



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 4709

### Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur le fait que les administrations ont tendance à multiplier les numéros surtaxés, ce qui contribue à pénaliser les citoyens qui sollicitent l'administration pour obtenir des renseignements. Elle souhaiterait savoir s'il ne pense pas qu'il s'agit là d'une négation même du service public et si le rôle de l'administration est de chercher à encaisser des rentrées financières au détriment d'administrés qui essayent de faire prévaloir leurs droits. En la matière, l'ARCEP ainsi qu'une mission d'audit ont demandé une baisse « substantielle » du tarif des numéros de téléphone surtaxés de l'administration. Elle lui demande aussi sur quelle base juridique la pratique des numéros surtaxés est fondée de la part de l'administration.

### 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. 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 « servicepublic.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 existants en 08. Sur la base de ce rapport, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique 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 », les CIS, et à infos douane service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, sur proposition du ministre, la généralisation de cette mesure a été annoncée lors du conseil de modernisation des politiques publiques, le 12 décembre 2007. Les centres d'appels qui ne sont pas au coût d'un appel local le seront progressivement à partir de 2008, à mesure que les contrats avec les opérateurs téléphoniques sont renégociés. Enfin, le Gouvernement a également souhaité renforcer la protection des consommateurs dans ses relations avec les opérateurs privés. Sur ce point, la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs 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 et prévoit la gratuité du temps d'attente pour les appels à destination de ces services passés à partir du réseau de l'opérateur de l'abonné.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

**Circonscription** : Moselle (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 4709

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : Consommation et tourisme

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

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 29 avril 2008

**Question publiée le** : 18 septembre 2007, page 5597

**Réponse publiée le** : 6 mai 2008, page 3804