



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 2678

Texte de la question

M. Pierre Cardo attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la problématique des numéros de téléphone surtaxés pour accéder aux services publics, et notamment aux services sociaux. De plus en plus de services publics, comme les ASSEDIC, les CAF, les ANPE, la CNAM, CROUS, mais également la SNCF, mettent en place des plates-formes téléphoniques munies de numéros d'appel spéciaux (soit des numéros à quatre chiffres, soit des numéros verts débutant par 08 qui sont souvent particulièrement onéreux, notamment depuis un téléphone portable). L'article 55 de la loi n° 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique prévoit qu'un décret en Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. Interrogé en janvier 2007, le ministre de l'industrie a indiqué qu'un audit sur l'accès aux services publics, conduit par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) devait remettre ses conclusions en janvier 2007 et que le Gouvernement allait faire des propositions concrètes pour rendre plus lisible la tarification. Or force est de constater que les numéros spéciaux, souvent surtaxés, notamment depuis un portable ou un boîtier internet, se multiplient. Même le numéro 3939 d'Allô Service public est taxé à hauteur de 12 centimes la minute à partir d'un téléphone fixe, et à 46 centimes à partir d'un portable. Il en va de même pour les caisses d'assurance maladie, les CAF, les ASSEDIC ou la SNCF. Il lui demande de lui apporter des précisions quant à la publication du décret prévu à l'article 55 de la loi n° 2004-575 et les mesures concrètes qu'elle envisage de prendre pour faire cesser ces pratiques abusives, particulièrement pénalisantes pour nos concitoyens les plus défavorisés.

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 : [M. Pierre Cardo](#)

Circonscription : Yvelines (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2678

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 août 2007, page 5120

Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7836