



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 1890

Texte de la question

Mme Corinne Erhel attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la multiplication des numéros de téléphone surtaxés en France, notamment pour joindre les organismes publics essentiels comme la sécurité sociale, les allocations familiales, les hôpitaux, les ANPE, les ASSEDIC. Mais les services après-vente, les banques, les assurances, les fournisseurs d'accès Internet, entre autres, multiplient également ces numéros surtaxés aux tarifs variables, complexes et parfois très coûteux pour les consommateurs. Cette pratique pénalise durement des populations particulièrement vulnérables mais aussi l'ensemble des consommateurs, et l'exigence d'un retour à une tarification normale commence à se faire entendre notamment en ce qui concerne les administrations et les services publics. Elle lui demande donc d'indiquer à la représentation nationale quelles initiatives le Gouvernement entend prendre en ce sens, et notamment quand le Gouvernement entend publier le décret en Conseil d'État qui détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles concernant les services publics, prévu à l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004. Elle lui demande également quelles mesures propose la mission sur l'accès téléphonique aux services publics, qui s'est tenue dans le cadre du programme des audits de modernisation de l'État. Enfin, elle lui demande d'indiquer quand et comment le Gouvernement entend mettre en place de façon effective la gratuité du temps d'attente.

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) ainsi que 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 ressortir l'avantage d'une stratégie d'ensemble et explicite de l'accueil du public dans les administrations (Charte Marianne). Notre pays est bien positionné, 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. D'abord, il estime que la gratuité totale de l'accès aux services est porteuse d'effets pervers. Elle est en effet susceptible de générer en nombre des appels non pertinents, inutilement réitérés ou abusivement prolongés. Le coût de mise en oeuvre se révèle, de plus, important : les rapporteurs l'ont estimé à quatre-vingt millions d'euros pour les trois principaux organismes de protection sociale (CNAM, CNAV, CNAF). Il rappelle en outre que tout mode d'accès à l'administration a un coût, que ce soit pour un envoi par courrier ou encore pour un déplacement au guichet. Concernant le coût des appels téléphoniques vers les services publics, M. Eric Woerth, en charge de la réforme de l'État, a donné instruction à ses services pour que les appels placés sous sa responsabilité, qui ne sont pas aujourd'hui au coût d'un appel local, le soient prochainement. Il a par ailleurs demandé une évaluation de

l'extension de cette mesure à l'ensemble des numéros d'appel vers l'administration.

Données clés

Auteur : [Mme Corinne Erhel](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1890

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 juillet 2007, page 5022

Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7836