



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 5980

### Texte de la question

M. Jean-Claude Mathis attire l'attention Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur l'accès aux services publics, et notamment la SNCF, par l'intermédiaire de numéros de téléphone surtaxés particulièrement onéreux. Pourtant, 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. Il lui demande par conséquent de bien vouloir lui préciser quelles mesures concrètes elle envisage de prendre pour faire cesser ces pratiques abusives.

### 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. Jean-Claude Mathis](#)

**Circonscription :** Aube (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5980

**Rubrique :** Administration

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

**Ministère attributaire :** Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 octobre 2007, page 5911

**Réponse publiée le :** 11 décembre 2007, page 7836