



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 6145

### Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur la pratique des numéros surtaxés qui a pu être constatée par nos concitoyens lors de leurs appels téléphoniques passés à certains services publics ou sociaux. Aussi, il lui demande de lui indiquer si des services relevant de son ministère imposent les numéros surtaxés et, si tel est le cas, s'il est dans son intention de revenir à la gratuité des appels reçus, dans le souci de ne pas grever le budget des concitoyens qui contactent les administrations dans le simple but d'obtenir un renseignement ou d'exposer une difficulté. - Question transmise à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique.

### 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), 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 œuvre 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. Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, a décidé de suivre cette recommandation et a donné instruction pour que les appels des usagers aux services placés sous sa responsabilité soient désormais toujours tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel « Impôt service », le CIS, et à Infos Douane Service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, le ministre, qui est en charge de la réforme de l'État, a demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères.

### Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Lazaro](#)

**Circonscription :** Nord (6<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 6145

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé** : Culture et communication

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

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 2 octobre 2007, page 5899

**Réponse publiée le** : 1er janvier 2008, page 59