



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 24504

### Texte de la question

M. Jean-Claude Fruteau attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la multiplication des numéros surtaxés et leur place au sein des services publics. En effet, force est de constater que l'utilisation de numéros surtaxés par de nombreux services publics (caisses d'allocations familiales, CROUS, ANPE, ASSEDIC, *et caetera*) n'est pas sans conséquences tant pour l'accessibilité des usagers à ces services, que pour le coût de ces communications, le plus souvent indispensables. Ceci a un impact plus que négatif sur l'image de ces services publics et provoque un sentiment de frustration chez l'ensemble des ménages qui peinent à trouver un interlocuteur. La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique précise, dans son article 55, que « un décret en Conseil d'État 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. » Or, il semble qu'aucun décret n'a été publié à ce jour pour encadrer les pratiques de certaines administrations. À l'heure où la problématique de l'égalité dans l'accès aux services publics est plus que jamais présente dans les esprits et que les inquiétudes sur le pouvoir d'achat ne se sont jamais fait autant ressentir, il convient de réguler ces pratiques qui évincent le plus souvent les personnes les plus modestes. Aussi, il souhaite connaître les mesures que le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour endiguer le développement de ces numéros surtaxés dans les services publics.

### 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 certains numéros payants existants en 08. Sur la base de ce rapport, M. Éric 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, 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. Jean-Claude Fruteau](#)

**Circonscription :** Réunion (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 24504

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 10 juin 2008, page 4813

**Réponse publiée le :** 11 novembre 2008, page 9750