



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 17431

Texte de la question

Mme Martine Aurillac attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les numéros surtaxés. De nombreux établissements et organismes publics et parapublics ont recours à ce type de numéros. Aussi, elle lui demande quelles mesures il entend prendre pour réduire le recours à ce type d'appels.

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 les numéros payants existant 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 importante concerne les appels aux centres d'appel Impôt Service et à Infos Douane service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, à la demande du ministre, une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères est à l'étude. L'objectif annoncé en conseil de modernisation des politiques publiques est la limitation au coût d'un appel local de tous les appels vers l'administration. 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 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 Martine Aurillac](#)

Circonscription : Paris (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17431

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 février 2008, page 1316

Réponse publiée le : 13 mai 2008, page 3989