. Pellois, M. Pietraszewski, M. Questel, M. Rebeyrotte, Mme Rist, M. Serva, Mme Sylla, M. Tan, M. Taquet, M. Terlier, Mme Tiegna, Mme Thourot, M. Ferrand, Mme Michel et les membres du groupe La République en Marche

-----

**ARTICLE ADDITIONNEL****AVANT L'ARTICLE 15, insérer l'article suivant:**

I. – Les services de l'État, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent mettent à la disposition du public un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé.

II. – La perte de recettes pour l'État est compensée, à due concurrence, par la création d'une taxe additionnelle aux droits prévus aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.

III. – La perte de recettes pour les collectivités territoriales est compensée à due concurrence par la majoration de la dotation globale de fonctionnement et, corrélativement pour l'État, par la création d'une taxe additionnelle aux droits mentionnés aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Cet amendement prévoit d'instaurer la gratuité des appels vers les services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent ainsi que des personnes publiques et des organismes délégataires d'une mission de service public.

Cet amendement répond à un double objectif :

Tout d'abord, il vise à restaurer une forme de justice sociale. Les services publics sont par essence gratuits pour les usagers puisque financés par l'impôt.

Ensuite, il vise à améliorer la qualité des interactions téléphoniques entre administrations et usagers. L'attente au bout d'une ligne téléphonique génère d'autant plus de stress et de conflictualité qu'elle a coût financier. C'est dans ce contexte qu'une telle mesure permettrait de contribuer à améliorer la relation entre administration et administrés.